Raport Roczny
2022

Niniejszy raport został sporządzony wg wytycznych International Integrated Reporting Council (IIRC)

IIRC

oraz międzynarodowych standardów Global Reporting Initiative (GRI).

GRI

Nie drukuj, jeśli nie ma potrzeby.

Spis treści

List Prezes Zarządu do Akcjonariuszy 10

List Prezes Zarządu do Interesariuszy 14

List Przewodniczącego Rady Nadzorczej 18

1. O Grupie PZU 28

1.1. Charakterystyka Grupy 30

1.1.1. Produkty i usługi 30

1.1.2. Marka 34

1.1.3. Misja, wizja i wartości 35

1.1.4. Kamienie milowe w rozwoju Grupy PZU 38

1.2. Model tworzenia wartości 40

1.3. Model biznesowy 50

1.3.1. Ubezpieczenia 50

1.3.2. Opieka medyczna 73

1.3.3. Inwestycje 81

1.3.4. Bankowość 85

1.3.5. Pozostałe obszary 92

1.4. Rating finansowy 95

1.5. Ratingi ESG 99

1.6. Rekomendacje analityków 100

1.7. Wybrane nagrody i wyróżnienia 102

2. Strategia i perspektywy 108

2.1. Realizacja w 2022 roku 110

2.2. Wyzwania w 2023 roku (perspektywa krótkoterminowa) 120

2.3. Ambicje 2024 (perspektywa średnioterminowa) 123

2.4. Ambicje 2030 - 2050 (perspektywa długoterminowa) 126

2.5. Aktualizacja mierników (2024) – wpływ MSSF 17 128

3. Otoczenie 132

3.1. Podstawowe trendy w polskiej gospodarce 134

3.2. Otoczenie zewnętrzne w krajach bałtyckich i w Ukrainie 135

3.3. Sytuacja na rynkach finansowych 137

3.4. Globalny i lokalny rynek akcji i obligacji 138

3.5. Istotne czynniki dla notowań akcji PZU 142

3.6. Notowania akcji Banku Pekao i Alior Banku **146**

3.7. Sektor ubezpieczeniowy w Polsce i krajach bałtyckich na tle Europy **147**

3.8. Sektor bankowy w Polsce na tle Europy **149**

3.9. Regulacje dotyczące rynku ubezpieczeń i rynków finansowych w Polsce **151**

3.10. Czynniki, które mogą mieć wpływ na warunki funkcjonowania i działalność Grupy PZU w 2023 roku **154**

4. Wyniki i dywidenda 160

4.1. Główne czynniki mające wpływ na osiągnięty wynik finansowy **162**

4.2. Dochody Grupy PZU **165**

4.3. Odszkodowania i rezerwy techniczno-ubezpieczeniowe Grupy PZU **167**

4.4. Koszty akwizycji i administracyjne Grupy PZU **168**

4.5. Czynniki i zdarzenia nietypowe wpływające na wynik **168**

4.6. Struktura aktywów i pasywów Grupy PZU **168**

4.7. Udział segmentów branżowych w tworzeniu skonsolidowanego wyniku **170**

4.8. Wyniki jednostkowe PZU **181**

4.9. Dane finansowe Grupy PZU **185**

4.10. Dywidenda **198**

5. Środowisko (E) 202

5.1. Biznes w obliczu zmian klimatu **204**

5.1.1. Globalne wyzwania dla zrównoważonego rozwoju 204

5.1.2. Strategia ESG – podejście do zarządzania w obszarze klimatu 206

5.1.3. Oferta produktowa - przeciwdziałanie i adaptacja 206

5.1.4. Edukacja pracowników z zakresu zrównoważonego rozwoju 215

5.2. Taksonomia - ujawnienia na podstawie art. 8 rozporządzenia UE 2020/852 ..... **217**

5.2.1. Ujawnienia ilościowe 217

5.2.2. Ujawnienia jakościowe 218

5.3. Wpływ biznesu PZU na klimat **222**

5.3.1. Bezpośredni wpływ na środowisko 222

5.3.2. Zużycie surowców 223

5.3.3. Zużycie energii 227

5.3.4. Ślad węglowy 231

6. Społeczeństwo (S) 238

6.1. Dialog z otoczeniem **240**

6.2. Pracownicy- podejście do zarządzania **246**

6.2.1. Struktura zatrudnienia 247

6.2.2. Środowisko pracy 254

6.2.3. Kultura organizacyjna 256

6.2.4. Badania zaangażowania, dialog i związki zawodowe 261

6.2.5. Bezpieczeństwo 263

6.2.6. Wynagrodzenia i benefity 266

6.2.7. Szkolenia i rozwój 269

6.2.8. Dzielenie się wiedzą i doświadczeniem 274

6.3. Klient - podejście do zarządzania **276**

6.3.1. Odpowiedzialna sprzedaż 279

6.3.2. Dystrybucja 285

6.3.3. Obsługa szkód 289

6.3.4. Skargi i reklamacje 293

6.3.5. Badania satysfakcji klienta 297

6.3.6. Dialog i proces usprawnień 299

6.4. Społeczności – podejście do zarządzania **302**

6.4.1. Społeczności lokalne 304

6.4.2. Prewencja 308

6.4.3. Mecenat kultury 311

6.4.4. Działalność charytatywna 312

6.5. Akcjonariusze **317**

7. Ład korporacyjny (G) 322

7.1. Zarządzanie **324**

7.1.1. Konglomerat – ramy funkcjonowania spółek Grupy PZU 324

7.1.2. Stosowanie zasad ładu korporacyjnego 325

7.1.3. System kontroli w procesie sporządzania sprawozdań finansowych 331

7.1.4. Firma audytorska przeprowadzająca badania sprawozdań finansowych 335

7.1.5. Akcjonariusze i papiery wartościowe emitenta 337

7.1.6. Zasady zmiany Statutu 339

7.1.7. Walne Zgromadzenie 339

7.1.8. Organy zarządu i nadzoru PZU i PZU Życie 342

7.1.9. Komitety Zarządu PZU i PZU Życie 355

7.1.10. Komitety Rady Nadzorczej PZU 363

7.1.11. Polityka różnorodności 367

7.1.12. Polityka wynagrodzeń 372

7.1.13. Nadzór właścicielski nad spółkami zależnymi 375

7.1.14. Odpowiedzialność Zarządu w kwestiach ESG 376

7.1.15. Podejście do innowacji 377

7.1.16. Polityka inwestycyjna – TFI i PTE PZU 381

7.1.16. Strategia podatkowa 384

7.2. Etyka **386**

7.3. Prawa człowieka **390**

7.4. Współpraca z kontrahentami **393**

7.5. Ryzyko **396**

7.5.1. Profil ryzyka Grupy PZU 396

7.5.2. Wrażliwość na ryzyko 406
7.5.3. Analiza zmian klimatu i identyfikacja ryzyk 409
7.5.4. Zarządzanie ryzykiem 414
7.5.5. Bezpieczeństwo informacji 420
7.5.6. Przeciwdziałanie korupcji 426
7.5.7. Zarządzanie konfliktem interesów 428
7.5.8. Przeciwdziałanie przestępczości 430
7.5.9. Przeciwdziałanie praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu 431
7.5.10. Stosowanie sankcji międzynarodowych 433
7.5.11. System zgłaszania nieprawidłowości 434
7.5.12. Działalność reasekuracyjna 436
7.5.13. Zarządzanie kapitałem 437

8. O Raporcie 438

8.1. Podejście do raportowania 440

8.2. Analiza istotności 442

8.3. Indeks treści GRI 443

8.4. Tabela zgodności z ustawą o rachunkowości 451

8.5. Uwzględnienie wytycznych dotyczących ujawniania informacji związanych z klimatem 452

8.6. Oświadczenie weryfikacyjne- emisje gazów cieplarnianych 454

8.7. Ujawnienie informacji w zakresie głównych niekorzystnych skutków decyzji inwestycyjnych dla zrównoważonego rozwoju zgodnie z Rozporządzeniem delegowanym Komisji UE 2022/1288, uzupełniającym Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/2088 (SFDR), dla PZU jako podmiotu, w który dokonano inwestycji. 456

8.8. Słownik terminów 462

Legenda ikonografik zastosowanych w raporcie:

- ubezpieczenia
- zdrowie
- inwestycje
- bankowość
- innowacje

List Prezes Zarządu do Akcjonariuszy

dr hab. Beata Kozłowska-Chyła
Prezes Zarządu PZU

Szanowni Akcjonariusze,

przekazuję Państwu sprawozdanie z działalności Grupy PZU za rok 2022. Był to okres, w którym musieliśmy stawić czoła wielu wyzwaniom związanym z sytuacją geopolityczną i makroekonomiczną. Po napaści Rosji na Ukrainę światowa i polska gospodarka znalazły się pod ogromną presją. Wywołany wojną kryzys energetyczny i żywnościowy, a także problemy w łańcuchach dostaw przyczyniły się do wzrostu inflacji. Duża elastyczność i zdolność adaptacyjna polskiej gospodarki oraz działania antykryzysowe rządu sprawiły, że uniknęliśmy poważnego kryzysu, tym niemniej wspomniane czynniki wciąż wpływają na wielu płaszczyznach na nasz biznes oraz życie i plany naszych obecnych i potencjalnych klientów, a także pracowników.

Biorąc pod uwagę dynamikę zmian i trudne do przewidzenia warunki, w jakich przyszło nam działać, rok 2022 możemy uznać za czas dobrze wykorzystany, w którym osiągnęliśmy zakładane przez nas cele. Kolejny raz udowodniliśmy wysoką odporność i skuteczność naszego modelu biznesowego, efektywność osób zarządzających i nadzorujących naszą działalność oraz zaangażowanie naszych pracowników. Świadczą o tym zarówno osiągnięte wyniki finansowe, jak i rozwój działalności na wszystkich kluczowych dla Grupy PZU rynkach, pewność i jakość ochrony zapewnionej klientom oraz korzyści wypracowane dla akcjonariuszy. Nadzwyczajne wyzwania, przed którymi stanęliśmy w ubiegłym roku, potwierdziły, że cele jakie postawiliśmy przed sobą w Strategii na lata 2021-2024 i decyzje podejmowane w toku jej wdrażania były słuszne. Konsekwentna realizacja strategicznych założeń była najlepszą odpowiedzią na te wyzwania.

Sprzedaż na historycznym poziomie

W roku 2022 Grupa PZU osiągnęła najwyższy w swojej historii przypis składki brutto na poziomie 26,7 mld zł, przekraczając z wyprzedzeniem cel strategiczny na 2024 rok o ponad 0,5 mld zł. W porównaniu z rokiem poprzednim, przypis wzrósł o 1,6 mld zł, co przełożyło się na rekordową sprzedaż zarówno na poziomie kwartalnym, jak i całorocznym. Pokazuje to, że nawet z pozycji lidera z największym udziałem na bardzo konkurencyjnym rynku potrafimy, dzięki głębokiej analizie i zrozumieniu oczekiwań klientów oraz innowacyjności w tworzeniu dla nich dopasowanych produktów i usług, ciągle rozwijać nasz podstawowy biznes. Skala sprzedaży ubezpieczeń plasuje Grupę PZU wśród największych grup ubezpieczeniowych w całym regionie Europy Środkowo-Wschodniej.

Strukturalnie, głównym motorem wzrostu przypisu składki były ubezpieczenia majątkowe. W segmencie masowym największą dynamikę sprzedaży uzyskaliśmy w ubezpieczeniach autocasco, które w 2022 r. zwiększyły udział w całkowitym przypisie składki o ponad 400 mln zł. Coraz szybsze uzupełnianie obowiązkowych polis OC posiadaczy pojazdów mechanicznych polisami AC obserwujemy od początku 2021 r. W latach 2017–2020 poziom tego wysycenia wzrósł o 2 punkty procentowe, natomiast od końca 2020 r. do 2022 r. już o 2,6 p.p. Dzięki naszej aktywności, PZU będzie największym beneficjentem tego trendu. Z kolei w segmencie korporacyjnym najmocniej – o ponad 680 mln zł rok do roku – zwiększyliśmy sprzedaż ubezpieczeń w segmencie pozakomunikacyjnym.

W 2022 roku wypracowaliśmy najwyższy wynik netto od debiutu PZU SA na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie przed 13 laty. Zysk przypisany właścicielom jednostki dominującej wyniósł 3,374 mld zł, co implikuje zwrot na kapitale (ROE) na poziomie 19,5% - o 2,1 p.p. powyżej ambicji strategicznych i 0,9 p.p. powyżej poziomu z roku 2021. Warto zaznaczyć, że rezultat ten osiągnęliśmy przy regularnych wypłatach dywidendy. Od 2010 r. na wypłatę dywidendy dla akcjonariuszy PZU SA przeznaczył już łącznie ponad 27,2 mld zł.

Do solidnego wyniku netto przyczyniła się nie tylko rosnąca sprzedaż, ale też utrzymanie korzystnych rentowności w działalności podstawowej oraz dobre rezultaty działalności lokacyjnej. Wskaźnik mieszany (COR) w ubezpieczeniach majątkowych pozostał na dobrym poziomie 89,8% (wzrost 0,7 p.p. r/r), marża w ubezpieczeniach grupowych na życie i indywidualnie kontynuowanych wzrosła o 5 p.p. r/r – do 17,4%, natomiast zwrot na portfelu głównym wyniósł 5,2%.

Środowisko wysokich stóp procentowych z jednej strony wpłynęło na spadek sprzedaży kredytów hipotecznych i pogorszenie wyników banków z Grupy PZU, z drugiej zaś pozwalało na optymalizację portfela inwestycyjnego Grupy przez odnawianie zapadających obligacji skarbowych po wyższych rentownościach, a także zaoferowanie klientom ubezpieczeń na życie i dożycie o atrakcyjniejszej gwarantowanej z góry stopie zwrotu. Pomimo spadku popytu na kredyty oraz istotnego wzrostu kosztów funkcjonowania, jakim został objęty sektor bankowy, w 2022 r. kontrybucja działalności bankowej do wyniku Grupy PZU wyniosła blisko 580 mln zł, a więc tylko o 4% mniej niż rok wcześniej.

Wzrost organiczny i akwizycje

Na półmetku zaplanowanej na lata 2021-2024 naszej Strategii „Potencjał i wzrost" możemy stwierdzić, że jej realizacja przebiega bardzo sprawnie i stanowi fundament solidnych powtarzalnych wyników, jakie osiągamy w ostatnich latach. W minionym roku skoncentrowaliśmy się na lepszym zrozumieniu potrzeb klientów, wprowadzeniu nowych i odświeżeniu istniejących produktów majątkowych i na życie oraz dalszej cyfryzacji procesów biznesowych.

W pełni aktualna pozostaje nasza ambicja uczynienia z Grupy PZU dostawcy kompleksowych rozwiązań, które pomogą klientom ochronić i pomnażać ich majątek, należycie zadbać o bezpieczeństwo zdrowotne i finansowe własne oraz rodziny, płynnie dostosować swój biznes do działania w sposób zrównoważony, a także budować angażujące i efektywne biznesowo relacje z pracownikami, uwzględniając opiekę nad ich bliskimi. W tym celu systematycznie rozbudowujemy ekosystemy integrujące wiele produktów i usług – od ubezpieczeniowych przez bankowe, inwestycyjne po medyczne oraz rozbudowane pakiety assistance, adresując je do wielu grup klientów, m.in. kierowców, osób zainteresowanych najlepszą opieką zdrowotną, seniorów czy pracodawców.

Wykorzystujemy nowe możliwości sprzedaży, jakie otwiera nam współpraca z bankami i partnerami strategicznymi – największymi dostawcami energii, czołowymi e-platformami handlu i usług. W szczególności budujemy synergie z bankami z Grupy PZU, wdrażając w kanale bankowym kolejne produkty ubezpieczeniowe – powiązane z usługami bankowymi oraz samodzielne. W tym ostatnim przypadku ważnym krokiem było umożliwienie od listopada 2022 r. zakupu polis komunikacyjnych PZU we wszystkich oddziałach Banku Pekao w Polsce.

Dzięki innowacyjności Grupy PZU zarówno pod kątem oferty, jak i wdrażanych rozwiązań technologicznych, współtworzymy trendy i nowe standardy, które redefiniują dziś biznes ubezpieczeniowy. W roku 2022 r. z sukcesem rozwijaliśmy np. unikatowy program Ryzyko PRO. Nasi klienci ubezpieczeniowi zyskują stałe wsparcie inżynierów i ekspertów PZU Lab, którzy diagnozują potencjalne ryzyka i luki w procesach produkcyjnych, magazynowych czy logistycznych, dobierają odpowiednie narzędzia monitorowania, wykorzystując m.in. internet rzeczy, a następnie na bieżąco analizują zwrotne dane, proponując rozwiązania wzmacniające bezpieczeństwo i chroniące klientów przed wielomilionowymi szkodami. W ub.r. zaoferowaliśmy też klientom system PZU iFlota do kompleksowego zarządzania firmowymi flotami, który pozwala m.in. analizować strukturę oraz przyczynę szkód we flocie i automatycznie generuje zalecenia działań prewencyjnych. System iFlota zyskał niedawno moduł prowadzący przez każdy etap złożonego procesu elektryfikacji floty.

Coraz szerzej wykorzystujemy algorytmy sztucznej inteligencji i zrobotyzowaną automatyzację procesów (RPA) nie tylko do usprawnienia wewnętrznych operacji, ale przede wszystkim dla poprawy doświadczeń klientów. Wdrożyliśmy np. rozwiązanie, które błyskawicznie i obiektywnie analizuje zdjęcia uszkodzeń pojazdów oraz kosztorysy z warsztatów napraw – obsługuje ono już ponad 500 tys. szkód komunikacyjnych rocznie, znacznie przyspieszając procedury likwidacyjne. W końcu września ub.r. jako pierwszy ubezpieczyciel w naszym regionie Europy wprowadziliśmy we współpracy ze szwedzkim startupem aplikację AiHome do obsługi szkód w ruchomościach domowych. Był to także rok, w którym zakończyliśmy testowanie algorytmów AI w obsłudze szkód upraw spowodowanych przez huragany i deszcze nawalne. Dokonują one analizy obrazów satelitarnych upraw, pozwalając precyzyjnie ustalić powierzchnię i rozmiar szkód, tym samym skracając czas ich obsługi.

Organiczny wzrost biznesu Grupy PZU na kluczowych rynkach dopełniają dobrze przemyślane akwizycje. W lipcu 2022 r. od PGE SA nabyliśmy TFI Energia i następnie połączyliśmy z TFI PZU. Dzięki integracji towarzystw znacząco zwiększyliśmy aktywa pod zarządzaniem oraz zyskaliśmy cennych klientów, jakimi są pracownicy sektora energetycznego, którzy swoje środki mogą lokować za pośrednictwem TFI PZU. W listopadzie ub.r. podpisaliśmy z PKN ORLEN list intencyjny o możliwości nabycia przez PZU wszystkich udziałów towarzystw Polski Gaz TUW oraz Polski Gaz TUW na Życie. Liczymy na realizację tego porozumienia, co pozwoli nam zaoferować najlepszą ochronę ubezpieczeniową Grupie PKN ORLEN, która stała się jednym z największych w Europie koncernów multienergetycznych.

Rozwój w równowadze

Rok 2022 stał pod znakiem intensywnego wdrażania kryteriów ESG we wszystkich segmentach działalności i na wszystkich poziomach zarządczych Grupy PZU. Ograniczyliśmy emisję dwutlenku węgla ze źródeł własnych PZU i PZU Życie łącznie o 25,5% w czasie trwania strategii. Dokonaliśmy też rekompensaty tej części emisji, której nie mogliśmy ograniczyć w roku 2021, w drodze zakupu przez platformę ONZ certyfikowanych jednostek offsetowych, odpowiadających ekwiwalentowi 17,5 tys. ton CO2. Skutecznie budujemy pozycję zaufanego partnera transformacji energetycznej polskiej gospodarki. Zwiększyliśmy nasze zaangażowanie finansowe w projekty budowy farm wiatrowych do 420 mln zł. Wprowadziliśmy do oferty lub rozwijaliśmy nowatorskie eko produkty, ułatwiające naszym klientom udział w procesie zielonej zmiany – od ubezpieczeń instalacji OZE i samochodów EV, po fundusze umożliwiające inwestowanie w akcje wiodących na świecie spółek z sektora energii odnawialnej.

Działamy odpowiedzialnie, mając świadomość dużego wpływu Grupy PZU na polską gospodarkę oraz społeczeństwo. Aktywnie włączamy się w rozwiązywanie najważniejszych problemów, podejmując działania służące poprawie jakości życia Polaków przede wszystkim w sferze bezpieczeństwa finansowego oraz zdrowia. Rozwijamy w tym celu liczne autorskie programy prewencyjne, których celem jest zmniejszenie postpandemicznej „luki zdrowotnej" oraz promowanie zdrowego trybu życia i profilaktyki. Przykładem jest Dobra Drużyna PZU, wspierająca rozwój sportowych pasji dzieci i młodzieży. W 2022 r. beneficjentów programu było już łącznie ponad 70 tys. z blisko 400 klubów, drużyn, związków, akademii i stowarzyszeń sportowych. Sponsorujemy też wybitnych sportowców, którzy są idolami i inspirują naszych rodaków oraz promują Polskę – na czele z najlepszą na świecie tenisistką Igą Świątek. Rok 2022 przyniósł znakomite efekty mediowe tej już dwuletniej współpracy, w pełni wypełniając założone cele PZU, a dla sponsorowanej zawodniczki był rokiem licznych sukcesów sportowych.

W związku z rosyjską agresją na Ukrainę, Grupa PZU aktywnie włączyła się w ogólnonarodową akcję pomocy dla sąsiadów dotkniętych wojną. Poza pomocą rzeczową i finansową, zainicjowaliśmy niestandardową akcję, która zakończyła się wielkim sukcesem. W ciągu dwóch miesięcy od wybuchu wojny, PZU dla wjeżdżających do Polski aut ukraińskich uchodźców, którzy nie zdążyli wykupić obowiązkowego ubezpieczenia, wystawiło ponad 54 tys. 30-dniowych polis OC, pokrywając z własnych środków koszt tych składek.

Bardzo ważnym dla nas wydarzeniem, realizującym cele w każdym z obszarów opisanych kryteriami ESG, była finalizacja przeprowadzki głównej siedziby do biurowca PZU Park w Warszawie. Ponad 4,5 tys. pracowników Grupy PZU otrzymało nowoczesne, ergonomiczne, przyjazne miejsce pracy, dostosowane do współczesnych oczekiwań i standardów. Sam budynek, dzięki zastosowanym proekologicznym materiałom i technologiom, pozwala zredukować ślad węglowy o ponad 2,5 tys. ton CO2 rocznie, a jego lokalizacja zachęca pracowników do korzystania z przyjaznych środowisku form transportu. Przeprowadzka została skorelowana z wdrożeniem na stałe hybrydowego modelu pracy, sprzyjającego zaangażowaniu pracowników i ułatwiającego im godzenie obowiązków zawodowych z rodzinnymi. Pracownicy otrzymali szerokie wsparcie w toku tej zmiany, włącznie z uruchomieniem nowego programu well-beingowego.

Mocna, stabilna pozycja kapitałowa Grupy PZU i solidne wyniki finansowe, w szczególności wzrost sprzedaży oraz wysoka rentowność kluczowych segmentów biznesowych, pozwoliły wzmocnić nasze przewagi konkurencyjne i pewnie wkroczyć w rok 2023. Pomimo wyjątkowo wymagających warunków makroekonomicznych, jesteśmy dobrze przygotowani, by skutecznie kontynuować realizację strategii Grupy PZU, w tym przyjętej polityki dywidendowej.

Nie mam wątpliwości, że zbudowaliśmy silny, odporny na zawirowania i wysoce efektywny model biznesowy. Dzięki wsparciu Rady Nadzorczej, zaangażowaniu wszystkich Pracowników i naszych Partnerów, a także zaufaniu Akcjonariuszy i Klientów, jesteśmy w stanie sprostać rynkowym wyzwaniom oraz realizować składane przez nas deklaracje.

Z wyrazami szacunku

dr hab. Beata Kozłowska-Chyła
Prezes Zarządu PZU

List Prezes Zarządu do Interesariuszy

[GRI 2-22]

dr hab. Beata Kozłowska-Chyła
Prezes Zarządu PZU

Szanowni Państwo,

od trzech lat funkcjonujemy w niestabilnym, dynamicznym otoczeniu, mierząc się z wyzwaniami o skali globalnej, których wcześniej nie doświadczyliśmy. Pandemia COVID-19, pełnoskalowa wojna w Ukrainie, kryzys energetyczny i żywnościowy, a w ich następstwie wzrost inflacji i zacieśnienie polityki pieniężnej przez banki centralne, coraz pilniejsza potrzeba odpowiedzi na wyzwania klimatyczne, demograficzne, technologiczne – wszystko to wpływa na warunki działania naszego biznesu i całej polskiej gospodarki, na życie naszych pracowników, klientów i wszystkich Polaków.

Nie mam wątpliwości, że splot tych ryzyk powinien być dodatkowym impulsem do przyspieszenia wcielenia w życie zasad zrównoważonego rozwoju. Kryzysowe zdarzenia unaoczniły, jak ważne są m.in. transformacja energetyczna w kierunku źródeł alternatywnych dla importowanych paliw kopalnych, skracanie łańcuchów dostaw, doskonałe relacje na linii pracodawca – pracownik czy empatia społeczna. Potwierdziły też zasadność celów, jakie postawiliśmy sobie w strategii ESG Grupy PZU na lata 2021-2024 „Rozwój w równowadze". Szeroka implementacja w biznesie kryteriów pozafinansowych: środowiskowych (environmental), odpowiedzialności społecznej (social responsibility) i ładu korporacyjnego (corporate governance) jest racjonalną ekonomicznie i społecznie odpowiedzią na najważniejsze współczesne wyzwania.

Wiemy, że możemy sprostać tym wyzwaniom świadomie biorąc odpowiedzialność za wpływ naszej organizacji na środowisko, społeczeństwo i gospodarkę. Grupa PZU to dziś największy w Polsce i Europie Środkowo-Wschodniej konglomerat finansowy. Nasza pozycja rynkowa, miliony naszych klientów i ich zaufanie, jakim cieszy się marka PZU, sprawiają, że możemy w znaczący sposób współtworzyć rynkowe standardy oraz oddziaływać na postawy społeczne. Dlatego rozpoczynając realizację nowej, czteroletniej strategii, jasno deklarowaliśmy, że miarą sukcesu są dla nas nie tylko ponadprzeciętne wyniki finansowe i ambitne cele biznesowe, lecz także sposób, w jaki je osiągamy. Chcemy jak najpełniej uwzględniać na wszystkich poziomach zarządczych i w każdym obszarze działania Grupy PZU czynniki ESG, a także zachęcać do tego naszych interesariuszy i pomagać im w tej drodze. Rok 2022 był w tej mierze szczególnie ważny, gdyż dla instytucji finansowych był to okres wdrażania regulacji UE w zakresie zrównoważonego rozwoju.

Zaufany partner zielonej transformacji

Wspieranie biznesu zrównoważonego i odpowiedzialnego, przyczyniającego się do mitygowania negatywnych skutków zmian klimatycznych, w tym powodujących ogromne szkody klęsk żywiołowych, jest kluczowe dla nas jako ubezpieczyciela. Dlatego do roku 2024 chcemy osiągnąć neutralność klimatyczną naszych głównych spółek, w dalszej perspektywie pozostałych podmiotów Grupy, naszych dostawców i partnerów, a docelowo także klientów ubezpieczeniowych i inwestycyjnych. W 2022 r. ograniczyliśmy emisje dwutlenku węgla ze źródeł własnych PZU i PZU Życie łącznie o 25,5% (metoda location-based). Dokonaliśmy także rekompensaty tej części emisji, której nie udało nam się ograniczyć w roku 2021, w drodze zakupu przez platformę ONZ certyfikowanych jednostek offsetowych, odpowiadających ekwiwalentowi 17,5 tys. ton CO2. Aż 85% energii elektrycznej zakontraktowanej i zakupionej przez PZU oraz 68% w przypadku PZU Życie pochodziło ze źródeł odnawialnych, przy czym w lokalizacjach objętych bezpośrednimi umowami z zakładami energetycznymi udział OZE wyniósł 100%. We wrześniu ub.r. zakończyliśmy przeprowadzkę ponad 4,5 tys. pracowników do nowoczesnej siedziby głównej PZU Park w Warszawie, która – dzięki zastosowanym w budynku proekologicznym materiałom i technologiom – pozwala zredukować ślad węglowy o ponad 2,5 tys. ton CO2 rocznie.

Skutecznie budujemy pozycję zaufanego partnera zielonej transformacji polskiej gospodarki. Dzięki dokonanym w roku 2022 inwestycjom zwiększyliśmy nasze wsparcie w tym obszarze do łącznie blisko 720 mln zł, z czego 420 mln zł to zaangażowanie finansowe w projekty budowy farm wiatrowych. Zachęcamy naszych klientów indywidualnych i korporacyjnych do włączenia się w proces transformacji także poprzez wprowadzanie innowacyjnych eko produktów i usług – od specjalnych ubezpieczeń instalacji OZE i samochodów EV po fundusze umożliwiające inwestowanie w akcje wiodących na świecie spółek z sektora energii odnawialnej.

Tworzymy lepszą jakość życia dla wszystkich

Aktywnie włączamy się w rozwiązywanie najważniejszych problemów społecznych. Strategiczne znaczenie dla nas mają działania służące poprawie jakości życia Polaków w obszarach bezpieczeństwa finansowego oraz zdrowia. W tym celu poszerzamy ofertę ubezpieczeniową, zdrowotną, emerytalną, bankową i inwestycyjną kierowaną m.in. do rodzin, seniorów, wspierającą pracodawców pragnących należycie zadbać o pracowników i ich bliskich. Z sukcesem rozwijamy nasze programy prewencyjne, których celem jest zmniejszenie postpandemicznej „luki zdrowotnej" oraz promowanie zdrowego trybu życia i profilaktyki. Przykładem jest Dobra Drużyna PZU, wspierająca rozwój sportowych pasji dzieci i młodzieży. W samym 2022 r. beneficjentami programu zostało łącznie aż ponad 45 tys. młodych zawodników z 352 klubów, drużyn, związków, akademii i stowarzyszeń sportowych. Sponsorujemy też wybitnych sportowców, którzy są idolami i inspirują naszych rodaków do aktywności ruchowej, jednocześnie promując Polskę w świecie - jak najlepsza dziś tenisistka Iga Świątek. Mam też satysfakcję, że Grupa PZU wydatnie przyczyniła się do skokowego wzrostu popularności ampfutbolu – dyscypliny, która aktywizuje i przywraca radość dzieciom i dorosłym z niepełnosprawnościami. Symbolicznym ukoronowaniem naszej szerokiej współpracy ze stowarzyszeniem Amp Futbol Polska było zdobycie prestiżowej nagrody FIFA za najładniejszą bramkę na świecie w 2022 r. przez zawodnika PZU Amp Futbol Ekstraklasy.

W obliczu rosyjskiej agresji na Ukrainę, Grupa PZU aktywnie włączyła się w ogólnonarodową akcję pomocy dla sąsiadów dotkniętych wojną. Poza pomocą rzeczową i finansową, jaką przekazaliśmy uchodźcom, centrom recepcyjnym na granicy lub szpitalom w Ukrainie, a także zapewnieniem Ukraińcom opieki zdrowotnej, zainicjowaliśmy nieszablonową akcję wykorzystując nasze kompetencje ubezpieczeniowe.
W ciągu dwóch miesięcy po wybuchu wojny PZU wystawił dla wjeżdżających do Polski aut ukraińskich uchodźców, którzy nie zdążyli wykupić obowiązkowego ubezpieczenia, ponad 54 tys. 30-dniowych polis OC, biorąc na siebie koszt składek.

Nowoczesna, odpowiedzialnie zarządzana organizacja

Chcemy być również liderem w zakresie efektywności i przejrzystości naszego biznesu i modelu zarządzania. Realizując naszą strategię, tworzymy najwyższe standardy w relacjach ze wszystkimi naszymi interesariuszami. Konsekwentnie budujemy kulturę korporacyjną i procesy operacyjne wokół klienta i jego oczekiwań, co potwierdzają liczne krajowe i międzynarodowe nagrody dla Grupy PZU za działania w obszarze CX (customer experience). O jakości naszych relacji inwestorskich świadczy to, że PZU regularnie znajduje się w czołówce corocznego rankingu spółek z GPW najlepiej komunikujących się z inwestorami indywidualnymi oraz instytucjonalnymi, współtworzonego przez Izbę Domów Maklerskich.

Przykładamy wielką wagę do budowy doskonałych relacji z pracownikami. Tworzymy zróżnicowane i włączające środowisko pracy, zapewniając równe szanse rozwoju i zachęcając każdego pracownika do korzystania z nich, a także wynagradzając tak samo za tę samą pracę. Stworzyliśmy liczne autorskie programy rozwojowe, które inspirują i ułatwiają zdobywanie najnowszej wiedzy, podnoszenie kwalifikacji lub przekwalifikowanie się, ale w równym stopniu dbamy o dobrostan pracowników, zwłaszcza ich zdrowie fizyczne i psychiczne oraz relacje rodzinne. Ważną decyzją, jaką podjęliśmy już wiosną 2021 r., było przejście docelowo na hybrydowy model pracy.

Urzeczywistniliśmy to w ub.r. wraz z przeprowadzką do nowej siedziby, w pełni ergonomicznej i dostosowanej do nowych oczekiwań pracowników.

Nasze osiągnięcia w obszarze zrównoważonego rozwoju są dostrzegane i doceniane. O poprawie jakości zarządzania ryzykami ESG świadczą wyniki ratingów przedstawione w niniejszym raporcie, a także liczne nagrody i wyróżnienia. Dla przykładu, w najnowszej edycji znanego Rankingu Odpowiedzialnych Firm w 2022 r. PZU zajął trzecie miejsce, najwyższe wśród spółek Skarbu Państwa. Zajęliśmy też drugie miejsce, a pierwsze w sektorze finansowym, w ubiegłorocznym badaniu CCA oceniającym świadomość klimatyczną spółek z GPW.

Niniejszy raport, który z przyjemnością oddaję w Państwa ręce, został przygotowany z najwyższą starannością i zgodnie z uznanymi standardami i najlepszymi praktykami w zakresie sprawozdawczości niefinansowej, uwzględniając wymogi informacyjne wynikające z nowych regulacji unijnych. Mam nadzieję, że jego lektura przekona Państwa o tym, że Grupa PZU należy do liderów w rzeczywistym wdrażaniu zasad zrównoważonego, odpowiedzialnego rozwoju i wyznacza trendy dla całego sektora finansowego, a także zainspiruje do własnych działań w tym kierunku.

Z wyrazami szacunku

dr hab. Beata Kozłowska-Chyła
Prezes Zarządu PZU

List Przewodniczącego Rady Nadzorczej

dr hab. Robert Jastrzębski, prof. ucz.
Przewodniczący Rady Nadzorczej PZU

Szanowni Państwo,

najważniejszym wydarzeniem roku 2022, wpływającym na sytuację gospodarczą na świecie i w Polsce, był atak Rosji na Ukrainę. W jego następstwie, podobnie jak wcześniej w przypadku pandemii COVID-19, istotnie zmieniły się warunki prowadzenia biznesu. Gospodarstwa domowe i przedsiębiorcy mierzą się dziś ze skutkami rosnącej inflacji oraz działań banków centralnych reagujących na to wyzwanie.

Kluczowa stabilność

Działalność Grupy PZU, w tym niepewnym otoczeniu, charakteryzowała się dużą stabilnością i odpornością. Efektywne zarządzanie ryzykiem oraz bezpieczna struktura portfela inwestycyjnego pozwoliły na utrzymanie mocnej pozycji kapitałowej w reżimie Solvency II. W trakcie minionego roku rating agencji S&P Global Ratings dla PZU i PZU Życie pozostał na niezmienionym, wysokim poziomie A- z perspektywą stabilną. Dobra kondycja Grupy była widoczna również w wycenach giełdowych. W 2022 r. akcje PZU SA, stojącego na czele Grupy, wzrosły o 21,1 punktu procentowego powyżej indeksu cenowego WIG20, który zanotował stratę na poziomie 20,9% rok do roku. Po skorygowaniu kursu akcji PZU o dywidendę, całkowita stopa zwrotu na akcjach PZU w ub.r. wyniosła 5,7%.

Potencjał rozwojowy w każdych warunkach

W 2022 r. Grupa PZU skutecznie realizowała wyznaczone cele strategiczne i wypracowała dobre wyniki finansowe, zamykając ten okres sprawozdawczy przypisem składki brutto na poziomie 26,7 mld zł i zyskiem netto w wysokości 3,37 mld zł. Te rezultaty zostały osiągnięte na bazie wysokich rentowności głównych linii ubezpieczeniowych i powtarzalnych procesów biznesowych, pomimo działania w trudnych warunkach gospodarczych i rynkowych. Grupa PZU pewnie utrzymuje pozycję największego polskiego ubezpieczyciela, aktywnie odpowiadającego na zmieniające się potrzeby klientów indywidualnych i korporacyjnych oraz stanowi dla nich pewne i solidne oparcie, także w trudnym, makroekonomicznym otoczeniu.

Jednocześnie w ramach działań operacyjnych zostały wzmocnione komplementarne i perspektywiczne obszary pozostałej części konglomeratu PZU. W filarze zdrowia przychody w 2022 r. wzrosły o 16,2% do blisko 1,3 mld zł, liczba aktywnych umów zdrowotnych w Grupie przekroczyła 3,2 mln, a PZU Zdrowie konsekwentnie umacnia się na pozycji jednego z wiodących ogólnopolskich operatorów medycznych. Jest to obszar ważny nie tylko dla biznesu Grupy PZU, ale także w aspekcie społecznym, gdyż jego rozwój oznacza większą dostępność wysokiej jakości usług zdrowotnych dla Polaków i zarazem zmniejszenie obciążeń publicznego sektora zdrowia.

Należy również podkreślić dynamiczny rozwój filaru inwestycyjnego, który jest istotny ze względów społecznych, gdyż jest związany m.in. z bezpieczeństwem emerytalnym setek tysięcy osób. Na koniec 2022 r. TFI PZU i OFE PZU zarządzały aktywami klientów zewnętrznych (tj. spoza Grupy PZU) o wartości już blisko 41 mld zł. Aktywa PZU TFI zwiększyły się o 40% r/r, m.in. w związku z przejęciem TFI Energia. Największy wzrost zanotowały aktywa PPK, rosnąc o 79% do kwoty 2,4 mld zł.

W awangardzie cyfryzacji

Pomimo istotnej skali i dywersyfikacji działalności, Grupa PZU charakteryzuje się dużą innowacyjnością w zakresie technologii. Aktywnie i skutecznie prowadzi procesy digitalizacji oraz automatyzacji wielu procesów z wykorzystaniem algorytmów sztucznej inteligencji, opierając się zarówno na własnych rozwiązaniach, jak i pozyskiwaniu najciekawszych pomysłów z zewnątrz.

W zakresie cyfryzacji kanałów sprzedażowych i obsługowych, flagowymi rozwiązaniami są portal i aplikacja mojePZU, pozwalająca klientom zdalnie kupować i zarządzać wieloma produktami ubezpieczeniowymi, finansowymi oraz zdrowotnymi. W 2022 r. zostały wdrożone kolejne funkcjonalności usprawniające działanie tej platformy samoobsługowej. Na koniec grudnia ub.r. mojePZU miało już ponad 3,3 mln użytkowników, w tym ponad 1,5 mln pobrało aplikację. Sukcesywnie rozwijany jest także serwis inPZU, który oferuje niskokosztowe fundusze indeksowe klientom poszukującym atrakcyjnych i bezpiecznych form lokowania środków. W 2022 r. platforma miała już 117 tys. aktywnych użytkowników, obsługujących: rachunki PPK, portfele inwestycyjne, rejestry PZU FIO, rejestry PPE i PPO oraz produkty IKE i IKZE.

Wyzwania rynkowe

Z punktu widzenia wyniku finansowego, najważniejsze dla Grupy PZU segmenty ubezpieczeniowe, czyli ubezpieczenia grupowe i indywidualnie kontynuowane oraz OC komunikacyjne, w roku 2022 odpowiadały łącznie za około 45% przypisu składki. W przypadku tych pierwszych, ich rentowność, w latach 2020-2021, znajdowała się pod presją podwyższonej wskutek pandemii COVID-19 śmiertelności. W minionym roku efekt ten był już znacznie mniej odczuwalny, co potwierdza wypracowana rentowność na poziomie 17,4%. Natomiast rynek obowiązkowych ubezpieczeń komunikacyjnych charakteryzuje od dawna stagnacja cenowa i erozja marży, będące pokłosiem ostrej walki konkurencyjnej zakładów ubezpieczeń.

Pogarszająca się w 2022 r. rentowność portfeli OC wynikała głównie z rosnących w wyniku inflacji cen części zamiennych i kosztów napraw, a tym samym istotnie wyższych kosztów odszkodowań i świadczeń. Tymczasem ceny polis OC na rynku nie odzwierciedlały tych zmian, mimo aktywnego nadzoru KNF w tym zakresie. Czynnikiem, który może zmienić obraz sytuacji w roku 2023, mogą być rosnące wciąż koszty likwidacji szkód – zarówno pod presją inflacji, jak i obowiązujących od 1 listopada ub.r. regulacji ustanawiających nowy standard likwidacji szkód.

Wyzwania klimatyczne

Sektor finansowy, w tym branża ubezpieczeniowa, odgrywa bardzo ważną rolę w procesie transformacji energetycznej, stanowiącej największe wyzwanie dla polskiej gospodarki w nadchodzących latach i dekadach. Grupa PZU ma świadomość swojej odpowiedzialności w tym obszarze. W 2022 r. zwiększyła swoje zaangażowanie w inwestycje wspierające transformację do blisko 720 mln zł, w tym 420 mln zł przeznaczyła na finansowanie lądowych farm wiatrowych. Docelowo roczna produkcja turbin, w sfinansowanie budowy których zaangażowała się Grupa, powinna zapewnić zieloną energię elektryczną dla ponad 800 tys. gospodarstw domowych w Polsce.

PZU rozwija także ofertę ubezpieczeniową, bankową czy inwestycyjną, która wspiera działania proklimatyczne i adaptacyjne osób i firm. W ofercie dla klientów indywidualnych i korporacyjnych ma już produkty chroniące instalacje fotowoltaiczne i wiatrowe przed ryzykami awarii, uszkodzeń, zniszczeń lub wystąpienia warunków obniżających efektywność produkcji. PZU wprowadza także rozwiązania pozwalające na ograniczenie negatywnego wpływu dostawców na środowisko i ułatwiające im przejście na rozwiązania niskoemisyjne. Wzmocnienie portfolio produktowego w tym obszarze to nie tylko wypełnienie strategicznych deklaracji i celów, lecz także biznesowa szansa na nawiązanie lub umocnienie relacji z klientami, którzy w większym stopniu kierują się kryteriami ESG w procesach zakupowych.

Zarządom Spółek tworzących Grupę PZU oraz wszystkim ich Pracownikom życzę przede wszystkim spokojniejszych i bardziej przewidywalnych warunków do działania, sukcesów w realizacji wszystkich założonych celów biznesowych, społecznych i środowiskowych, a także wypracowania atrakcyjnych stóp zwrotu dla Akcjonariuszy.

Z wyrazami szacunku

dr hab. Robert Jastrzębski, prof. ucz.
Przewodniczący Rady Nadzorczej PZU

#1
największa grupa ubezpieczeniowo-bankowa w Europie Środkowo-Wschodniej[1]

22 mln
klientów

99%
najbardziej rozpoznawalna marka ubezpieczeniowa w Polsce[2]

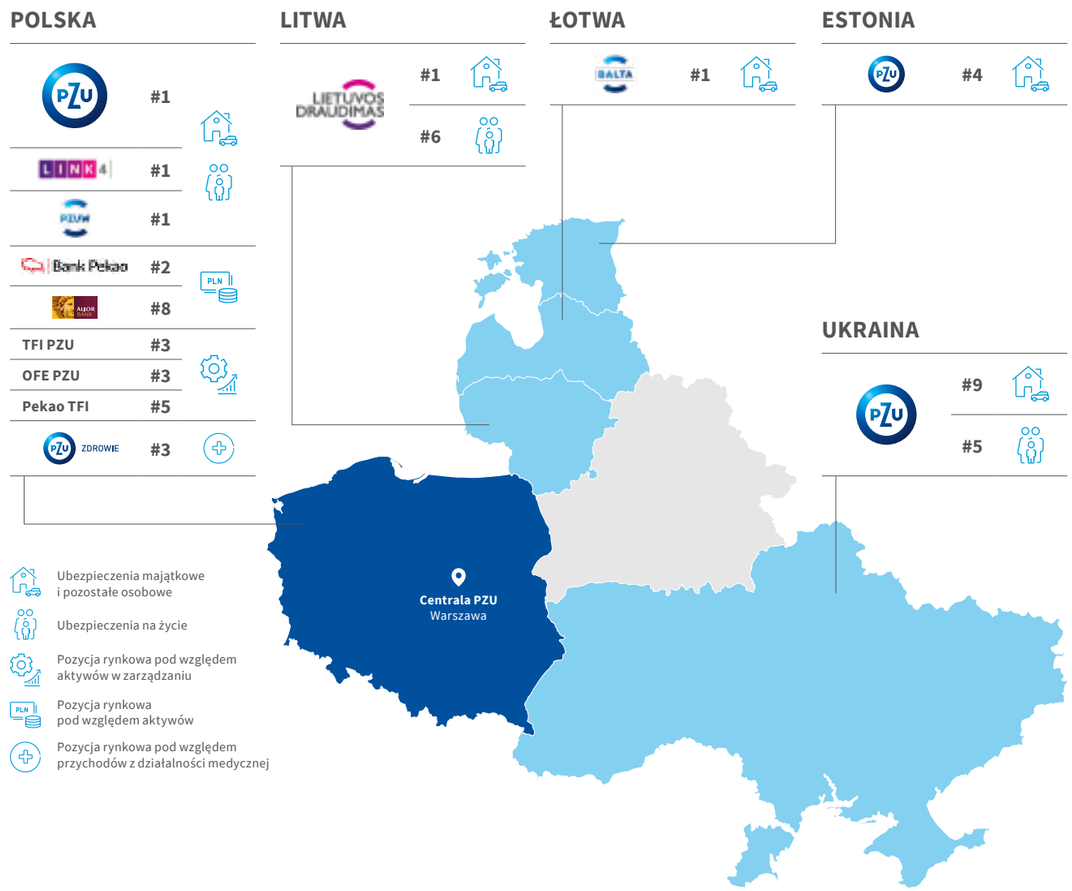
A-stabilna[3]
stabilny model biznesowy oparty na silnych fundamentach

30,6 mld zł
kapitalizacji giełdowej[4]

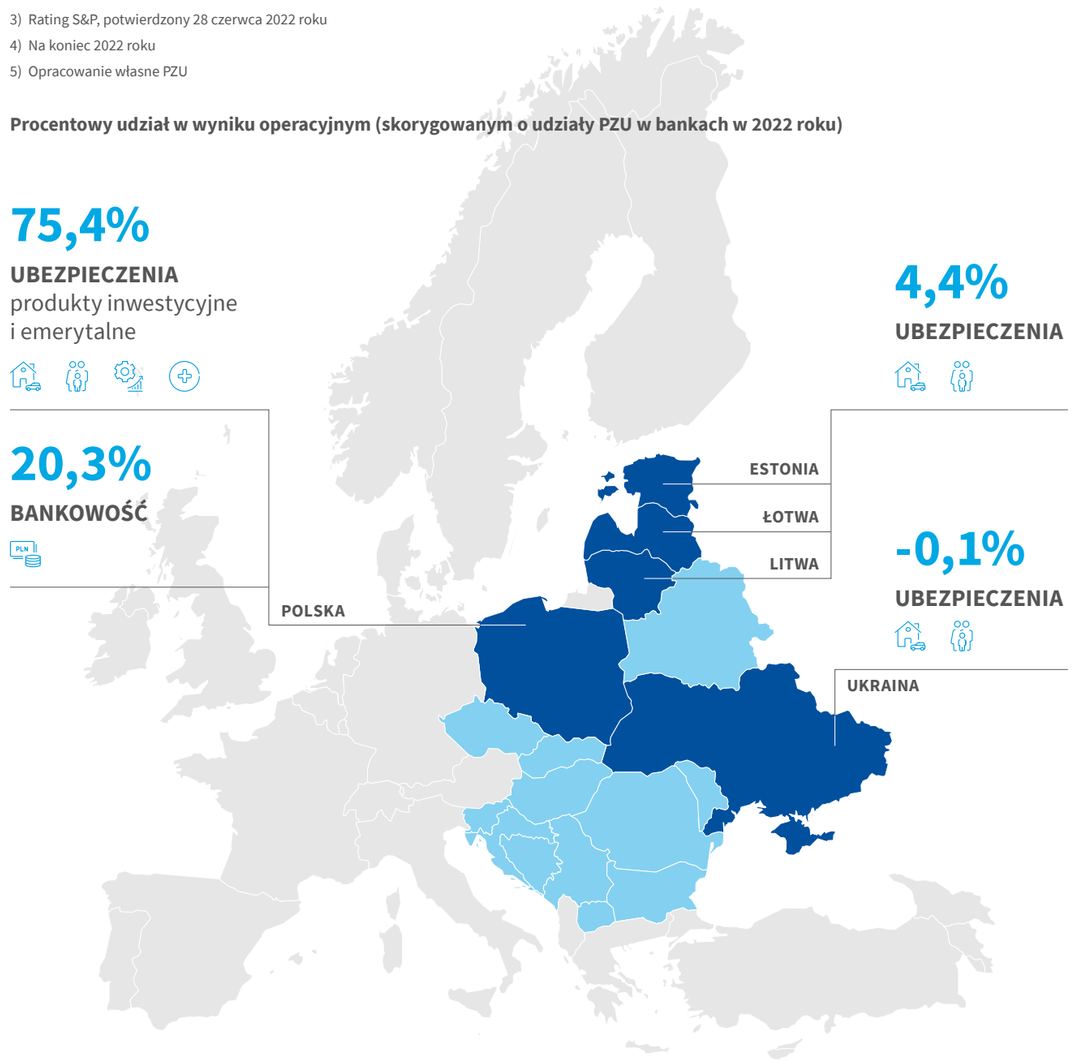
silny bilans
wypłacalność II powyżej średniej dla grup ubezpieczeniowych w Europie[5]

1) Według aktywów
2) Znajomość wspomagana marki PZU, Stały monitoring marki, CAWI, nat-rep 18-55, dane za 2022 rok
3) Rating S&P, potwierdzony 28 czerwca 2022 roku
4) Na koniec 2022 roku
5) Opracowanie własne PZU

Pozycja rynkowa spółek Grupy PZU



Procentowy udział w wyniku operacyjnym (skorygowanym o udziały PZU w bankach w 2022 roku)



Podsumowanie wyników 2022 roku

Dbamy o to, co w życiu jest najważniejsze

Ambicje 2024

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.

Grupa PZU buduje sukces 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.

	Składka przypisana brutto	Odszkodowania i świadczenia ubezpieczeniowe netto	Zysk netto przypisany właścicielom jednostki dominującej
	26,7 mld zł	**15,5 mld zł**	**3,37 mld zł**
2022			
2021	25,1 mld zł	15,7 mld zł	3,34 mld zł
2020	23,9 mld zł	15,6 mld zł	1,91 mld zł
2019	24,2 mld zł	15,7 mld zł	3,30 mld zł
2018	23,5 mld zł	14,6 mld zł	3,21 mld zł

ROE	Wypłacalność II	Dywidenda	Neutralność klimatyczna
19,5% 2022 **+0,9 p.p.** vs. 2021	**230%**[1] III kw.2022 **+9,0 p.p.** vs. 2021	**50,1%** współczynnik wypłaty **1,94 zł** **DPS 2021**	Offset **100%** Ograniczenie emisji CO2 **25,5%**[2]
Cel 2024 **17,4%**	Cel 2024 **≥200%**	Cel 2024 współczynnik wypłaty **50% - 100%**	Cel 2024 Osiągnięcie neutralności klimatycznej działalności własnej (Zakres 1 i 2)[3]

1) Dane nie podlegające audytowi ani przeglądowi biegłego rewidenta.

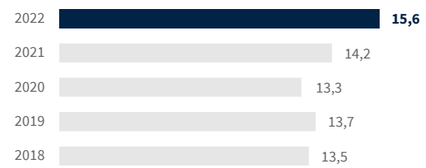
2) Ograniczenie emisji dwutlenku węgla ze źródeł własnych o 25,5 % (metoda location-based). 81% energii elektrycznej zakontraktowanej i zakupionej pochodzącej z OZE. Rekompensata emisji 17,508 Mg CO2e za rok 2021.

3) Osiągnięcie neutralności klimatycznej działalności własnej (Zakres 1 i 2) dzięki ograniczeniu emisji, zakupie zielonej energii oraz rekompensacie emisji CO2.

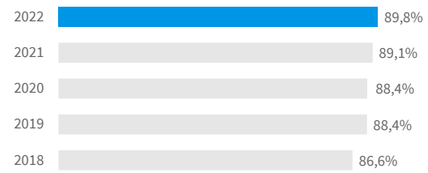
UBEZPIECZENIA

Majątkowe i pozostałe osobowe w Polsce

Składka przypisana brutto (mld zł)

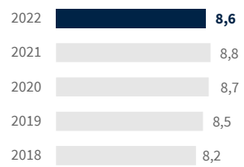


Wskaźnik mieszany – COR

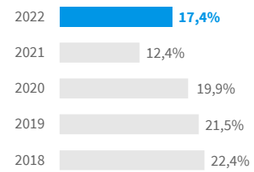


Na życie w Polsce

Składka przypisana brutto (mld zł)



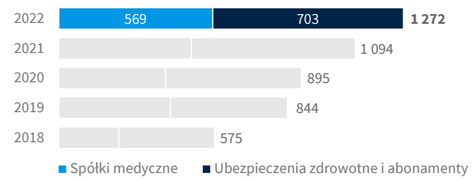
Marża operacyjna ubezpieczeń grupowych i IK*



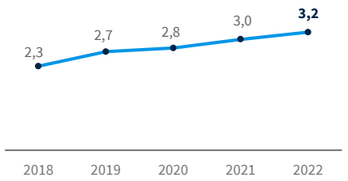
*) Indywidualnie Kontynuowane

ZDROWIE

Przychody (mln zł)



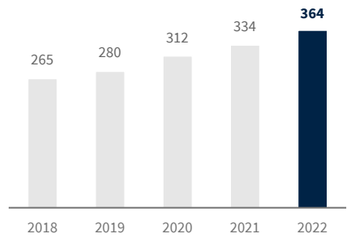
Liczba umów (mln)



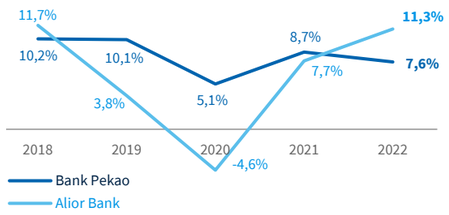
Podsumowanie wyników 2022 roku

BANKOWOŚĆ

Aktywa bankowe w Grupie PZU (mld zł)

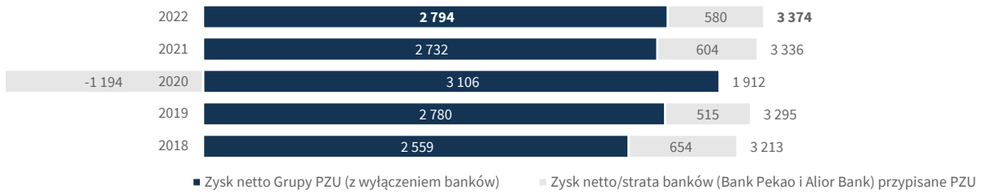


ROE (rentowność kapitałów własnych)*



*) na podstawie sprawozdań i prezentacji Banku Pekao i Alior Banku

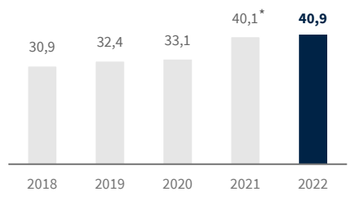
Kontrybucja działalności bankowej do zysku netto przypisanego właścicielom jednostki dominującej (mln zł)*



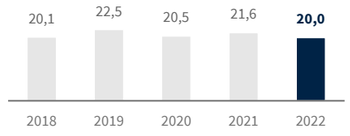
*) bez uwzględnienia wyłączeń konsolidacyjnych

INWESTYCJE

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



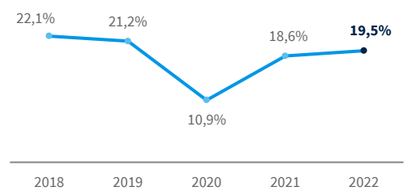
Aktywa klientów TFI Pekao i TFI Alior (mld zł)



*) dane skorygowane

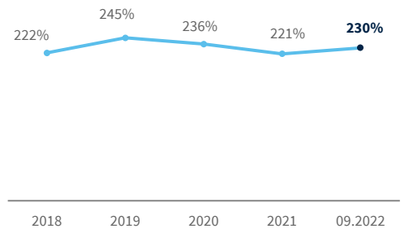
WYBRANE WSKAŹNIKI

ROE (rentowność kapitałów własnych)*



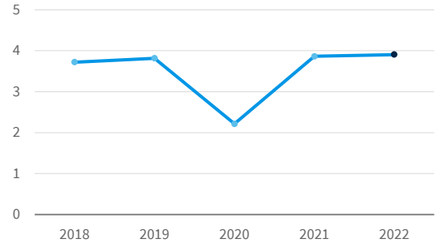
*) ROE przypisane właścicielom jednostki dominującej

Wypłacalność II*

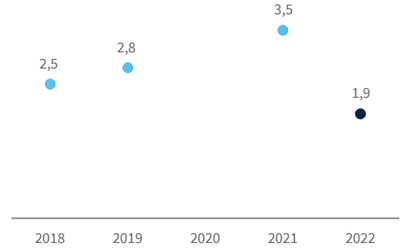


*) Dane na 09.2022 nie podlegają badaniu ani przeglądowi biegłego rewidenta

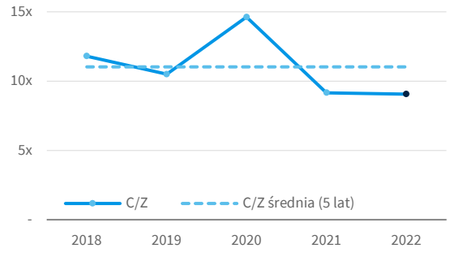
EPS (zysk na akcję) zł



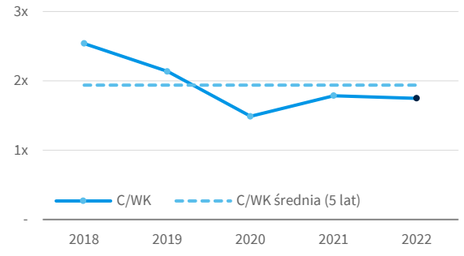
DPS (dywidenda na akcję) zł



C/Z (cena do zysku na akcję)



C/WK (cena do wartości księgowej na akcję)



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 sie w Załącznik 3: Alternatywne Pomiary Wyników

Podsumowanie wyników 2022 roku

Podstawowe dane[2] skonsolidowane Grupy Kapitałowej za lata 2018-2022 (w mln zł)

	2018	2019	2020	2021	2022
A) Grupa PZU z wyłączeniem Alior Banku i Banku Pekao					
Składki ubezpieczeniowe przypisane brutto	23 470	24 191	23 866	25 080	26 710
Wynik netto z działalności inwestycyjnej łącznie z kosztami odsetkowymi	904	1 995	2 044	2 012	1 233
Odszkodowania i świadczenia ubezpieczeniowe netto	(14 563)	(15 695)	(15 580)	(15 731)	(15 542)
Koszty akwizycji	(3 130)	(3 363)	(3 317)	(3 572)	(3 903)
Koszty administracyjne	(1 637)	(1 739)	(1 801)	(1 734)	(1 918)
Zysk z działalności operacyjnej	3 298	3 606	3 941	3 635	3 640
Zysk netto przypisany właścicielom jednostki dominującej	2 559	2 780	3 106	2 732	2 794
B) Odpis wartości firmy (Alior Bank, Bank Pekao) i WNIP Alior Banku	-	-	(1 343)[1]	-	-
C) Banki: Alior Bank i Bank Pekao					
Zysk netto przypisany właścicielom jednostki dominującej	654	515	149	604	580
(A+B+C) Zysk netto przypisany właścicielom jednostki dominującej	**3 213**	**3 295**	**1 912**	**3 336**	**3 374**
Aktywa ogółem	328 554	343 385	378 974	402 129	436 119
Kapitały własne przypadające udziałowcom jednostki dominującej	14 925	16 169	18 777	17 080	17 489

1) 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

2) dane przekształcone na 31 grudnia za lata 2018-2019

Wyniki finansowe osiągane przez Grupę PZU w ostatnich latach stawiają ją w gronie najbardziej dochodowych instytucji finansowych w kraju. Przekładają się jednocześnie na wysokie wskaźniki efektywności działania. W 2022 roku stopa zwrotu z kapitału wyniosła 19,5%. Grupa PZU odnotowała także wzrost składki przypisanej brutto o 1 630 mld zł do poziomu 26 710 mld zł. 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 agencję ratingową S&P Global Ratings.

Według stanu na koniec III kwartału 2022 roku wskaźnik wypłacalności (liczony według formuły standardowej Wypłacalność II) wyniósł 230%[1].

1) dane wstępne, nie podlegające audytowi ani przeglądowi biegłego rewidenta

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

A-

/STABILNA/

Aktualizacja oceny ratingowej miała miejsce 3 listopada 2021 roku, w ramach której S&P potwierdził rating siły finansowej i rating siły kredytowy dla PZU i jego głównych podmiotów zależnych. Analitycy agencji wskazali na dwa kluczowe aspekty: utrzymanie przez PZU dobrych wyników finansowych oraz stabilnej pozycji kapitałowej. Przewidywali, że dominująca pozycja rynkowa Grupy PZU, rozpoznawalna marka oraz zdywersyfikowana struktura konglomeratu pozwolą jej na kontynuację wzrostu, zarówno na rynkach lokalnych jak i zagranicznych. Ostatni przegląd oceny ratingowej miał miejsce 28 czerwca 2022 roku.

Kalendarium 2022

28 kwietnia

Powołanie Piotra Nowaka na członka Zarządu PZU

27 maja

PZU na WallStreet 26 | Konferencja SII dla inwestorów indywidualnych

28 czerwca

Potwierdzenie ratingu A- z perspektywą stabilną dla PZU przez agencję S&P

29 czerwca

Zwyczajne Walne Zgromadzenie PZU

12 sierpnia

Program lojalnościowy dla inwestorów indywidualnych Moje Akcje PZU dostępny dla klientów BM Alior Bank

1 września

Powołanie dr hab. Piotr Wachowiaka na członka Rady Nadzorczej PZU

5 października

Konkurs dla uczestników programu lojalnościowego dla inwestorów indywidualnych Moje Akcje PZU

20 października

Wypłata dywidendy | 1,94 zł na akcję

19 listopada

Zmiana adresu siedziby PZU | PZU Park, Rondo Daszyńskiego 4, Warszawa – Centrala PZU w najbardziej „zielonym biurowcu" w Warszawie

16 grudnia

Powołanie członków Zarządu PZU na nową kadencję rozpoczynającą się 1 stycznia 2023 roku i obejmującą trzy pełne lata obrotowe 2023-2025

1.

O Grupie PZU

1.1. Charakterystyka Grupy

1.2. Model tworzenia wartości

1.3. Model biznesowy

1.4. Rating finansowy

1.5. Rating ESG

1.6. Rekomendacje analityków

1.7. Nagrody i wyróżnienia

Ponadprzeciętne wyniki finansowe stawiają Grupę PZU w gronie najbardziej rentownych instytucji w Polsce i w Europie.

1. O Grupie 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.

1.1. Charakterystyka Grupy

1.1.1. Produkty i usługi

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 najwyżej 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 ma 34,19% akcji. Pozostałe akcje PZU znajdują się w posiadaniu inwestorów z całego świata.

Skonsolidowane aktywa Grupy PZU wynoszą 436 mld zł. Grupa cieszy się zaufaniem 22 milionów klientów. 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. Podstawowym obszarem działalności Grupy PZU są ubezpieczenia. Spółki Grupy oferują także produkty inwestycyjne, emerytalne, bankowe i usługi medyczne. W ramach partnerstw strategicznych świadczą usługi assistance dla klientów indywidualnych i przedsiębiorstw. Fundamentem działalności spółek Grupy jest zaufanie klientów. PZU 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 klienta, na każdym etapie jego życia prywatnego i zawodowego oraz w odpowiednim dla niego miejscu i czasie.

Strategiczną ambicją PZU jest rozwój ekosystemów, które będą dostarczać kompleksowych rozwiązań, zarówno dla klientów instytucjonalnych jak i indywidualnych. Tworzą 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 są digitalizacja, wykorzystanie sztucznej inteligencji (AI), Big Data oraz zaawansowanej analityki, a także mobilność i omnikanałowość. Transformację technologiczną wspomaga wykorzystanie chmury obliczeniowej.

PZU oferuje swoim klientom największą sieć sprzedażowo-obsługową spośród wszystkich działających w Polsce ubezpieczycieli. Obejmuje ona: 409 placówek, 9,5 tys. agentów na wyłączność i agencji, 3,7 tys. multiagencji, ponad 1 tys. brokerów ubezpieczeniowych oraz zdalne kanały dystrybucji (m.in. infolinia sprzedażowa PZU pod numerem 600 600 601 oraz mojePZU). W ramach bancassurance i partnerstw strategicznych Grupa PZU współpracuje z 13 bankami i 23 partnerami strategicznymi.

Klienci Grupy PZU w Polsce mają dostęp do sieci dystrybucji Banku Peako (597 placówek) oraz Alior Banku (534 placówek, w tym 168 tradycyjnych oddziałów, 7 oddziałów Private Banking, 13 Centrów Bankowości Korporacyjnej i 346 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 704 agentów, 20 multiagencji i 459 brokerów. PZU współpracuje również z 5 bankami i 12 partnerami strategicznymi.

W Ukrainie produkty ubezpieczeniowe są dystrybuowane za pośrednictwem 392 agentów oraz we współpracy z 26 multiagencjami, 38 brokerami oraz 11 bankami.

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, szczycącą się ponad 200-letnią tradycją marką PZU i znacznie młodszą, kojarzoną z kanałami sprzedaży direct marką LINK4. W 2015 roku utworzono trzecią markę, TUW 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 90,3% przychodów (mierzonych składką przypisaną brutto). Działalność ubezpieczeniowa w krajach bałtyckich oraz w Ukrainie generuje 9,7% przychodów.

Inwestycje

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

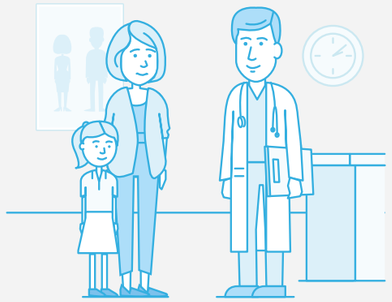
Oferuje szeroki wachlarz produktów inwestycyjnych: otwartych i zamkniętych funduszy inwestycyjnych i produktów emerytalnych, jak otwarte fundusze emerytalne, indywidualne konta emerytalne (IKE), indywidualne konta zabezpieczenia emerytalnego z dobrowolnym funduszem emerytalnym, pracownicze programy emerytalne (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.

KLIENT

Zdrowie

W dążeniu do coraz lepszego i pełniejszego zaspokajania potrzeb klientów Grupa PZU intensywnie rozwija 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 blisko 130 własnych i niemal 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.

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. Jest jedną z największych instytucji finansowych w regionie Europy Środkowo-Wschodniej i drugim największym bankiem w Polsce. Alior Bank jest uniwersalnym bankiem depozytowo-kredytowym. Powstał w 2008 roku jako start-up. Łączy zasady tradycyjnej bankowości z innowacyjnymi rozwiązaniami, dzięki którym systematycznie wzmacnia pozycję rynkową i wyznacza nowe kierunki rozwoju polskiej bankowości.

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 i assurbanking.

1.1.2. Marka

PZU to najbardziej rozpoznawalna marka ubezpieczeniowa w Polsce. Spontanicznie wymienia ją 81%[1] Polaków. Wspomagana znajomość marki jest na poziomie 99%[2].

Choć kojarzona jest głównie z ubezpieczeniami, to architektura Grupy PZU obejmuje także kilka marek niezależnych. Różnią się one stosowanymi systemami wizualnymi, grupami docelowymi oraz modelami biznesowymi spółek.

Marka korporacyjna PZU jest dominującą w Grupie. Sygnowana jest nią 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 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.

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.

Marki niezależne, które dołączyły do Grupy PZU odpowiednio w 2015 roku i 2017 roku to marki banków Alior oraz Pekao.

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

1) Stały monitoring marki, CAWI, nat-rep 18-55, dane za 2022 rok
2) Odsetek badanych z grupy docelowej deklarujących znajomość marki po jej rozpoznaniu na liście z odpowiedziami

Architektura marek Grupy PZU (model „parasola korporacyjnego")

dominująca marka korporacyjna	PZU	ubezpieczenia, inwestycje, zdrowie
marki rodziny PZU	BALTA, PZUW	ubezpieczenia
marki niezależne	LINK4, LIETUVOS DRAUDIMAS, cash	ubezpieczenia, finansowe benefity pracownicze
marki niezależne, segment bankowy	ALIOR BANK, Bank Pekao	bankowość, inwestycje

1.1.3. Misja, wizja i wartości

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 są to oferty skierowane do przedsiębiorstw (benefity) oraz kierowców. Dzięki ekosystemowi benefity pracodawca może zyskać kompleksową ofertę benefitów pozapłacowych dla swoich pracowników. Otrzymają oni m.in. dostęp do produktów i usług Grupy PZU jak np. abonament sportowo-rekreacyjny PZU Sport, portal PZU CASH oferujący pożyczki na atrakcyjnych warunkach, które spłacane są bezpośrednio z wynagrodzenia, oferta PZU Zdrowie. 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 kierowcy obejmuje m.in. wsparcie przy zakupie i sprzedaży samochodu, kontrolę stanu technicznego pojazdu, pomoc przy naprawach mechanicznych pojazdu. Specjaliści PZU oferują wiedzę eksperckią, aby klient mógł podjąć najlepszą dla siebie decyzję, nawet jeśli nie posiada doświadczenia w dziedzinie utrzymania pojazdu. Wszystkie usługi dostępne są w jednym miejscu, poprzez bezpieczne i przyjazne dla użytkownika narzędzia cyfrowe.

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,

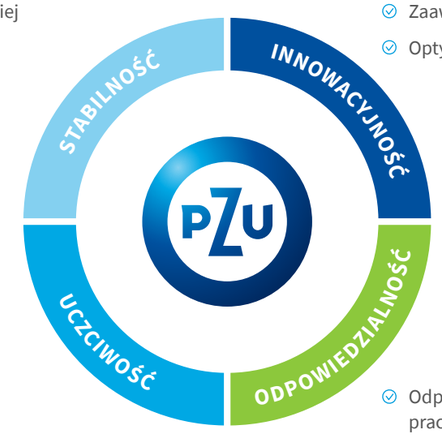
Cztery główne wartości Grupy PZU

- 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 2021-2023

PZU Życie / Super Etyczna Firma
Puls Biznesu 2020-2022



- Sztuczna inteligencja i machine-learning[1]
- Kontynuacja procesu cyfryzacji produktów i usług ubezpieczeniowych, bankowych, inwestycyjnych i zdrowotnych
- Zaawansowana analityka
- Optymalizacja procesów

Laboratorium Innowacji
Corporate Innovation Awards

Minuta dla skóry, Agro Lab[2]
The Efma-Accenture Innovation In Insurance Awards 2022

PZU
Employer Branding Excellence Awards 2022

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

- 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 wykorzytuje algorytmy do „uczenia się" na podstawie dużych zborów danych, dzięki czemu potrafi wykonywać zadania bez konieczności bycia bezpośrednio zaprojektowanym przez człowieka.
2) Minuta dla skóry - to projekt prewencji nowotworów skóry z wykorzystaniem sztucznej inteligencji (AI), Agro Lab - jest narzędziem wykorzystującym satelity i AI w obsłudze szkód rolniczych.

Oferta produktowa Grupy PZU

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

PRODUKTY UBEZPIECZENIOWE

Ubezpieczenia majątkowe

Szeroka oferta ubezpieczeń majątkowych dostosowana do zmieniających się potrzeb klientów – **elastyczne podejście do konfiguracji produktów oraz sposobu płatności składki**

Ubezpieczenia na życie

Unowocześniona i uatrakcyjniona oferta ubezpieczeń życiowych grupowych i indywidualnych – **możliwość swobodnego kształtowania ochrony w zależności od indywidualnych potrzeb**

ZDROWIE

Zdrowotne produkty długoterminowe oraz jednorazowe – **dostosowane do potrzeb** poszczególnych grup klientów

BANKOWOŚĆ

Szeroka, kompletna oferta wiodących produktów banków Grupy PZU oferowana klientom PZU na preferencyjnych zasadach

INWESTYCJE

Proste produkty inwestycyjne – **oferta dopasowana do zasobności portfela i zakładanego okresu inwestycji,** dostępna online w portali inPZU

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.

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 klientom dostęp do specjalistycznych usług medycznych oraz wykwalifikowanych lekarzy pomagając tym samym zadbać o jedną z najważniejszych wartości w życiu, czyli zdrowie.

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 jest 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

1.1.4. Kamienie milowe w rozwoju Grupy PZU

Grupa PZU od ponad 200 lat rozwija się na rynku finansowym.

1803
Powstanie pierwszego towarzystwa ubezpieczeniowego na ziemiach polskich

1927
Powstanie marki PZU – przekształcenie Polskiej Dyrekcji Ubezpieczeń Wzajemnych w publiczną spółkę – Powszechny Zakład Ubezpieczeń Wzajemnych

1991
Przekształcenie PZU w jednoosobową spółkę akcyjną Skarbu Państwa

Powołanie PZU Życie

1998
Utworzenie **Powszechnego Towarzystwa Emerytalnego PZU** (PTE PZU) – zarządzanie funduszami i programami emerytalnymi

1999
Utworzenie **Towarzystwa Funduszy Inwestycyjnych PZU** (TFI PZU) – zarządzanie funduszami inwestycyjnymi

2002
Rozpoczęcie działalności na **litewskim** rynku ubezpieczeniowym

2005
Rozpoczęcie działalności na **ukraińskim** rynku ubezpieczeniowym

2010
Debiut **PZU SA na Giełdzie Papierów Wartościowych** W Warszawie (GPW)

2012
Rebranding

2014
Podpisanie umów nabycia: AAS Balta, AB Lietuvos Draudimas, COdan A/S i LINK4

Początek budowy marki **PZU Zdrowie**

2015
Porozumienie w sprawie nabycia akcji **Alior Banku**

Utworzenie **Towarzystwa Ubezpieczeń Wzajemnych Polski Zakład Ubezpieczeń Wzajemnych** (TUW PZUW)

2017
Sfinalizowanie zakupu akcji **Banku Pekao**

2023
Jedna z najbardziej rentownych i bezpiecznych pod względem kapitałowym grup ubezpieczeniowo-bankowych w Europie pod względem

1.2. Model tworzenia wartości

[IIRC] [GRI 2-12]

Działalność ubezpieczeniowa i finansowa Grupy PZU stanowi fundament bezpieczeństwa społecznego i gospodarczego Polski. Podejmowane działania biznesowe wpływają na otoczenie, środowisko naturalne i jakość życia. Dlatego Grupa PZU przykłada bardzo dużą uwagę do rozwoju w sposób zrównoważony, uwzględniając bieżące potrzeby interesariuszy oraz dbając o przyszłość kolejnych pokoleń.

Grupa PZU sukcesywnie wprowadza koncepcję zrównoważonego rozwoju do kolejnych obszarów działalności. W krótkim i średnim terminie pozwala to na stopniową poprawę ich efektywności biznesowej, jakości budowanych relacji czy lepszego dopasowania do potrzeb interesariuszy. W długim terminie przekłada się to na wzrost potencjału do budowy wartości oraz większą odporność całej organizacji na wpływ negatywnych czynników zewnętrznych.

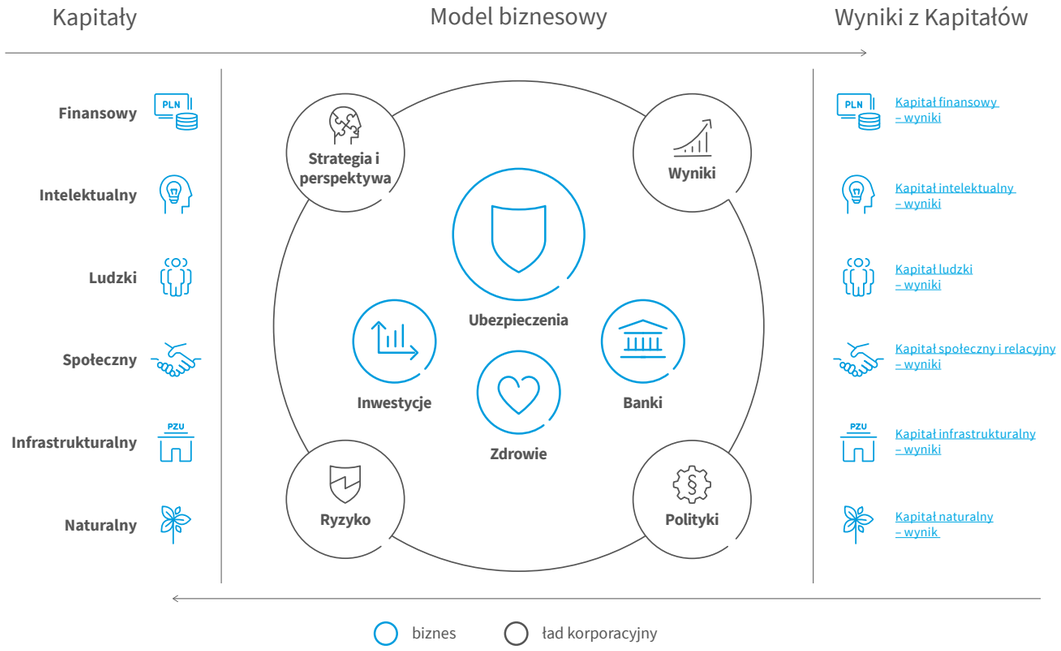
Z perspektywy sprawozdawczej aspekty zarządcze zostały opisane na bazie wytycznych międzynarodowych „IIRC" International Integrated Reporting Council[1].
W prezentowanym raporcie znalazły się kluczowe kwestie związane z tworzeniem wartości w czasie przy użyciu dostępnych kapitałów, tj. zasobów, do których organizacja ma dostęp i z których może korzystać w celu tworzenia wartości, a także inne kluczowe kwestie wskazane przez interesariuszy.

Biznes i kapitały

Centrum modelu wartości Grupy PZU stanowi działalność biznesowa, której najważniejszym elementem są ubezpieczenia. Ofertę uzupełniają produkty zdrowotne, bankowe, inwestycyjne i emerytalne. Szczegółowe informacje na temat działalności Grupy PZU zostały przedstawione w Sprawozdaniu Zarządu z działalności Grupy PZU i PZU.

Zarządzanie kapitałami w Grupie PZU realizowane jest zgodnie ze strategią Grupy PZU. Dlatego największą wagę mają aspekty związane z podstawowym aspektem działalności Grupy PZU – ubezpieczeniami oferowanymi przez PZU i PZU Życie.

1) https://www.integratedreporting.org/



Kapitał finansowy

W tej grupie znajdują się zasoby finansowe należące do Grupy PZU, pochodzące ze źródeł zewnętrznych (klientów, akcjonariuszy, obligatariuszy) i wewnętrznych (zyski wygenerowane z działalności Grupy).

Kapitał finansowy	2021	2022
Aktywa	402,1 mld zł	436,1 mld zł
Kapitały własne	40,0 mld zł	39,8 mld zł
Obligacje podporządkowane	6,3 mld zł	6,2 mld zł
Aktywa klientów zewnętrznych pod zarządzaniem (KPI - strategia)	35,3 mld zł	39,2 mld zł

Zarządzanie wynikami z kapitału obejmuje w szczególności działania związane z:

- utrzymaniem bezpieczeństwa i stabilności finansowej;
- zapewnieniem środków na rozwój i realizację strategii;
- efektywnością operacyjną i kosztową.

Kapitał finansowy – wyniki	2021	2022
Przypis składki ubezpieczeniowej brutto (KPI - strategia)	25,1 mld zł	26,7 mld zł
Przychody inwestycyjne	10,2 mld zł	18,2 mld zł
Zysk operacyjny	7,5 mld zł	7,6 mld zł
Zysk netto przypadający na akcjonariuszy jednostki dominującej PZU (KPI - strategia)	3,34 mld zł	3,37 mld zł

Przykładowy wpływ na inne kapitały:

- intelektualny (dynamika innowacji);
- ludzki (wynagrodzenia-koszty);
- społeczne i relacyjny (skala wsparcia lokalnych projektów);
- infrastrukturalny (liczba oddziałów);
- naturalny (zielone inwestycje, taksonomiczność, offset emisji).

Kapitał intelektualny

W ramach kapitału intelektualnego kluczowe dla Grupy PZU są zasoby niematerialne organizacji i poszczególnych pracowników związane z wiedzą, doświadczeniem, badaniami, rozwojem oraz budową kultury innowacji.

Kapitał intelektualny	2021	2022
Nakłady na działalność projektową w Grupie	137 mln zł	154 mln zł
Liczba centrów innowacji w Grupie	6	6
Liczba osób zaangażowanych w innowacyjne projekty (PZU LAB)	>150	>150
Programy akceleracyjne i mentoringowe	2	2

Zarządzanie wynikami z kapitału obejmuje w szczególności działania związane z:

- rozwojem systemów CRM, narzędzi sprzedaży zdalnej i kontaktu z klientem;
- personalizacją ofert produktowych;
- budową ekosystemów produktowych;
- zintegrowanym podejściem do kanałów dystrybucji (omnikanałowość);
- implementacją grupowych standardów i regulacji;
- budową środowiska sprzyjającego innowacjom.

Przykładowy wpływ na inne kapitały:

- finansowy (koszty działalności);
- ludzki (kompetencje; well-being)
- społeczne i relacyjny (zadowolenie klientów, lokalizacja)
- infrastrukturalny (dostępność oferty);
- naturalny (innowacje produktowe).

Kapitał intelektualny – wyniki	2021	2022
Wskaźnik rekomendacji NPS – po zakupie ubezpieczenia	31	44
Wskaźnik rekomendacji NPS – po skorzystaniu z ubezpieczenia	25	25
Liczba innowacyjnych programów pilotażowych	12	14
Liczba innowacyjnych projektów przekazanych do wdrożenia	7	8

Kapitał ludzki

Tworzą pracownicy, agenci i partnerzy biznesowi Grupy PZU. Dotyczy spraw związanych z tworzeniem przyjaznego miejsca pracy, dbałością o bezpieczeństwo, budowaniem relacji opartej na uczciwości, szacunku i dialogu, wsparciem różnorodności, zarządzania talentami, utrzymaniem kluczowych pracowników.

Kapitał ludzki	2021	2022
Liczba pracowników w przeliczeniu na etat (PZU i PZU Życie)	10,0 tys.	9,8 tys.
Średnia liczba godzin szkoleniowych na pracownika (PZU i PZU Życie)	27,9	29,6
Procent osób pracujących zdalnie (PZU i PZU Życie)	57,0%	28,5%
Liczba pracowników objętych szkoleniami BHP (PZU i PZU Życie)	1 tys.	1,1 tys.

Zarządzanie wynikami z kapitału obejmuje w szczególności działania związane z:

- różnorodnością i poszanowaniem praw człowieka;
- zapewnieniem bezpiecznych warunków pracy;
- rozwojem i szkoleniami;
- pozyskiwaniem i utrzymywaniem kluczowych pracowników;
- zapewnieniem równowagi pracowników pomiędzy pracą a życiem prywatnym;
- zapewnieniem warunków dla prowadzenia uczciwego dialogu ze związkami zawodowymi;
- kształtowaniem postaw etycznych.

Kapitał ludzki – wyniki	2021	2022
Wskaźnik zaangażowania pracowników	48%	46%
Wskaźnik nowo zatrudnionych pracowników (w etatach dla PZU i PZU Życie)	6,8%	8,0%
Wskaźnik odejść dobrowolnych i zwolnień pracowników (PZU i PZU Życie)	10,2%	10,4%
Wskaźnik średniego podstawowego wynagrodzenia kobiet do mężczyzn (PZU i PZU Życie)	96%	96%

Przykładowy wpływ na inne kapitały:

- finansowy (koszty działalności);
- intelektualny (kultura innowacyjności);
- społeczne i relacyjny (rozpoznawalność marki);
- infrastrukturalny (dostępność oferty);
- naturalny (świadomość wpływu na otoczenie).

Kapitał społeczny i relacyjny

Stanowi wspólne normy, wartości i zachowania budujące długoterminowe i trwałe relacje z interesariuszami. To aspekty związane z lojalnością klientów, postrzeganiem marki, działalnością prewencyjną, sponsoringową i społeczną.

Kapitał społeczny i relacyjny	2021	2022
Liczba wolontariuszy (PZU i PZU Życie)	900	2 490
Środki przekazane na działalność prewencyjną (PZU i PZU Życie)	50,3 mln zł	54,2 mln zł
Środki przekazane na działalność sponsoringową (PZU i PZU Życie)	24,6 mln zł	35,5 mln zł
Środki przekazane na działalność Fundacji PZU	20,7 mln zł	28,0 mln zł

Zarządzanie wynikami z kapitału obejmuje w szczególności działania związane z:

- wyznaczeniem standardów współpracy z dostawcami i partnerami biznesowymi;
- wdrażaniem systemów związanych z obsługą klientów;
- podejściem do rekrutacji i wsparcia dla agentów;
- promowaniem zdrowego trybu życia;
- profilaktyką zdrowotną;
- działalnością prewencyjną w obszarze bezpieczeństwa;
- wsparciem lokalnych społeczności;
- wsparciem działań promujących sport, kulturę oraz sztukę.

Pomiar efektywności tego kapitału bazuje głównie na analizie wyników kampanii prewencyjnych, sponsoringowych, akcji i projektów społecznych, wykorzystania środków przekazanych na działalność fundacji.

Przykładowy wpływ na inne kapitały:

- finansowy (elastyczność cenowa);
- intelektualny (rozpoznawalność marki);
- ludzki (zaangażowanie);
- naturalny (świadomość ekologiczna w łańcuchu dostaw)

Kapitał społeczny i relacyjny - wyniki	2021	2022
Liczba autorskich projektów wolontariackich pracowników PZU	97	78
Liczba beneficjentów wolontariatu pracowniczego PZU	39 423	457 500
Liczba akcji wolontariackich zorganizowanych przez Fundację PZU	6	9
Liczba odbiorców działań społecznych z zakresu bezpieczeństwa i zrównoważanego stylu życia	10,0 mln	12,2 mln

Kapitał infrastrukturalny

Na ten kapitał składa się największa w Polsce sieć dystrybucji i obsługi, w szczególności oddziały, placówki, agenci i partnerzy biznesowi, sieć likwidacji szkód, elektroniczne kanały dystrybucji. To również jedna z największych w Europie Środkowo-Wschodniej korporacyjna Hurtownia Danych PZU oraz narzędzia i systemy IT, dzięki którym możliwy jest przepływ informacji zarówno wewnątrz Grupy PZU jak i poza nią. Dzięki temu klienci Grupy PZU mają łatwy i wygodny dostęp do produktów i usług finansowych.

Kapitał infrastrukturalny	2021	2022
Liczba tabel / danych w hurtowni danych	~200 tys. / 400TB	~200 tys. / 400TB
Liczba oddziałów PZU, Banku Pekao i Alior Banku	1 659	1 540
Liczba agentów i agencji na wyłączność (PZU i PZU Życie)	9,7 tys.	9,5 tys.
Liczba placówek własnych PZU Zdrowie	130	~130

Zarządzanie wynikami z kapitału obejmuje w szczególności działania związane z:

- rozwojem struktur agencyjnych;
- organizacją pracy w oddziałach;
- rozwojem i transformacją placówek w obszarze zdrowotnym;
- standaryzacją struktur i stanowisk;
- rozwojem elektronicznych kanałów dystrybucji produktów i usług finansowych;
- cyfryzacją i digitalizacją procesów w Grupie PZU.

Kapitał infrastrukturalny - wyniki	2021	2022
Liczba aktywnych użytkowników hurtowni danych / Business Intelligence średniomiesięcznie	~3,0 tys.	>3,5 tys.
Liczba użytkowników platformy sprzedażowo-obsługowej mojePZU	>2,5 mln	>3,3 mln
Liczba aktywnych użytkowników inPZU	75 tys.	117 tys.
Usługi zdrowotne świadczone w placówkach własnych	31%	31%

Przykładowy wpływ na inne kapitały:

- finansowy (koszty działalności);
- intelektualny (poziom innowacyjności)
- ludzki (jakość obsługi klienta);
- społeczny i relacyjny (dostępność i przeciwdziałanie wykluczeniu);
- naturalny (emisyjność).

Kapitał naturalny

To przede wszystkim bezpośredni i pośredni wpływ Grupy PZU na środowisko naturalne. Obejmuje również odnawialne i nieodnawialne zasoby naturalne, które Grupa PZU wykorzystuje w swojej działalności.

Kapitał naturalny	2021	2022
Zużycie energii z paliw nieodnawialnych	381 963 [GJ]	396 276 [GJ]
Zużycie zakupionej energii	918 429 [GJ]	775 810 [GJ]
Zużycie energii z paliw nieodnawialnych (PZU i PZU Życie)	116 987 [GJ]	123 187 [GJ]
Zużycie zakupionej i wyprodukowanej energii ze źródeł odnawialnych	49 093 [GJ]	49 991 [GJ]

Zarządzanie wynikami z kapitału obejmuje w szczególności działania związane z:

- minimalizacją śladu środowiskowego, redukcją emisji CO2 ze źródeł własnych oraz pośrednich;
- kształtowaniem polityki inwestycyjnej;
- budową świadomości klimatycznej wobec pracowników, klientów i partnerów;
- zaangażowaniem w transformację klimatyczno-energetyczną;
- implementacją czynników ESG do działalności operacyjnej;
- rozwojem produktów dla podmiotów wspierających technologie niskoemisyjne.

Kapitał naturalny – wyniki bezpośredni	2021	2022
Redukcja emisji eCO2 w zakresie I w stosunku do roku bazowego (2018)	20,1%	16,3%
Redukcja emisji eCO2 w zakresie II (market-based) w stosunku do roku bazowego (2018)	39,6%	56,4%
Redukcja emisji eCO2 w zakresie I i II (market-based) w stosunku do roku bazowego (2018) dla PZU i PZU Życie	56,9%	57,1%
Rekompensata emisji eCO2 (zakres I i II dla PZU i PZU Życie)	100%	100%

Kapitał naturalny – wyniki pośredni	2021	2022
Inwestycje wspierające transformację klimatyczno-energetyczną (narastająco)	450 mln zł	717 mln zł
Produkty wspierające transformację klimatyczno-energetyczną (narastająco)	3	3
Ocena pod kątem czynników ESG największych korporacyjnych klientów ubezpieczeniowych z sektorów wrażliwych na ryzyko ESG	-	20%
Ocena pod kątem czynników ESG inwestycji w sektorach wrażliwych na ryzyko ESG	-	82%

Przykładowy wpływ na inne kapitały:

- finansowy (zaangażowanie w zielone inwestycje)
- intelektualny (inicjatywy redukcyjne)
- ludzki (świadomość środowiskowa)
- społeczne i relacyjny (proekologiczne produkty)
- infrastrukturalny (przejście na technologie niskoemisyjne)

21 26 [GRI 3-3, 2-6, 201-1] [IIRC]

Biznes i kapitały – wpływ na otoczenie

Skonsolidowane aktywa Grupy PZU wynoszą 436,1 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. Podstawowym obszarem działalności Grupy PZU są ubezpieczenia. Spółki Grupy oferują także produkty inwestycyjne, emerytalne, bankowe i usługi medyczne. W ramach partnerstw strategicznych świadczą usługi assistance dla klientów indywidualnych i przedsiębiorstw. Fundamentem działalności spółek Grupy jest zaufanie klientów. PZU 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 klienta, na każdym etapie jego życia prywatnego i zawodowego oraz w odpowiednim dla niego miejscu i czasie.

Z uwagi na skalę i zakres działalności, Grupa PZU oddziałuje w znaczący sposób m.in. na gospodarkę, społeczeństwo oraz środowisko. Zatrudniając kilkadziesiąt tysięcy pracowników, zapewnia znaczne wpływy do budżetu z odprowadzanych podatków, inwestuje swoje 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 wypłacanym odszkodowaniom pomaga zachować ciągłość działania przedsiębiorstwom w nieoczekiwanych sytuacjach i uniknąć poważnych problemów finansowych wynikających np. z przestojów w produkcji.

Ubezpieczając miliony Polaków PZU ma realny wpływ na ich życie. Przede wszystkim wypłacane świadczenia pomagają zachować stabilność finansową rodzinom, które znalazły się w ciężkiej sytuacji, np. na skutek choroby lub śmierci jednego z członków, utraty dachu nad głową w wyniku pożaru, podtopienia itp. jest to dodatkowa ochrona, która daje poczucie stabilizacji i bezpieczeństwa. Dodatkowo dzięki oferowanym produktom oraz funduszom inwestycyjnym PZU wspiera Polaków w gromadzeniu oszczędności i zwiększać ich świadomość w tym obszarze, poprawiając tym samym dobrobyt społeczeństwa.

Bezpieczeństwo od lat jest głównym tematem zaangażowania społecznego PZU i wkładu w rozwój lokalnych społeczności. PZU prowadzi działania prewencyjne mające na celu zapobieganie wypadkom lub minimalizowanie ich skutków – wskazuje prawidłowe zachowania, wpiera kampanie profilaktyczne i służby ratownicze. Analizuje przyczyny wypadków i wybiera najbardziej palące problemy, tak by podejmowane przez nią działania były jak najbardziej efektywne. Jednak zmieniająca się rzeczywistość i sytuacja związana z pandemią COVID-19 spowodowała, że większy nacisk położono na drugi kluczowy obszar zaangażowania społecznego, czyli promocję zdrowia i aktywnego stylu życia. Dlatego od czasu pandemii Grupa PZU zwraca szczególną uwagę nie tylko na profilaktykę i zdrowie fizyczne, ale także odpowiada na wyzwania związane z zachowaniem równowagi psychicznej i przeciwdziałaniem problemom zdrowia psychicznego.

PZU przez swoje działania wpływa także na środowisko. Dzięki swojej pozycji na rynku, Grupa wyznacza nowe trendy np. wybierając inwestycje pro środowiskowe, dostawców, którzy działają w sposób zrównoważony i edukując w zakresie przeciwdziałania zmianom klimatycznym. W Strategii ESG została uwzględniona droga do neutralności. Do 2024 PZU będzie w pełni korzystać z zielonej energii elektrycznej, ograniczać pozostałe emisje, a tam gdzie będzie to niemożliwe – rekompensować je. Do 2030 roku PZU planuje większą redukcję emisje z własnych źródeł oraz tych pochodzące ze zużycia energii elektrycznej i cieplnej oraz rozpocznie pracę nad redukcją emisji w łańcuchu wartości. To oznacza, że będzie wpływać na to, aby również ci, którzy współpracują z PZU, stali się neutralni klimatycznie: do 2040 dostawcy i partnerzy, a do 2050 roku – klienci ubezpieczeniowi oraz inwestycje. Dodatkowo Grupa planuje zwiększyć zaangażowanie kapitałowe w inwestycje wspierające transformację klimatyczno-energetyczną, które w 2022 roku wyniosło już 717 mln zł.

[GRI 201-1]

Bezpośrednia wartość ekonomiczna wytworzona i podzielona

	Składka przypisana brutto	Odszkodowania i świadczenia ubezpieczeniowe netto	Zysk netto przypisany właścicielom jednostki dominującej
2022	**26,7 mld zł**	**15,5 mld zł**	**3,37 mld zł**
2021	25,1 mld zł	15,7 mld zł	3,34 mld zł
2020	23,9 mld zł	15,6 mld zł	1,91 mld zł

ROE	Wypłacalność II	Dywidenda	Neutralność klimatyczna
19,5% 2022 **+0,9 p.p.** vs. 2021	**230%**[1] III kw. 2022 **+9,0 p.p.** vs. 2021	**50,1%** współczynnik wypłaty **1,94 zł** **DPS** 2021	Offset **100%** Ograniczenie emisji CO2 **25,5%**[2]
Cel 2024 **17,4%**	Cel 2024 **≥200%**	Cel 2024 współczynnik wypłaty **50% - 100%**	Cel 2024 Osiągnięcie neutralności klimatycznej działalności własnej (Zakres 1 i 2)[3]

1) Dane nie podlegające audytowi ani przeglądowi biegłego rewidenta.

2) Ograniczenie emisji dwutlenku węgla ze źródeł własnych o 25,5 % (metoda location-based). 81% energii elektrycznej zakontraktowanej i zakupionej pochodzącej z OZE. Rekompensata emisji 17,508 Mg CO2e za rok 2021.

3) Osiągnięcie neutralności klimatycznej działalności własnej (Zakres 1 i 2) dzięki ograniczeniu emisji, zakupie zielonej energii oraz rekompensacie emisji CO2.

Bezpośrednia wartość ekonomiczna wytworzona i podzielona (dane w mln zł)	2020	2021	2022
Przychody	37 102	39 127	46 512
Koszty operacyjne z wył. kosztów wynagrodzeń, podatku od instytucji finansowych oraz inwestycji w społeczność	(26 069)	(25 166)	(31 918)
Łączne koszty z tytułu wynagrodzeń i świadczeń dla pracowników	(5 366)	(5 642)	(6 073)
Podatek dochodowy	(1 841)	(1 492)	(1 672)
Podatek od instytucji finansowych	(1 203)	(1 290)	(1 452)
Dobrowolny wkład w inwestowanie funduszy w szerzej rozumianą społeczność	(93)	(103)	(138)
Dywidendy wypłacane wszystkim akcjonariuszom	-	(3 696)	(2 578)
Wartość ekonomiczna zatrzymana	2 530	1 738	2 681

Prezentowana wartość zatrzymana stanowi kwotę pozostałą po podziale wygenerowanej wartości ekonomicznej pomiędzy interesariuszy firmy. Kwota ta nie jest zbieżna z zyskiem netto prezentowanym w Rachunku Zysków i Strat, ponieważ uwzględnia również wypłacone dywidendy (jako podzieloną wartość ekonomiczną).

1. O Grupie PZU

Dane za rok 2021 / Dane za rok 2022

Kapitały (2021/2022)

Finansowy

- 402,1 mld zł / 436,1 mld zł - aktywa
- 40,0 mld zł / 39,8 mld zł - kapitały własne
- 6,3 mld zł / 6,2 mld zł - obligacje podporządkowane
- 35,3 mld zł / 39,2 mld zł - aktywa klientów zewnętrznych pod zarządzeniem (KPI - strategia)

Intelektualny

- 137 mln zł / 154 mln zł - nakłady na działalność projektową
- 6 / 6 - liczba centrów innowacji
- >150 / >150 - Liczba osób zaangażowanych w innowacyjne projekty w PZU LAB
- 2 / 2 - liczba programów akceleracyjnych i mentoringowych

Ludzki

- 10,0 tys. / 9,8 tys. - liczba pracowników w przeliczeniu na etat (PZU i PZU Życie)
- 27,9 / 29,6 - średnia liczba godzin szkoleniowych na pracownika (PZU i PZU Życie)
- 57,0% / 28,5% - procent osób pracujących zdalnie (PZU i PZU Życie)
- 1 000 / 1 093 - liczba pracowników objętych szkoleniami BHP (PZU i PZU Życie)

Społeczny i relacyjny

- 900 / 2 490 - liczba wolontariuszy (PZU i PZU Życie)
- 50,3 mln zł / 54,2 mln zł - środki przekazane na działalność prewencyjną (PZU i PZU Życie)
- 24,6 mln zł / 35,5 mln zł - środki przekazane na działalność sponsoringową (PZU i PZU Życie)
- 20,7 mln zł / 28,0 mln zł - środki przekazane na działalność Fundacji PZU

Infrastrukturalny

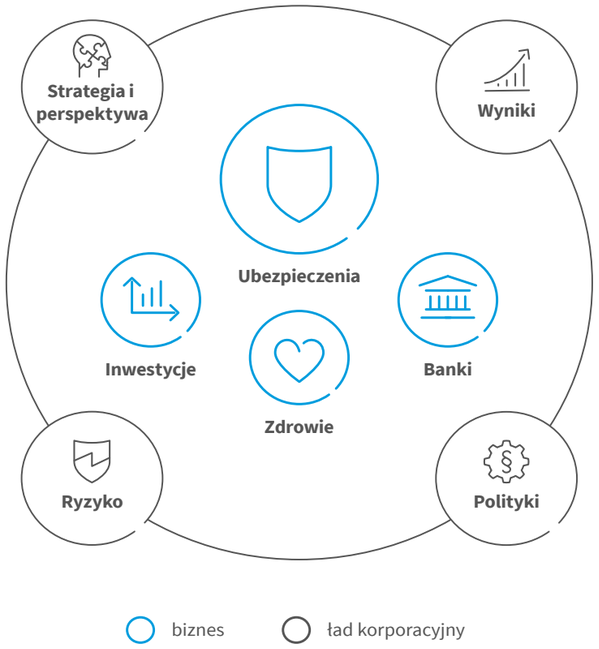
- ~200 tys. / 400TB / ~200 tys. / 400TB - liczba tabel / danych w hurtowni
- 1 659 / 1 540 - liczba oddziałów PZU, Pekao i Alior Bank
- 9,7 tys. / 9,5 tys. - liczba agentów i agencji na wyłączność (PZU i PZU Życie)
- 130 / ~130 - liczba placówek własnych PZU Zdrowie

Naturalny

- 381 963 [GJ] / 396 276 [GJ] - zużycie energii z paliw nieodnawialnych
- 918 429 [GJ] / 775 810 [GJ] - zużycie zakupionej energii
- 116 987 [GJ] / 123 187 [GJ] – zużycie energii z paliw nieodnawialnych (PZU i PZU Życie)
- 133 196 [GJ] / 129 078[GJ] – zużycie zakupionej i wyprodukowanej energii (PZU i PZU Życie), w tym ze źródeł odnawialnych 49 093 [GJ] / 49 991 [GJ]

Model operacyjny

Bazując na zasobach materialnych i niematerialnych Grupa PZU tworzy wartość dla akcjonariuszy, klientów, pracowników i agentów, wywierając wpływ na polską gospodarkę i jej sektory. Grupa PZU wykorzystuje przy tym efektywnie skalę działania, innowacyjność (produkty, obsługa, usługi), ponad 200-letnie doświadczenie oraz znajomość potrzeb klienta - dziś i jutro.



Wynik z kapitałów (2021/2022)

Finansowy

- 25,1 mld zł / 26,7 mld zł - przypis składki ubezpieczeniowej brutto (KPI - strategia)
- 10,2 mld zł / 18,2 mld zł – przychody inwestycyjne
- 7,5 mld zł / 7,6 mld zł - zysk operacyjny
- 3,34 mld zł / 3,37 mld zł - zysk netto dla akcjonariuszy jednostki dominującej PZU (KPI - strategia)

Intelektualny

- 31 / 44 - wskaźnik rekomendacji NPS – po zakupie ubezpieczenia
- 25 / 25 - wskaźnik rekomendacji NPS – po skorzystaniu
- 12 / 14 - liczba innowacyjnych programów pilotażowych
- 7 / 8 - liczba innowacyjnych projektów przekazanych do wdrożenia

Ludzki

- 48% / 46% – wskaźnik zaangażowania pracowników
- 6,8% / 8,0% – wskaźnik nowo zatrudnionych pracowników (w etatach dla PZU i PZU Życie)
- 10,2% / 10,4% – wskaźnik odejść dobrowolnych i zwolnień pracowników (PZU i PZU Życie)
- 96% / 96% – wskaźnik średniego podstawowego wynagrodzenia kobiet do mężczyzn (PZU i PZU Życie)

Społeczny i relacyjny

- 97 / 78 - liczba autorskich projektów wolontariackich pracowników PZU
- 39 423 / 457 500 - liczba beneficjentów wolontariatu pracowniczego PZU
- 6 / 9 - liczba akcji wolontariackich zorganizowanych przez Fundację PZU
- 10,0 mln / 12,2 mln - liczba odbiorców działań społecznych z zakresu bezpieczeństwa i zrównoważanego stylu życia

Infrastrukturalny

- ~3,0 tys. / >3,5 tys. – liczba aktywnych użytkowników hurtowni danych / Business Intelligence średniomiesięcznie
- >2,5 mln / >3,3 mln – liczba użytkowników platformy sprzedażowo-obsługowej mojePZU
- 75 tys. / 117 tys. – liczba aktywnych użytkowników inPZU
- 31% / 31% – usługi zdrowotne świadczone w placówkach własnych

Naturalny

- 20,1% / 16,3% – redukcja emisji eCO2 w zakresie I w stosunku do roku bazowego (2018)
- 39,6% / 56,4%– redukcja emisja eCO2 w zakresie II (market-based) w stosunku do roku bazowego (2018)
- 56,9% / 57,1% – redukcja emisja eCO2 w zakresie I i II (market-based) w stosunku do roku bazowego (2018) dla PZU i PZU Życie
- 17,0 tys. ton / 17,5 tys. ton – wielkość rekompensaty emisji CO2; w 2022 roku zostały zakupione certyfikowane jednostki offsetowe CERs, udostępniane przez platformę ONZ (UN Carbon Offset Platform)

Wpływ (2022)

Klienci

Grupa PZU ma 22 mln klientów, w tym 16 mln klientów ubezpieczeniowych. Relacje spółek z Grupy PZU obejmują ok. 80% gospodarstw domowych w Polsce. Dzięki wypłacanym odszkodowaniom oraz udzielanym kredytom, PZU pomaga zachować stabilność finansową rodzinom oraz przedsiębiorstwom.

- 14,2 mld zł / 14,6 mld zł – wypłacone odszkodowania i świadczenia
- 50,1 mld zł / 52,6 mld zł – wartość rezerw ubezpieczeniowych
- 215,0 mld zł / 212,7 mld zł – należności z tytułu kredytów

Pracownicy

Grupa PZU zatrudnia 37,9 tys. pracowników (w etatach). Jako jeden z największych pracodawców w Polsce, dba o przyjazne środowisko pracy, zdrowie i dobre samopoczucie pracowników, wzmacniając ich umiejętności i oferując im szeroki wachlarz szkoleń oraz możliwości rozwoju.

- 4,6 mld zł / 5,0 mld zł – wynagrodzenia
- 97 mln zł / 109 mln zł – składki III filar, w tym PPE/PPK
- 7 mln zł / 7 mln zł – ZFŚS (kwota z zysku netto przeznaczona na Zakładowy Fundusz Świadczeń Socjalnych)

Akcjonariusze

PZU ma akcjonariuszy w ponad 50 krajach. Jest jedną z największych polskich spółek notowanych na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie. Od debiutu na GPW w 2010 roku, na wypłatę dywidendy zostało przeznaczone już ponad 27,2 mld zł.

- 3,5 zł / 1,94 zł – wypłacona dywidenda na 1 akcję
- 10,8% / 5,5% – stopa dywidendy
- 20,1% / 5,7% – łączna (roczna) stopa zwrotu z akcji PZU (TSR)

Administracja centralna

- 1,9 mld zł / 1,6 mld zł – zapłacony podatek dochodowy
- 1,3 mld zł / 1,5 mld zł – podatek od instytucji finansowych
- 96,7 mld zł / 89,9 mld zł – obligacje skarbu Państwa

Społeczna odpowiedzialność

Klimat i środowisko

1.3. Model biznesowy

1.3.1. Ubezpieczenia

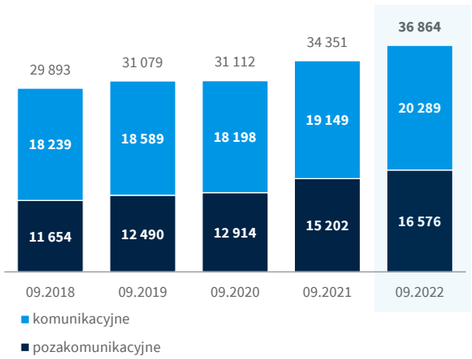
1.3.1.1. Charakterystyka rynków ubezpieczeń na których działają spółki Grupy PZU

Rynek ubezpieczeń majątkowych w Polsce

Rynek ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych w Polsce liczony składką przypisaną brutto urósł w pierwszych trzech kwartałach 2022 roku o 2,5 mld zł (+7,3%) w porównaniu do analogicznego okresu roku ubiegłego.

Łączny przypis składki z działalności bezpośredniej wzrósł o 2,7 mld zł (+8,4% r/r), a przypis z działalności pośredniej zmniejszył się o 0,2 mld zł (-5,9% r/r).

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

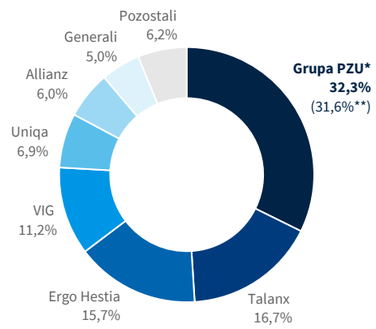


Źródło: KNF (www.knf.gov.pl), Biuletyn Kwartalny. Rynek ubezpieczeń 3/2022, Rynek ubezpieczeń 3/2021, Rynek ubezpieczeń 3/2020, Rynek ubezpieczeń 3/2019, Rynek ubezpieczeń 3/2018, Rynek ubezpieczeń 3/2017

Rozwój rynku wynikał zarówno z przyrostu składki w obszarze ubezpieczeń pozakomunikacyjnych (o 1,4 mld zł, +9,0% r/r) jak i wzrostu przypisu w obszarze ubezpieczeń komunikacyjnych (o 1,1 mld zł, +6,0% r/r). Przyrost składki z ubezpieczeń komunikacyjnych wynikał niemal wyłącznie z dynamicznego wzrostu w ubezpieczeniach AC (wzrost o 1,0 mld zł, +14,3% r/r). Wzrost składki przypisanej brutto z ubezpieczeń OC komunikacyjnych, które pozostają najistotniejszą grupą ubezpieczeń dla całego rynku (12,2 mld zł stanowiące 33,0% całego przypisu w ubezpieczeniach majątkowych po trzech kwartałach 2022 roku) był znacznie niższy i wyniósł zaledwie +0,1 mln zł r/r (+1,0% r/r).

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 14,6% r/r, z czego tylko 0,3 mln zł dotyczyło działalności pośredniej) oraz odpowiedzialności cywilnej ogólnej (o 277 mln zł, 13,0% r/r) i świadczenia pomocy (o 228 mln zł, 19,3 % r/r). Spadek nastąpił w ubezpieczeniach wypadku i choroby (o 365 mln zł, -14,9% r/r) oraz różnych ryzyk finansowych (o 54,3 mln zł, - 5,3% r/r) i ochrony prawnej (o 2,4 mln zł, -3,9% r/r).

Zakłady ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych – udział w składce przypisanej brutto za trzy kwartały 2022 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

Źródło: KNF Biuletyn Kwartalny. Rynek ubezpieczeń 3/2022

* Grupa PZU – PZU, LINK4, TUW PZUW

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

Cały rynek ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych w ciągu trzech kwartałów 2022 roku wypracował wynik netto na poziomie 2 232 mln zł, a więc o 1 619 mln zł mniej od osiągniętego w analogicznym okresie 2021 roku. Bez uwzględnienia dywidendy od PZU Życie zysk netto rynku ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych zmniejszył się o 952 mln zł (-36,1% r/r).

Wynik techniczny rynku ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych po trzech kwartałach 2022 roku spadł r/r o 161 mln zł do poziomu 2 124 mln zł. Największy na to wpływ miało pogorszenie wyniku technicznego w OC komunikacyjnych o 470 mln zł (efekt wzrostu szkodowości portfela) i w grupie ubezpieczeń wypadku i choroby o 20 mln zł, podczas gdy wynik w ubezpieczeniach AC wzrósł o 290 mln zł a wynik w ubezpieczeniach od ognia i innych szkód rzeczowych był wyższy o 63 mln zł r/r.

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 2021			1 stycznia – 30 września 2022		
	PZU*	Rynek	Rynek bez PZU	PZU*	Rynek	Rynek bez PZU
Składka przypisana	10 969	34 351	23 382	11 903	36 864	24 961
Wynik techniczny	957	2 285	1 328	1 060	2 124	1 064

*) obejmuje LINK4 i TUW PZUW

Źródło: KNF (www.knf.gov.pl), Biuletyn Kwartalny. Rynek ubezpieczeń 3/2022, dane PZU

Po trzech kwartałach 2022 roku Grupa PZU miała 32,3% udziału w rynku ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych (31,6% z działalności bezpośredniej) wobec 31,9% w analogicznym okresie 2021 roku (31,6% z działalności bezpośredniej) co oznacza wzrost o 0,4 p.p. przy jednoczesnym zachowaniu wysokiej rentowność portfela.

Wynik techniczny Grupy PZU (PZU łącznie z LINK4 i TUW PZUW) po trzech kwartałach 2022 roku stanowił 49,9% wyniku technicznego rynku (wynik techniczny Grupy PZU na poziomie 1 060 mln zł wobec wyniku technicznego rynku na poziomie 2 124 mln zł).

Łączna wartość lokat zakładów ubezpieczeń pozostałych osobowych i majątkowych na koniec III kwartału 2022 roku (bez uwzględnienia lokat w jednostkach podporządkowanych) wyniosła 69 584 mln zł i spadła w porównaniu do końca 2021 roku o 1,4%.

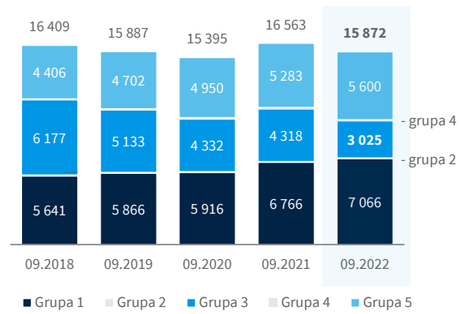
Zakłady ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych łącznie oszacowały wartość rezerw techniczno-ubezpieczeniowych netto na poziomie 65 696 mln zł, co stanowiło wzrost o 5,0% względem końca 2021 roku.

Rynek ubezpieczeń na życie w Polsce

Po trzech kwartałach 2022 roku rynek ubezpieczeń na życie w Polsce liczony składką przypisaną brutto wyniósł 15 872 mln zł, co oznacza, że w ciągu ostatnich pięciu lat średniorocznie spadał o 0,8% co wynikało głównie ze zmian składki jednorazowej w produktach o charakterze inwestycyjnym. Jednocześnie zebrana w ciągu tych trzech kwartałów składka była niższa o 4,2% niż w analogicznym okresie 2021 roku w efekcie spadku składki 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).

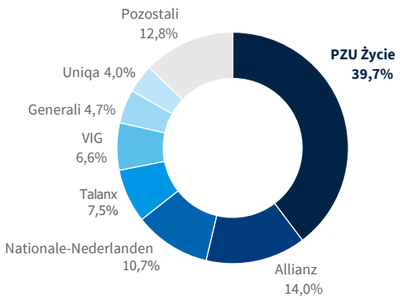
Spadek przypisu z ubezpieczeń ze składką jednorazową dotyczył głównie produktów o charakterze inwestycyjnym (-1 133 mln zł, -75,8% r/r) czego przyczyn należy upatrywać w zmianach sytuacji na rynku kapitałowym oraz otoczeniu prawnym i makroekonomicznym. Największy wpływ na malejące zainteresowanie produktami inwestycyjnymi w poprzednich latach miały 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, co spowodowało stopniowe wycofywanie ich 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. Po okresie gwałtownego wyhamowania sprzedaży w 2018 roku, od drugiej połowy 2020 roku obserwowane było stopniowe odbudowywanie wolumenów składki jednorazowej, jednak ponowne załamanie nastąpiło w I kwartale 2022 roku, głównie w produktach oferowanych we współpracy z bankami i było

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



źródło: KNF, Biuletyn Kwartalny. Rynek ubezpieczeń III/2022, Rynek ubezpieczeń III/2021, Rynek ubezpieczeń III/2020, Rynek ubezpieczeń III/2019, Rynek ubezpieczeń III/2018

Zakłady ubezpieczeń na życie – udział w składce przypisanej brutto za trzy pierwsze kwartały 2022 roku (w %)



Grupy kapitałowe: Talanx – Warta, Europa, Open Life; VIG – Compensa, Vienna Life; Grupa Allianz – Santander Allianz TU na ŻYCIE, Aviva TUnŻ, TU Allianz Życie Polska;

Źródło: KNF, Biuletyn Kwartalny. Rynek ubezpieczeń 3/2022

głównie efektem wejścia w życie od 1 stycznia 2022 roku zaleceń KNF z lipca 2021 roku zakazujących wprowadzania do obrotu, dystrybucji i sprzedaży ubezpieczeniowych produktów inwestycyjnych, jeżeli są związane z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym (UFK), spełniających co najmniej jedno ze wskazanych przez KNF kryteriów (dotyczących rentowności produktu dla klienta lub polityki inwestycyjnej).

Efektem powyższych zmian na rynku był wzrost znaczenia składki okresowej, która stanowi przewagę konkurencyjną PZU Życie. W ciągu trzech kwartałów 2022 roku składka z tą formą płatności była wyższa o 3,2% w porównaniu do tego samego okresu 2021 roku, a średnioroczny wzrost przez pięć ostatnich lat wynosił 3,0%. Pomimo malejącego przypisu okresowego w polisach na życie związanych z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym (o 160 mln zł r/r) rosła składka ochronna w grupach I i V (o 594 mln zł r/r), zawieranych zarówno w formie grupowej jak i indywidualnej.

Jednocześnie utrzymuje się wysoka koncentracja rynku mierzonego okresową składką przypisaną brutto. W ciągu ubiegłego roku nie zmieniła się kolejność pięciu największych podmiotów na rynku a ich udział wyniósł 80,5%.

Łączny wynik techniczny uzyskany przez zakłady ubezpieczeń na życie w trakcie trzech kwartałów 2022 roku był wyższy o 73 mln zł (+3,9% r/r) niż w analogicznym okresie 2021 roku i wyniósł 1 976 mln zł. Wzrosty wystąpiły zarówno grupie ubezpieczeń na życie (I grupa), jak również w grupie ubezpieczeń rentowych (IV grupa) oraz ubezpieczeń posagowych, zaopatrzenia dzieci (II grupa). Szczególnie istotny był wzrost wyniku technicznego w grupie ubezpieczeń na życie o 257 mln zł, głównie w efekcie spadku odszkodowań i świadczeń z powodu mniejszej liczby zgonów.

W tym samym okresie zakłady ubezpieczeń na życie wypracowały wynik netto na poziomie 1 600 mln zł, co stanowiło wzrost r/r o 113 mln zł, tj. o 7,6%. Był to efekt wyższych niż w analogicznym okresie 2021 roku wyników technicznych.

Wartość lokat zakładów ubezpieczeń na życie na koniec III kwartału 2022 roku wyniosła 39 314 mln zł, co oznacza spadek o 0,9% w porównaniu do końca 2021 roku. Niski poziom wyników inwestycyjnych funduszy przyczynił się do zmniejszenia aktywów netto ubezpieczeń na życie, gdy ryzyko (inwestycyjne) lokaty ponosi ubezpieczający (spadek o 23,2% do poziomu 35 979 mln zł).

W ciągu trzech pierwszych kwartałów 2022 roku PZU Życie zebrał 39,7% składki przypisanej brutto wszystkich zakładów ubezpieczeń na życie, co oznacza spadek w stosunku do ubiegłorocznego udziału w rynku (o 0,4 p.p.) głównie w konsekwencji malejącego udziału PZU Życie w rynku składki płatnej jednorazowo.

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 2021			1 stycznia – 30 września 2022		
	PZU Życie	Rynek	Rynek bez PZU Życie	PZU Życie	Rynek	Rynek bez PZU Życie
Składka przypisana	6 654	16 563	9 909	6 306	15 872	9 566
Wynik techniczny	816	1 903	1 087	801	1 976	1 175
Rentowność	12,3%	11,5%	11,0%	12,7%	12,4%	12,3%

Źródło: KNF (www.knf.gov.pl). Biuletyn Kwartalny. Rynek ubezpieczeń III/2022, dane PZU Życie

Jednocześnie PZU Życie pozostał liderem w segmencie składki płaconej okresowo. W ciągu trzech pierwszych kwartałów 2022 roku pozyskał 43,0% składek, co oznacza niewielki spadek udziału w tym segmencie rynku w stosunku do ubiegłego roku (o 0,9 p.p.). Dynamika składki przypisanej brutto PZU Życie w tym segmencie wyniosła 101,0% r/r, podczas gdy pozostali uczestnicy rynku uzyskali dynamikę na poziomie 105,0%. Wzrosty odnotowano w grupie ubezpieczeń wypadkowych i chorobowych (grupa V) oraz w grupie ubezpieczeń na życie (grupa I) zarówno w PZU Życie, jak i u pozostałych uczestników rynku.

Udział PZU Życie wyłącznie w segmencie ubezpieczeń na życie (grupa I) dla składki opłacanej okresowo po III kwartale 2022 roku wyniósł 52,6%, mierząc składką przypisaną brutto i 54,8%, mierząc liczbą czynnych umów. Pod względem sposobu zawarcia umowy udział PZU Życie w segmencie ubezpieczeń na życie wyniósł 61,1% dla umów grupowych i 35,9% dla umów indywidualnych (mierząc składką przypisaną brutto).

Wynik techniczny PZU Życie stanowił prawie 41% 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 (12,7% wobec 12,3%).

Rynki ubezpieczeniowe w krajach bałtyckich i na Ukrainie

Litwa

Według Banku Litwy, w 2022 roku składka przypisana brutto na rynku ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych wyniosła 894 mln euro i wzrosła o 24,1% w porównaniu z analogicznym okresem 2021 roku.

Ubezpieczenia komunikacyjne pozostają najistotniejszą grupą ubezpieczeń dla rynku (stanowią 54,9% całego przypisu w ubezpieczeniach majątkowych i pozostałych osobowych). Wzrost rynku nastąpił głównie w ubezpieczeniach komunikacyjnych OC stanowiących prawie jedną trzecią całego rynku ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych (31,9%). W ramach ubezpieczeń komunikacyjnych składka przypisana brutto z ubezpieczeń OC wzrosła o 21,7% r/r, natomiast sprzedaż ubezpieczeń AC wzrosła o 22,0% r/r. Duży wzrost rynku nastąpił w ubezpieczeniach majątkowych i zdrowotnych (odpowiednio o 24,5% r/r oraz 38,5%).

W sektorze ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych na koniec grudnia 2022 roku działało 11 spółek, w tym 7 oddziałów towarzystw ubezpieczeń z siedzibą w innych państwach członkowskich UE. Łączny udział czterech największych grup w rynku ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych stanowił 82,3%.

Grupa PZU działa na 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 na Litwie. W 2022 roku jego udział w rynku wyniósł 29,9%. Lietuvos Draudimas odnotował wzrost składki przypisanej brutto o 24,8% r/r do 267 mln euro. Największe wzrosty nastapiły w ubezpieczeniach komunikacyjnych OC (o 18 mln euro), komunikacyjnych AC (o 14 mln euro) oraz majątkowych (o 13 mln euro).

Składka brutto zgromadzona w 2022 roku przez litewskie zakłady ubezpieczeń na życie wyniosła 340 mln euro, co oznacza przyrost o 6,4% w stosunku do 2021 roku. Sprzedaż ubezpieczeń ze składką regularną wzrosła o 7,8% r/r, głównie ze względu na wyższe wolumeny nowej sprzedaży. Natomiast sprzedaż ubezpieczeń ze składką jednorazową spadła o 11,8% r/r (tj. o 2,5 mln euro).

W strukturze ubezpieczeń na życie dominowały ubezpieczenia z funduszem inwestycyjnym, stanowiące 69,6% wartości portfela. Tradycyjne ubezpieczenia na życie stanowiły 10,4% przypisu składki.

Wartość nowej sprzedaży wzrosła o 9,1%. Na wielkość dynamiki nowej sprzedaży negatywnie wpłynęła wojna w Ukrainie. Głównym produktem na rynku pozostają unit-linked, które stanowią 81,2% nowej sprzedaży. Tradycyjne ubezpieczenia na życie stanowiły jedynie 0,6% nowej sprzedaży.

Na koniec grudnia 2022 roku na litewskim rynku ubezpieczeń na życie działało osiem spółek. Rynek charakteryzuje się wysoką koncentracją - udział trzech największych zakładów ubezpieczeń na życie w łącznej składce przypisanej brutto w 2022 roku wyniósł 62,5%.

Największym zakładem ubezpieczeń na życie na Litwie pod względem łącznej składki przypisanej brutto był Swedbank, który miał 22,0% udziału w rynku. Kolejnymi są Compensa (21,8% udziału w rynku) oraz Allianz (18,8% udziału w rynku).

Działalność Grupy PZU w zakresie ubezpieczeń na życie na Litwie prowadzi UAB PZU Lietuva Gyvybės Draudimas (PZU Litwa Życie). Składka przypisana brutto PZU Litwa Życie wyniosła 22 mln euro, co oznacza wzrost o 7,4% w porównaniu do 2021 roku. Przekłada się to na udział w rynku na poziomie 6,5%.

Łotwa
Na łotewskim rynku ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych na koniec 2022 roku składka przypisana brutto wyniosła 493 mln euro. To o 91 mln euro (22,7%) więcej niż w analogicznym okresie poprzedniego roku.

Największe wzrosty miały miejsce w ubezpieczeniach komunikacyjnych OC (o 29 mln euro, tj. 36,3%) i AC (o 22 mln euro, tj. 24,5%). Znaczny wzrost nastąpił również w ubezpieczeniach zdrowotnych i majątkowych – odpowiednio o 20 mln euro (+25,7% r/r) i 13 mln euro (+13,2% r/r).

Najistotniejszą grupę stanowią ubezpieczenia komunikacyjne. Ubezpieczenia OC i AC stanowiły odpowiednio 22,0% i 23,1% składki przypisanej brutto rynku ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych. Istotną pozycję w strukturze produktów miały również ubezpieczenia zdrowotne (19,5% składki) oraz ubezpieczenia majątkowe (22,6% składki przypisanej brutto).

Na koniec 2022 roku na łotewskim rynku ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych funkcjonowało 10 zakładów ubezpieczeń, a udział w rynku pięciu największych ubezpieczycieli wyniósł 80,0%.

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

AAS BALTA jest największym ubezpieczycielem pod względem składki przypisanej na Łotwie. Na koniec 2022 roku udział AAS BALTA w rynku ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych wyniósł 29,3%.

W 2022 roku przypis składki brutto AAS BALTA osiągnął wartość 145 mln euro i był wyższy o 24,6% (tj. o 29 mln euro) w porównaniu do 2021 roku. Największe wzrosty nastąpiły w obszarze ubezpieczeń komunikacyjnych i zdrowotnych.

Estonia
W 2022 roku składka przypisana brutto na rynku ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych wyniosła 471 mln euro i wzrosła o 18% w porównaniu do 2021 roku.

Wzrost rynku wspierany był głównie przez ubezpieczenia komunikacyjne AC, w których odnotowano wzrost o 21,1% r/r (tj. +27 mln euro) oraz ubezpieczenia komunikacyjne OC (+19,7% r/r, tj. 17 mln euro), wynikający ze wzrostu cen spowodowanych inflacją. Dynamiczny wzrost odnotowały również ubezpieczenia zdrowotne (+5 mln euro, tj. +76,5% r/r) oraz majątkowe (+19 mln euro, tj. +16,8% r/r).

Struktura sprzedaży ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych nie zmieniła się istotnie w 2022 roku – dominowały ubezpieczenia komunikacyjne, które stanowiły 54,5% przypisu składki, a ubezpieczenia majątkowe stanowiły 28,4% składki przypisanej brutto.

Według stanu na koniec grudnia 2022 roku w sektorze ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych działało 13 podmiotów (w tym pięć oddziałów zagranicznych towarzystw ubezpieczeń), a łączny udział w rynku czterech największych wyniósł 67,3%.

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 2022 roku poziom 15,1%, a zgromadzona składka przypisana brutto wyniosła 71 mln euro, co stanowiło wzrost o 22,3% (tj. o 13 mln euro) względem 2021 roku.

Największe wzrosty odnotowano w ubezpieczeniach komunikacyjnych OC i AC oraz majątkowych.

Ukraina
Z końcem czerwca 2021 roku nadzór nad rynkiem ubezpieczeniowym w Ukrainie objął Narodowy Bank Ukrainy (NBU). NBU wzmocnił skuteczność nadzoru poprzez monitoring wdrożenia obowiązujących regulacji i stosowanie odpowiednich środków wpływu wobec podmiotów, które je naruszają.

Od marca 2022 roku NBU regulował działalność uczestników pozabankowych usług finansowych w okresie stanu wojennego, między innymi zmienił warunki podejmowania działań egzekucyjnych (przedłużył terminy). NBU uszczegółowił stosowanie szeregu aktów normatywnych i prawnych w związku z agresją Rosji na Ukrainę celem odciążenia uczestników rynku, a także wdrożył szereg ograniczeń w celu minimalizacji nowych ryzyk powstałych wskutek wojny. Zawiesił możliwości realizacji walutowych przelewów transgranicznych, co zakłóciło proces świadczenia usług reasekuracyjnych i spowodowało wycofanie się części podmiotów z rynku ukraińskiego. Efektem tego była konieczność poszukiwania alternatywnych rozwiązań i ograniczenia działalności w niektórych liniach biznesowych i w wybranych kanałach sprzedaży takich jak np. ubezpieczenia międzynarodowe.

Ukraiński rynek ubezpieczeniowy po trzech kwartałach 2022 roku mierzony składką przypisaną brutto zmniejszył się o 24,9%, do 28,6 mld hrywien.

Składka zgromadzona z tytułu ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych wyniosła 25,1 mld hrywien, co oznacza spadek o 25,9% w porównaniu do analogicznego okresu w 2021 roku.

Ujemna dynamika w większości rodzajów ubezpieczeń związana jest z rozpoczęciem działań wojennych na terytorium Ukrainy. W 2022 roku aktywność ekonomiczna klientów indywidualnych i biznesowych znacznie spadła. Pogorszenie się sytuacji ekonomicznej społeczeństwa to efekt wzrostu bezrobocia, w konsekwencji zamknięcia lub ograniczenia działalności przedsiębiorstw. Z powodu wojny wielu klientów wyjechało za granicę albo przebywa na tymczasowo okupowanych terenach, zatem spora część zrezygnowała z przedłużenia ochrony ubezpieczeniowej.

W 2022 roku znaczący wpływ na sprzedaż ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych miało ubezpieczenie Zielona Karta, które jako jedyne wykazało dodatnią dynamikę ze względu na masowe zawieranie polis przez osoby wyjeżdżające za granicę, (+1,1% r/r, +1,5 mld hrywien).

Spółki ubezpieczeniowe oferujące ubezpieczenia na życie zebrały na koniec września 2022 roku składkę przypisaną brutto w wysokości 3,5 mld hrywien, co oznacza spadek o 16,9% w porównaniu do analogicznego okresu poprzedniego roku.

Ukraiński rynek ubezpieczeniowy jest rozdrobniony. Na koniec września 2022 roku działało na nim 139 zakładów ubezpieczeniowych, z czego 126 oferowało ubezpieczenia majątkowe i pozostałe osobowe. Niezależnie od wciąż dużej liczby podmiotów, 10 największych zakładów ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych zgromadziło 56,1% 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 2022 roku składka przypisana brutto zebrana przez PZU Ukraina wyniosła 1 287 mln hrywien i była niższa o 26,3% niż w roku poprzednim. Spadek sprzedaży odnotowano we wszystkich liniach biznesowych, przy czym największe spadki dotyczyły ubezpieczeń majątkowych, wypadkowych oraz komunikacyjnych. Składka przypisana brutto zebrana przez PZU Ukraina Życie w 2022 roku wyniosła 398 mln hrywien i była niższa o 37,4% w porównaniu z 2021 rokiem.

W ciągu trzech pierwszych kwartałów 2022 roku PZU Ukraina pozyskał 3,7% składki przypisanej brutto ukraińskiego sektora ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych a jego udział w rynku spadł o 0,1 p.p. względem trzech kwartałów 2021 roku. Pozwoliło to spółce zająć dziewiąte miejsce na rynku ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych. Na piątym miejscu na rynku ubezpieczeń na życie uplasował się PZU Ukraina Życie z 8,4% udziału w rynku (spadek o 0,2 p.p. w stosunku do poprzedniego roku)[1].

1) Insurance TOP, Ukraiński kwartalnik ubezpieczeniowy, #7(83)2022

1.3.1.2. 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 TUW 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 (na Ukrainie), Lietuvos Draudimas (na Litwie i Estonii) oraz BALTA (na 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.

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 2022 roku, podobnie jak w latach ubiegłych, 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 2022 roku ofertę do oczekiwań i potrzeb klientów, wdrażając nowe produkty i innowacyjne rozwiązania.

Działania PZU w zakresie **ubezpieczeń masowych**:

- aktualizacja zakresu w **PZU Pomoc w Drodze**, unikalnego świadczenia w wariancie **Super**. Świadczenie obejmuje weryfikację stanu technicznego pojazdu przed zakupem, w sytuacji gdy pojazd Ubezpieczonego uległ uszkodzeniom w wypadku a ubezpieczony zdecyduje się na zakup kolejnego pojazdu. Dodatkowo, wariant **Super Truck** został wzbogacony o usługę odholowania sprawnej przyczepy lub naczepy, gdy pojazd ciągnący naczepę bądź przyczepę uległ wypadkowi, awarii bądź został skradziony;
- rozszerzenie zakresu **PZU Auto** o ubezpieczenie PZU Auto Opony dotychczas oferowanego oddzielnie, w ramach prostych produktów;
- ujednolicenie zasad ustalania wysokości szkody częściowej i całkowitej zgodnie z wariantem **Autocasco** na który klient zdecydował się zawierając umowę. Koszty naprawy służące ustaleniu czy szkoda jest całkowita będą obliczane w sposób, który klient wybierał decydując się na zakup

wariantu optymalnego, serwisowego lub partnerskiego. Zmiana, uzgodniona z Rzecznikiem Ubezpieczonych, ma na celu zmniejszenie ryzyka błędnej interpretacji warunków ubezpieczenia przez klienta;

- rozszerzenie zakresu ochrony ubezpieczeniowej w **PZU Wojażer** o świadczenia związane z epidemią COVID-19 zastępując dotychczas stosowaną klauzulę. Świadczenie obejmuje zwrot kosztów noclegu i wyżywienia oraz organizację i pokrycie kosztów powrotu do kraju stałego zamieszkania (w razie gdy ubezpieczony nie mógł skorzystać z pierwotnie zaplanowanego transportu), zwrot kosztów zorganizowanego wypoczynku jeśli ubezpieczony nie może uczestniczyć w podróży (z uwagi na nagłe zachorowanie na COVID-19 lub skierowanie jego lub jego współuczestnika podróży na kwarantannę lub izolację);
- wprowadzenie nowego produktu **PZU Bezpieczne Lokum** dla wspólnot i spółdzielni mieszkaniowych skierowanego do klientów z sektora mieszkalnictwa do grupy klientów, która jest definiowana na etapie ofertowania np. mieszkańcy dane wspólnoty mieszkaniowej. Zakres produktu obejmuje ubezpieczenie majątku prywatnego w formule Od Wszystkich Ryzyk, co oznacza ochronę ubezpieczeniową od wielu zdarzeń jakie mogą się wydarzyć w mieszkaniu (za wyjątkiem sytuacji wyłączonych z ochrony). Dodatkowo ochrona może obejmować usługi assistance domowego, odpowiedzialności cywilnej w życiu prywatnym oraz wsparcie prawnika w ramach ochrony prawnej;
- zmiany w OWU NNW **PZU Edukacja**, w tym:
  a) rozszerzenie katalogu poważnych zachorowań m.in. o poCOVIDowy zespół PIMS-TS,
  b) wprowadzenie dodatkowego świadczenia za wypadki na wycieczkach szkolnych,
  c) podwyższenie limitów usług oferowanych w ramach assistance m.in. pomocy psychologa do 2 tys. zł i korepetycji do 1,2 tys. zł,
- **integracja** z systemem Centralnej Ewidencji Pojazdów i Kierowców **(CEPiK)** dzięki której PZU zyskał możliwość pobrania oraz automatycznego przetworzenia danych dotyczących pojazdów zarejestrowanych, ich właścicieli oraz kierowców bez przepisywania ich z dowodu rejestracyjnego co przełożyło się na znaczne skrócenie ścieżki sprzedaży oraz utrzymanie konkurencyjności oferty PZU;
- udostępnienie nowego wzoru polisy ubezpieczenia granicznego – polisa jest jednostronna bez rewersu i kopii i może być samodzielnie wydrukowana przez klienta;
- **uzupełnienie** oferty dotyczącej **ubezpieczenia drobiu o ryzyko salmonelli** na podstawie warunków odmiennych do OWU **PZU Zwierzęta** – drób w oparciu o rozporządzenia MRIRW z 31 marca 2022. Rozporządzenie reguluje dopłaty do składek dla producentów rolnych do 70% składki płatnej przez rolnika jeżeli z umowy ubezpieczenia wynika, że wypłata odszkodowania nastąpi w przypadku wystąpienia szkód w wysokości przekraczającej 20% (wyrażonej w złotych) wartości średniej rocznej produkcji ubezpieczanych zwierząt z trzech ostatnich lat lub pięciu ostatnich lat. Oferta obejmuje:
  a) zakres ograniczony ryzyko salmonelli dla szkód z franszyzą powyżej 20%,
  b) uzupełniające ryzyko salmonelli dla szkód z franszyzą poniżej 20%
  c) ryzyka dodatkowe obejmujące m.in. ryzyko przerwy w dopływie prądu, awarie urządzeń wentylacji.

W segmencie **ubezpieczeń korporacyjnych** większość zmian na których skupił się PZU polegała na uatrakcyjnieniu oferty dla klientów flotowych i firm leasingowych oraz stałym podwyższaniu efektywności współpracy z pośrednikami. Najważniejsze nowości produktowe to:

- wdrożenie programu prewencyjnego **PZU iFlota**. Program wspiera zarządzanie ryzykiem we flotach wykorzystując innowacyjne oprogramowanie. System PZU iFlota posiada trzy główne moduły: zarządzanie flotą, zarządzanie ubezpieczeniem i zarządzanie bezpieczeństwem. Po pierwsze PZU iFlota to system do klasycznego zarządzania flotą, z ewidencją pojazdów, kierowców i różnego rodzaju kosztów, a także obsługą m.in. kart paliwowych i usług serwisowych. Drugim elementem jest zarządzanie ubezpieczeniem. System zapewnia dostęp do danych o polisach i szkodach z AC i OC oraz daje możliwość zgłaszania i monitorowania szkód z poziomu aplikacji. Trzecim i najważniejszym elementem są działania prewencyjne nakierowane na poprawę bezpieczeństwa floty m.in. poprzez dostęp do szkoleń e-learningowych, baz wiedzy i sugerowanie działań prewencyjnych adekwatnych do ryzyk obserwowanych u konkretnego klienta;
- popularyzacja i dalszy rozwój programu **Ryzyko PRO** m.in. poprzez rozbudowę PZU LAB ESTo (PZU LAB Enterprise Safety Tools) o inteligentne czujniki monitorujące bieżący stan bezpieczeństwa, na przykład monitorowanie otwarcia i zamknięcia drzwi przeciwpożarowych, czujniki temperatury, ciśnienia, drgań i dymu oraz zintegrowanie go z kamerami termowizyjnymi;
- rozszerzenie oferty **PZU Auto** o nowy zakres Autocasco dla właścicieli pojazdów elektrycznych, ochrona obejmuje szkody dotyczące ładowarek, w tym wallboxów, a także kabli ładujących oraz baterii.

W zakresie **ubezpieczeń finansowych** PZU wspiera polską gospodarkę, udzielając gwarancji ubezpieczeniowych oraz zabezpieczając realizację kontraktów w kluczowych obszarach, takich jak energetyka, przemysł budowlany oraz działalność naukowa i innowacyjna z uwzględnieniem obostrzeń związanych z COVID-19 i działaniami wojennymi w Ukrainie. Na bieżąco PZU prowadzi również stały monitoring i identyfikację ryzyk związanych z obecną sytuacją geopolityczną.

W trakcie 2022 roku najważniejsze zmiany w ofercie to:

- wprowadzenie zmian we wnioskach o zawarcie umowy okresowej o udzielanie gwarancji oraz wzorach umów zlecenia o udzielanie gwarancji ubezpieczeniowych, dostosowanie ich do potrzeb klientów i jednocześnie do bieżącej sytuacji geopolitycznej w zakresie zasad dotyczących wyceny w sytuacji podwyższonego ryzyka transakcji;
- aktualizacja OWU w ubezpieczeniu straty finansowej GAP dla klientów Alior Leasing oraz Pekao Leasing;
- kontynuacja współpracy z bankami w zakresie ubezpieczenia spłaty kredytów hipotecznych, zarówno z podmiotami z Grupy PZU jak i spoza niej.

W 2022 roku PZU współpracował z dziewięcioma bankami i z dziewięcioma partnerami strategicznymi. Kontrahenci PZU są liderami w swoich branżach i posiadają bazy klientów, które dają możliwość rozbudowania oferty PZU o kolejne, innowacyjne produkty skierowane do tych klientów. PZU aktywnie współpracując z bankami z Grupy PZU: Bankiem Pekao i Alior Bankiem 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 oraz innych produktów ubezpieczeniowych. W obszarze partnerstwa strategicznego współpraca opiera się przede wszystkim na firmach z branży energetycznej za pośrednictwem których PZU oferuje usługi assistance np. pomoc elektryka, hydraulika lub assistance zdrowotny. Oferta ubezpieczeń PZU obecna jest również na rynku e-commerce dzięki współpracy m.in. z PLL LOT, iSpot oraz eBilet. Przykłady współpracy w obszarze bancassurance, assurbnking oraz partnerstw strategicznych zostały opisane w rozdziale 1.3.1.3. Dystrybucja i obsługa

Działalność i oferta produktowa - LINK4

LINK4 to jedna z najbardziej rozpoznawalnych firm ubezpieczeniowych w Polsce, która **umiejętnie łączy siłę korporacji ze zwinnością startupu.** Zgodnie z jasno określonymi wartościami, takimi jak klient, szacunek i mistrzostwo, od dwóch dekad upraszcza świat ubezpieczeń. **LINK4 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, LINK4 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.

W 2022 roku w spółce zautomatyzowano 70 unikalnych procesów i stworzono 12 wirtualnych asystentów wspomagających pracowników w codziennych zadaniach. Technologia symuluje pracę człowieka i pozwala na automatyzację prostych czynności wykonywanych masowo, wspiera realizację celów związanych między innymi z efektywnością operacyjną, optymalizacją kosztów zatrudnienia, skróceniem czasu realizacji procesów biznesowych, a także pozwala na rozwój pracowników i realizację bardziej kreatywnych zadań. Potwierdzeniem uznania, jakim LINK4 cieszy się na rynku i wśród swoich pracowników, jest zwycięstwo w XII edycji Konkursu **„Pracodawca Godny Zaufania”** – wyróżnienie przyznano w kategorii „Rozwój i cyfryzacja”. Spółkę doceniono również za wdrażanie nowoczesnych technologii, które nie tylko poprawiają jakość świadczonych usług, ale również wspierają rozwój pracowników i zapewniają wyższy komfort pracy. LINK4 został kolejny raz uhonorowany prestiżowym tytułem **Inwestor w Kapitał Ludzki** wyróżniając się ponadprzeciętnymi wynikami w obszarze zaangażowania pracowników i ich poziomu zadowolenia z pracy. Ma to ogromne znaczenie, szczególnie, że badanie obejmowało kolejny rok pracy w formule hybrydowej, gdzie rynkowo osiągnięcie wysokich wyników w tych obszarach jest dodatkowym wyzwaniem. Poziom zaangażowania będący jednym z głównych celów strategicznych Spółki został zrealizowany w 2022 ponad zakładany poziom a firma znalazła się w gronie laureatów Nagród Gospodarczych, zdobywając pierwsze miejsce w kategorii **Firma Przyjazna Klientom**. Kapituła konkursu doceniła firmę oraz pracowników za systematyczne wprowadzanie pro-klienckich rozwiązań.

W 2022 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:

- uatrakcyjnienie oferty **Auto Assistance** poprzez zwiększenie limitów na usługę holowania po zdarzeniu assistance we wszystkich wariantach ubezpieczenia (o 300 km) oraz wynajmu samochodu zastępczego w wariancie Auto Assistance Plus;
- zmiany w ofercie ubezpieczeń turystycznych **Podróże** w szczególności:
  a) uproszczenie procesu obsługi szkód i świadczeń poprzez rezygnację z zapisów o ustaleniu trwałego uszczerbku

w oparciu o opinię lekarską i ocenę dokumentacji medycznej lub samej rozmowy zgłoszeniowej;

b) ujednolicenie zapisów (z NNW komunikacyjnym) w zakresie ustalenia wysokości procentowego uszczerbku na zdrowiu oraz świadczenia za śmierć osoby ubezpieczonej,

c) dodanie w OWU listy dokumentów potrzebnych do wypłaty świadczenia z NNW za uraz ciała i śmierć;

- uproszczenie oferty ubezpieczenia **DOM**, w tym wprowadzenie prostego języka w OWU i nowej struktury i zakresów m.in. wdrożenie jednego zakresu OC w życiu prywatnym zamiast dotychczasowych dwóch wariantów związanych z nieruchomością i w życiu prywatnym;
- wprowadzenie do oferty ubezpieczeń komunikacyjnych OC i pakietowych klauzuli **Ochrona Zniżki** – ochrona działa w przypadku pierwszej szkody z OC lub pierwszej szkody z AC (zdarzenie, za które zostało wypłacone odszkodowanie lub istnieje zobowiązanie do jego wypłaty), niezależnie od jej wartości.

Działalność i oferta produktowa – TUW PZUW

Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych Polski Zakład Ubezpieczeń Wzajemnych (TUW PZUW) koncentruje się na współpracy z dużymi podmiotami korporacyjnymi, medycznymi (szpitale i przychodnie), kościelnymi oraz jednostkami samorządu terytorialnego.

Oferuje elastyczną ochronę ubezpieczeniową, dopasowaną do potrzeb ubezpieczonych pod względem zakresu i kosztów. Sprzyja temu formuła ubezpieczeń wzajemnych, która umożliwia negocjowanie umów, bez konieczności ogłaszania postępowań przetargowych. Podmioty ubezpieczone w TUW PZUW na zasadzie wzajemności są jednocześnie członkami Towarzystwa, a ich liczba na przestrzeni ostatnich lat sukcesywnie rośnie. Członkowie tworzą w ramach TUW PZUW związki wzajemności członkowskiej, grupujące podmioty o podobnym profilu działalności i związanym z tym ryzyku.

Sukcesem 2022 roku w TUW PZUW jest utworzenie związku wzajemności członkowskiej dla ponad 500 przedsiębiorstw z branży wodno-kanalizacyjnej. Obiecujące perspektywy daje także powołanie Związku Wzajemności Członkowskiej im. Ignacego Mościckiego – dla firm z sektora energetycznego i elektrociepłowniczego skupionych w Agencji Rynku Energii.

Wyróżnikiem i **rynkowym atutem TUW PZUW** jest szczególna troska o **minimalizowanie ryzyka i szerokie wsparcie dla ubezpieczonych** w tym zakresie – w formie bezpłatnych audytów bezpieczeństwa i projektów prewencyjnych. Obejmują one m.in. program szkoleń dla lekarzy i personelu medycznego, które TUW PZUW wznawia na szeroką skalę po okresie ograniczeń związanych z pandemią COVID-19. Celem jest doskonalenie wiedzy i umiejętności lekarzy i personelu ubezpieczanych szpitali, aby zapewnić jak najlepszą opiekę nad pacjentami, a jednocześnie zapobiegać niepożądanym zdarzeniom i w konsekwencji roszczeniom.

Ważnym wydarzeniem 2022 roku w środowisku medycznym był również zorganizowany po raz pierwszy przez TUW PZUW Kongres Rozwiązań Ubezpieczeniowych dla Podmiotów Leczniczych, poświęcony bezpieczeństwu pacjentów i profilaktyce zdrowotnej, nad którym patronat objął Rzecznik Praw Pacjenta.

TUW PZUW angażuje się jednocześnie w rozwijanie nowo powstałych produktów. Należą do nich:

- nowatorskie rozwiązanie dla grup szpitali tzw. **ubezpieczenie parasolowe**, które zapewnia im dodatkową ochronę ubezpieczeniową po wyczerpaniu sumy gwarancyjnej wynikającej z obowiązkowego ubezpieczenia. Szpitale, zrzeszone w ramach TUW PZUW w związku wzajemności członkowskiej, mogą wspólnie wykupić dodatkowe ubezpieczenie dla nich wszystkich za relatywnie niższą kwotę, niż gdyby kupowały polisę osobno;
- ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej członków władz podmiotu leczniczego;
- ubezpieczenie podróżne dla instytucji kościelnych;
- ubezpieczenie ryzyka biznesowego dla franczyzobiorców **„Polisa na biznes”**. Jest to nowatorski na rynku produkt i wsparcie dla drobnych przedsiębiorców, dla których bezpieczeństwo finansowe ma kluczowe znaczenie przy podejmowaniu decyzji o uruchomieniu własnego biznesu;
- ubezpieczenia elektrowni wiatrowych **„Siła Wiatru”** i instalacji fotowoltaicznych **„Moc Słońca”**. To kompleksowe ubezpieczenia majątkowe od wszystkich ryzyk, w tym od uszkodzeń i utraty zysku, a także odpowiedzialności cywilnej z tytułu eksploatacji generatorów wiatrowych i paneli fotowoltaicznych.

TUW PZUW jest największym towarzystwem ubezpieczeń wzajemnych w Polsce i jednym z najszybciej rozwijających się na świecie, czego potwierdzeniem jest zwycięstwo w prestiżowym Rankingu Gwiazdy Ubezpieczeń, zorganizowanym przez redakcję „Dziennik Gazeta Prawna”. TUW PZUW został najwyżej oceniony wśród towarzystw ubezpieczeń wzajemnych, sklasyfikowanych pod względem potencjału i dynamiki wzrostu. Redakcja brała pod uwagę skalę biznesu, bezpieczeństwo i rentowność.

Dodatkowym potwierdzeniem silnej pozycji TUW PZUW w 2022 roku jest **utrzymanie wysokiego ratingu** towarzystwa, **na poziomie A- z perspektywą stabilną**, przez agencję ratingową S&P. TUW PZUW jest jednym towarzystwem ubezpieczeń wzajemnych i jednym z niewielu działających w Polsce ubezpieczycieli, którzy legitymują się międzynarodową oceną ratingową. Rating na poziomie A- oznacza niski poziom ryzyka kredytowego, wysoką wiarygodność finansową i zdolność do obsługi zobowiązań.

Działalność i oferta produktowa – PZU Życie

W ramach Grupy PZU działalnością na polskim rynku ubezpieczeń na życie zajmuje się PZU Życie. Spółka oferuje szeroki zakres ubezpieczeniowych produktów na życie, 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 najszersze 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:**

- wprowadzenie do oferty w lipcu 2022 roku, nowego grupowego ubezpieczenia na życie z umowami dodatkowymi **PZU Na Życie Plus (PNŻ Plus)**, które łączy w sobie całościowe podejście do potrzeb pracodawców, pracowników i ich rodzin. Ubezpieczenie zapewnia ochronę życia i zdrowia oraz dostęp do usług medycznych. PNŻ Plus jest oferowany do nowych podmiotów zatrudniających minimum 30 osób. Ponadto ubezpieczenie umożliwia klientowi indywidualne rozszerzenie zakresu podstawowego o pakiety dodatkowe, a tym samym lepsze dopasowanie ochrony do indywidualnych potrzeb;
- aktualizacja OWU **ubezpieczeń emerytalnych** w związku ze stanowiskiem KNF w zakresie sposobu prezentowania opłat w umowach ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym. Zmiana dotyczyła ubezpieczenia **IKE PZU Życie** oraz ubezpieczenia kontynuowanego **Pogodna Jesień;**
- opracowanie nowego **ubezpieczenia leczenia szpitalnego** w wyniku choroby. Nowe ubezpieczenie będące rozszerzeniem oferty Indywidualnej Kontynuacji ubezpieczenia grupowego zapewnia klientom finansowe wsparcie w razie pobytu w szpitalu w związku z kluczowymi chorobami cywilizacyjnymi
- odświeżenie oferty grupowego ubezpieczenia na życie i zdrowie **Opieka Medyczna S**, w tym m.in. aktualizacja zapisów reklamacyjnych w związku z wejściem w życie ustawy o doręczeniach elektronicznych oraz zmiana dokumentów dla klienta mające na celu ułatwienie wprowadzania zmian w polisie, w tym zmian wysokości składek.

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

- wdrożenie zmian w ramach określonych umów dodatkowych rozszerzających indywidualne ubezpieczenia na życie, w tym:

  a) podwyższenie maksymalnego wieku wstępu oraz wieku ubezpieczonego w chwili końca okresu ubezpieczenia – zmiana ta umożliwia oferowanie określonych ubezpieczeń dodatkowych osobom starszym, które dotychczas nie mogły zostać objęte ochroną w ramach wybranych umów dodatkowych;

  b) modyfikacja zapisów dotyczących reklamacji w związku z nowelizacją przepisów ustawy o doręczeniach elektronicznych.

- wprowadzenie do oferty nowego krótkoterminowego (na okres dwóch lub trzech lat) ubezpieczenia na życie i dożycie **PZU Bezpieczny Zysk** z gwarantowaną wypłatą określonych środków po zakończeniu umowy niezależnie od sytuacji na rynkach finansowych. To połączenie ochrony życia i zwiększenie kapitału. W razie wcześniejszej rezygnacji, w pierwszym roku umowy kwota, która zostanie wypłacona, jest równa wysokości wpłaconej składki zaś w razie śmierci ubezpieczonego sumę ubezpieczenia otrzymają wskazane przez niego osoby bez postępowania spadkowego i podatku od spadków i darowizn;
- w ramach **indywidualnych ubezpieczeń o charakterze emerytalnym** najistotniejszą kwestią było dostosowanie produktów w bieżącej ofercie (indywidualne ubezpieczenie na życie związane z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym **IKE PZU Życie** oraz indywidualna kontynuacja grupowego ubezpieczenia emerytalnego **Pogodna Jesień**) do wymogów stanowiska KNF dotyczącego sposobu prezentowania opłat w umowach ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym.

W 2022 roku PZU Życie aktywnie współpracował z pięcioma bankami, w tym z bankami z Grupy PZU dostarczając kompleksową ofertę ubezpieczeniową dla ich klientów. Współpraca z Bankiem Pekao i Alior Bankiem pozwala PZU Życie sukcesywnie rozszerzać ofertę i skalę sprzedaży produktów ubezpieczeniowych powiązanych z produktami bankowymi. Przykłady tej współpracy zostały opisane w rozdziale 3.2.3. Dystrybucja i obsługa / Kanał bankowy.

Działalność i oferta produktowa – spółki zagraniczne

Lietuvos Draudimas

Lietuvos Draudimas to największy i najbardziej doświadczony ubezpieczyciel, lider rynku ubezpieczeniowego na Litwie oraz największa firma ubezpieczeniowa w krajach bałtyckich. Co trzeci mieszkaniec Litwy wybiera ubezpieczenie w Lietuvos Draudimas. W 2022 roku, oprócz bieżącej działalności w obszarze ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych, Lietuvos Draudimas skupiał się w dalszym ciągu na działaniach związanych ze zrównoważonym rozwojem oraz na ulepszaniu i poszerzaniu oferty produktowej, dostosowując ją do zmieniających się warunków oraz oczekiwań klientów.

Poza działaniami typu *business-as-usual* i ulepszaniem istniejących produktów, główne działania to:

- aktualizacja strony internetowej www.ld.lt, kontynuacja prac nad usprawnieniem ścieżki klienta na stronie www.ld.lt, tak aby była ona szybsza i wygodniejsza. Głównym celem aktualizacji i optymalizacji strony zewnętrznej LD jest zwiększenie sprzedaży poprzez kanały elektroniczne (od www.ld.lt do stron e-commerce). Prace prowadzone w ramach aktualizacji strony internetowej opierają się na światowych trendach oraz na doświadczeniu ekspertów uwzględniających potrzeby biznesowe. W 2022 roku zmieniono rozwiązania części dotyczącej głównych produktów ubezpieczeniowych (komunikacyjne OC i AC) i przetestowano postawione hipotezy, zwracając uwagę na układ informacji. Optymalizacja strony www.ld.lt jest procesem ciągłym;
- stale aktualizowana Platforma GoLD (system sprzedaży) – wprowadzenie kolejnych produktów ubezpieczeniowych, m. in. majątek korporacyjny;
- samoobsługa SavasLD (zgłaszanie roszczeń on-line), usprawniła ścieżkę klientów w obsłudze roszczeń z tytułu ubezpieczeń zdrowotnych, zdigitalizowała zatwierdzanie umów handlowych;
- wdrożenie w SavasLD produktu B2C Ubezpieczenia zdrowotne, który dał prywatnym klientom możliwość zakupu ubezpieczenia zdrowotnego bezpośrednio online. Ubezpieczenia zdrowotne były i pozostają produktem priorytetowym LD zarówno w 2022 jak i 2023 roku. Jest to bardzo ważny element strategii spółki, a firma systematycznie pracuje nad jego udoskonaleniem i poprawą doświadczeń klientów.

PZU Litwa Życie

Rok 2022 firma rozpoczęła nowym etapem, który został zaprezentowany na specjalnym wydarzeniu ,,The new begining For Those Who Love Life". Od 31 stycznia 2022 roku został wprowadzony do oferty nowy produkt („Dla tych, którzy kochają życie") z najszerszą na rynku ochroną na życie. Celem jest dbanie o klientów kompleksowo i na co dzień, tak aby każdy mógł stworzyć indywidualne ubezpieczenie na całe życie zgodnie ze swoimi potrzebami i możliwościami.

System sprzedaży PZUlife, dedykowany zawieraniu nowych umów, został wdrożony w nowej wersji i będzie dalej rozwijany jako nowe narzędzie wsparcia dla agentów w celu lepszego rozpoznania potrzeb klienta. Daje także możliwość zdalnej identyfikacji dla dorosłych i dzieci.

W listopadzie 2022 roku została wdrożona nowa funkcjonalność w systemie sprzedażowym PZUlife i produkt „Dla tych, którzy kochają życie" jest oferowany również klientom biznesowym, gdy ubezpieczającym jest osoba prawna. Tym samym oferty indywidualne „Dla Tych, Którzy Kochają Życie" mogą być wykorzystywane jako narzędzie motywacyjne dla pracowników, promujące lojalność pracowników i przyczyniające się do kreowania wizerunku pracodawcy odpowiedzialnego społecznie.

Stale udoskonalano samoobsługę w systemie SavasLD, dodano możliwość logowania się do samoobsługi za pomocą Smart ID i podpisu mobilnego (wcześniej było to możliwe tylko poprzez łącza trzech banków).

AAS BALTA

Szeroka gama produktów, doskonała obsługa klienta oraz przemyślane inwestycje w działania promocyjne marki pozwoliły Balcie utrzymać wiodącą pozycję na łotewskim rynku ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych pod względem wolumenu sprzedaży oraz znacząco wzmocnić rozpoznawalność i reputację marki.

W 2022 roku Balta skupiła się na zapewnieniu lepszej obsługi klienta i wykorzystaniu możliwości cyfrowych.

Uruchomiono aplikację i rozwiązanie internetowe umożliwiające kontakt z pomocą drogową z opcją śledzenia przyjazdu usługi.

Wdrożono również rozwiązanie cyfrowe oparte na sztucznej inteligencji, które pozwala klientom na robienie zdjęć ubezpieczonych samochodów. Jednocześnie umożliwia ich weryfikację w celu zapewnienia odpowiedniej jakości a także dostarcza wiarygodne informacje o dacie i godzinie zdjęcia.

Balta konsekwentnie rozszerza produkty i kanały w których płatności klientów są automatycznie wypłacane z kart kredytowych co znacznie poprawia klientom wygodę płatności.

Lietuvos Draudimas – oddział w Estonii

W 2022 roku, ze względu na obecną sytuację gospodarczą, PZU Estonia dokonywał regularnych zmian taryf – co najmniej dwa razy w miesiącu w ubezpieczeniach komunikacyjnych z uwagi na wyjątkowo wysoką inflację.

W marcu 2022 roku wprowadzony został w e-sklepie nowy pakiet ubezpieczeń komunikacyjnych AC dla samochodów starszych niż 8 lat. Oferta ta będzie także dostępna w regionalnym kanale sprzedaży.

Pod koniec grudnia 2022 roku sfinalizowano umowę z Luminor Bank dystrybuujący ubezpieczenie nieruchomości prywatnych.

Opracowano i przetestowano e-sklep SEB Banku (SEB e-sklep). SEB e-sklep łączy się z bankiem internetowym SEB, dzięki czemu klient SEB wchodzi przez bank internetowy SEB do e-sklepu PZU Estonia i widzi tylko produkty ubezpieczeniowe związane z SEB.

W czerwcu 2022 roku nawiązano współpracę ubezpieczeniową z AS Veho – głównym dealerem Mercedes Benz w Estonii.

Głównymi kanałami dystrybucji są partnerzy, SEB Bank a także sprzedaż przez Internet. Aby zwiększyć efektywność operacyjną, synergię oraz cross-sell we wszystkich kanałach dystrybucji bezpośredniej, już pod koniec 2021 roku zainicjowano projekt budowy Własnej Sieci Sprzedaży. Sprzedaż uruchomiono w drugiej połowie 2022 roku i na koniec roku działalność prowadziło 5 oddziałów w 5 różnych miastach: Tallin, Tartu, Pärnu, Jõgeva oraz Kuressaare.

PZU Ukraina

W 2022 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 formularzy umów ubezpieczenia mienia w warunkach wojny (dodano dodatkowe zastrzeżenia);
- zawieszenie sprzedaży szeregu produktów dotyczących ubezpieczenia mienia, odpowiedzialności i ryzyk finansowych;
- przeprowadzenie analiz oraz dokonanie zmian warunków ubezpieczenia (m.in. zakaz ubezpieczenia obiektów, znajdujących się na czasowo okupowanych terytoriach oraz na terytoriach aktywnych działań wojennych);
- opracowano nowy produkt ubezpieczeń NNW obejmujący pasywne ryzyka wojenne oraz przygotowano Specyfikację Istotnych Warunków Zamówienia dot. jego realizacji na platformie partnera EWA;
- wdrożono sprzedaż umów elektronicznych Zielona Karta.

W związku z wprowadzeniem stanu wojennego i moratorium Narodowego Banku Ukrainy (NBU) zakazującym wykonywania płatności transgranicznych w walutach obcych, Gen Re odmówiło udziału w pokryciu ryzyk ukraińskich obligatoryjnej umowy reasekuracyjnej maszyn specjalnych (budowniczych i rolniczych). Od września ochronę reasekuracyjną zapewnia Polish Re i PZU. Z powodu wprowadzonego przez NBU zakazu dokonywania płatności transgranicznych, w reasekuracji Agro Stop Loss reasekurator Swiss Re zrezygnował z kontynuacji współpracy w tym zakresie.

W 2022 roku kontynuowano rozwój sprzedaży w kanale partnerskim z wykorzystaniem API – sprzedaż polis za pośrednictwem agregatorów on-line.

Od października 2022 roku w sklepie internetowym wdrożono nowy program ubezpieczenia Standard+, co pozwala na zawarcie elektronicznych umów ubezpieczenia turystycznego z osobami, które w momencie zawarcia umowy przebywają za granicą. W trzecim kwartale 2022 roku, dzięki wdrożeniu nowego programu, wolumen składek z tych umów zwiększył się o 57%.

W 2022 roku w PZU Ukraina, odpowiadając na potrzeby klientów i dążąc do poprawy jakości obsługi klienta, przeprowadzono dodatkowe szkolenia dotyczące standardów obsługi klienta. Uruchomiono również proces zawarcia umów z klientami, przebywającymi za granicą, korzystając z aplikacji mobilnej Object Control.

Biznes międzynarodowy w praktyce zawiesił swoją działalność ubezpieczeniową w Ukrainie. Klienci zostali wyłączeni z programów międzynarodowych i została im zaproponowana ochrona lokalna.

PZU Ukraina Życie

Ze względu na wybuch wojny w Ukrainie, od 1 marca 2022 sprzedaż nowego biznesu została wstrzymana. PZU Ukraina Życie skupiał się na obsłudze istniejącego portfela umów ubezpieczenia i utrzymaniu likwidacji szkód.

W maju 2022 roku PZU Życie wznowił współpracę w zakresie ubezpieczenia pożyczkobiorców z dwoma partnerami strategicznymi – IdeaBank i KredoBank – w niektórych programach kredytowania (kredyty gotówkowe, karty). Następnie, w lipcu, wznowiono sprzedaż nowego biznesu w kanałach agencyjnym i brokerskim, są to umowy ubezpieczenia z dodatkowymi ograniczeniami w zakresie ryzyka i sum ubezpieczenia. Sprzedaż może być realizowana tylko w obwodach administracyjnych, nieobjętych żadnymi działaniami wojennymi – zachód i centrum Ukrainy (tzw. zielona strefa).

W IV kwartale 2022 roku przywrócono sprzedaż nowych umów ubezpieczenia również w korporacyjnym kanale sprzedaży („Ochrona socjalna", „Pomoc", „Klasyczny").

W efekcie, w drugim półroczu 2022 roku zawarto około 2,6 tys. nowych umów ubezpieczenia w agencyjnym i brokerskim kanale sprzedaży, ponad 121 tys. umów ubezpieczenia w ramach programów współpracy z bankami, pozyskano także kilku nowych klientów korporacyjnych.

W 2022 roku proces obsługi klienta w Life Contact Center przeszedł znaczące zmiany. Jeśli w 2021 roku połączenia przychodzące stanowiły ponad 50% wszystkich kontaktów klientów, to w 2022 roku odsetek takich kontaktów zmniejszył się do 33%, podczas gdy większość zgłoszeń odbierano przez e-mail i za pomocą Chatbota Life (54% w 2022 roku w porównaniu do 33% w 2021 roku). Jednocześnie klienci chętnie korzystają ze wsparcia Contact Center, co potwierdza znaczący wzrost łącznej liczby zgłoszeń opracowanych przez Contact Center w 2022 roku. Łączna liczba zgłoszeń przez e-mail i Chatbota Life w 2022 roku wzrosła ponad dwukrotnie w porównaniu do 2021 roku, co podkreśla znaczenie posiadania elektronicznych środków komunikacji z klientami, zwłaszcza w warunkach stanu wojennego w Ukrainie.

1.3.1.3. 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 zdalne kanały dystrybucji.

Sieć dystrybucji

	Polska		kraje bałtyckie i Ukraina
Procent składki przypisanej brutto Grupy PZU	**90%**		**10%**
	ub. majątkowe	ub. na życie	
Agenci na wyłączność	3	1	2
Multiagencje	3	1	
Brokerzy ubezpieczeniowi	2	3	4
Pracownicy	1	3	3
Oddziały	1	3	
Bancassurance i partnerstwa strategiczne	1	2	2
On-line / Telefon	1	1	1
Dealerzy samochodowi	1		1

Legenda: (1%-10% sprzedaży), (11%-20% sprzedaży), (21%-30% sprzedaży), (31%-40% sprzedaży)

W 2022 roku sieć dystrybucji Grupy PZU obejmowała:

- **agentów na wyłączność** – w Polsce własna sieć agencyjna PZU składała się z 9,5 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 453 agentami niezwiązanymi z żadnym agregatorem. W krajach bałtyckich sieć agencyjna Grupy składała się z 704 agentów, podczas gdy na Ukrainie było to 392 agentów;
- **multiagencje** – na polskim rynku ubezpieczeń z Grupą PZU współpracuje ponad 3,7 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 59 multiagencjami, natomiast w krajach bałtyckich spółki z Grupy współpracowały z 20 multiagencjami, a na 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 459 brokerami, podczas gdy na Ukrainie z 38 brokerami;
- **bancassurance i programy partnerstwa strategicznego** – w zakresie ubezpieczeń w 2022 roku PZU współpracował z dziewięcioma bankami oraz z dziewięcioma partnerami strategicznymi , PZU Życie z pięcioma bankami, TUW PZUW z dwoma bankami i dziewięcioma partnerami strategicznymi. LINK4 współpracował z sześcioma bankami w różnych modelach dystrybucji ubezpieczeń głównie komunikacyjnych oraz pięcioma partnerami strategicznymi. W krajach bałtyckich współpraca obejmowała pięć banków i dwanaście partnerów strategicznych, a na Ukrainie jedenaście banków;
- **kanał zdalny**– sprzedaż ubezpieczeń majątkowych przez ten kanał prowadzona jest w szczególności przez LINK4 i obejmuje współpracę z porównywarkami, stronę www oraz call center. Do tego kanału zalicza się również infolinia sprzedażowa PZU oraz 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).

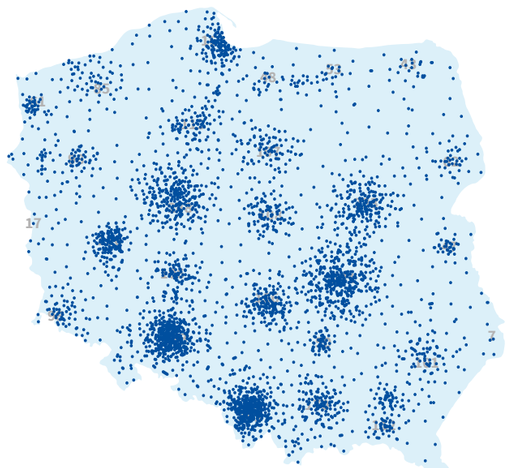
PZU kontynuuje rozwój profesjonalnej sieci sprzedaży agencyjnej. Biura agentów to przejrzysta i nowoczesna aranżacja przestrzeni oraz jakość obsługi doceniana przez miliony klientów. Stale prowadzone są prace nad profesjonalizacją sieci i podnoszeniem jakości obsługi klienta poprzez atrakcyjne szkolenia 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 profilów agentów na Facebooku.

Na koniec 2022 roku liczba biur agentów wyłącznych PZU w całej Polsce wynosiła 1 432 placówki.

Znajdź oddział i agenta

Zobacz więcej



Infolinia sprzedażowa w PZU

Klienci zainteresowani zdalnym zakupem ubezpieczenia mogą skontaktować się z PZU za pośrednictwem dedykowanego

numeru 600 600 601. Natomiast klientami z aktywnymi umowami opiekują się specjaliści, którzy dbają o zachowanie ciągłości w ochronie ubezpieczeniowej, co pozwala na utrzymanie z klientem stałego kontaktu.

Dzięki nowoczesnym technologiom, m.ni. włączeniu automatyki i robotyki do procesu obsługi telefonicznej, minimalizowane są ryzyka spamu lub phishingu. W 2022 roku wprowadzona została możliwość oddzwonienia przez klienta do konsultanta PZU. W 2023 roku rozpoczęto przy współpracy z partnerem Hiya działania zmierzające do identyfikacji numeru infolinii logiem PZU, wysyłkę SMSów zapowiadających telefon ze strony PZU oraz informujących o nieudanej próbie kontaktu z klientem.

Oferta produktowa infolinii w 2021 roku koncentrowała się wokół ryzyk związanych z ubezpieczeniem pojazdu, zasobów mieszkaniowych, podróży i następstw nieszczęśliwych wypadków. W 2022 roku portfolio produktów oferowanych w sprzedaży telefonicznej rozszerzyło się m.in. o ubezpieczenia upraw rolnych. Towarzyszyły temu technologiczne zmiany w procesie zakupowym, ukierunkowane na satysfakcję klienta. Przełomem było wdrożenie funkcji oględzin mienia za pośrednictwem aplikacji Video Inspektor. To rozwiązanie odpowiada na potrzeby klientów zainteresowanych szybkim zakupem ubezpieczenia wymagającego lustracji przez pracownika PZU, w tym zwłaszcza ubezpieczenia AC lub nietypowych nieruchomości, takich jak domek letniskowy. Jednocześnie zabezpiecza interes PZU i zapobiega ryzku wyłudzenia odszkodowania. Od 2022 roku infolinia sprzedażowa pilotażowo prowadzi również sprzedaż wybranych ubezpieczeń z oferty PZU Życie.

W 2022 roku PZU umożliwiło klientom z Ukrainy zakup polisy ubezpieczenia OC granicznego przez telefon. W tym celu został powołany zespół konsultantów ukraińsko-języcznych, wzmocniono także już istniejący zespół dedykowany dla klienta anglojęzycznego.

Zdalna dystrybucja ubezpieczeń przyczynia się do realizacji strategii omnikanałowości. Klient w komfortowym dla siebie miejscu i czasie może porozmawiać z konsultantem na temat każdego ubezpieczenia, także zawartego wcześniej u agenta lub w oddziale. Rozwój jest wspierany przez innowacyjne narzędzia oparte na działaniu sztucznej inteligencji, takich jak Comadso (interaktywna porównywarka OWU) i Nexidia (AI wspierająca odsłuch nagranych rozmów).

Przypis składki uzyskany przez PZU w kanałach zdalnych zwiększył się w 2022 roku o 29,2% r/r do wartości 180,1 mln zł, liczba klientów korzystających z tej formy zakupu wzrosła o 33% r/r do 303,5 tys.

mojePZU

Uruchomiony w 2018 roku portal 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;
- odebrać ofertę ubezpieczenia od Agenta;
- 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 2022 roku z portalu mojePZU korzystało ponad 3,3 miliona użytkowników.

Serwis jest stale rozwijany i uzupełniany o kolejne funkcjonalności i usługi m.in. w obszarze sprzedaży produktów ubezpieczeniowych i wznowień (w tym płatności), obsługi szkód i świadczeń oraz w obszarach zdrowia i inwestycji. W mojePZU funkcjonuje również Klub PZU Pomocni – program lojalnościowy, dzięki któremu klienci otrzymują dostęp do kodów rabatowych i dodatkowych benefitów.

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 ok. 3 mld zł skumulowanego przypisu składki ze współpracy ubezpieczeniowo-bankowej z Bankiem Pekao i Alior Bankiem.

Bancassurance

W obszarze bancassurance współpraca z Bankiem Pekao i Alior Bankiem obejmuje sprzedaż następujących produktów:

z Bankiem Pekao:

- ubezpieczenia do kredytu hipotecznego, pożyczki gotówkowej, ROR oraz kart kredytowych
- produkty inwestycyjne
- ubezpieczenia podróżne
- ubezpieczenia komunikacyjne

z Alior Bankiem:

- ubezpieczenia majątkowe oraz na życie dla kredytobiorców gotówkowych oraz hipotecznych
- ubezpieczenia podróżne
- ubezpieczenia NNW z pakietem zdrowotnym.

Od stycznia 2022 roku PZU Życie wprowadził do sprzedaży w Banku Pekao i Alior Banku nowe produkty unit-linked dostosowane do wymogów interwencji produktowej KNF. Nowa konstrukcja produktów przełożyła się na obniżenie kosztów dla klienta.

Od sierpnia 2022 roku w sprzedaży Banku Pekao i Alior Banku znajduje się nowy produkt SPE (ang. *single premium endowment*) PZU Życie, który wykorzystuje potencjał rynkowy związany z wysokimi stopami procentowymi. Jest to ubezpieczenie na życie i dożycie z gwarantowaną stopą zwrotu dla klienta. Umowę można zawrzeć na 2 lub 3 lata, a składka jest opłacana jednorazowo. Produkt został wdrożony do dystrybucji w Alior Banku i Banku Pekao. Trwają prace nad uruchomieniem sprzedaży u kolejnych dystrybutorów.

W IV kwartale 2022 roku PZU Życie rozszerzył ofertę o indywidualne ubezpieczenie na życie dla posiadaczy kredytów mieszkaniowych lub pożyczek zabezpieczonych hipoteką udzielanych przez Bank Pekao. Z rozwiązania PZU Życie mogą skorzystać zarówno osoby, które chcą zaciągnąć kredyt lub pożyczkę zabezpieczoną hipoteką, jak i ci, którzy już spłacają kredyt w banku. Ubezpieczenie zawierane jest na okres 4 lat, a składkę opłaca się w miesięcznych ratach. Po upływie okresu ubezpieczenia klienci banku mogą przedłużyć ochronę na kolejne 4 lata. W razie śmierci, PZU Życie może spłacić całość lub część kredytu mieszkaniowego w Banku Pekao, a ewentualną nadwyżkę należnego świadczenia wypłaci uposażonym dodatkowym np. bliskim ubezpieczonego. Co ważne, w takiej sytuacji uposażeni dodatkowi dostaną nadwyżkę świadczenia bez postępowania spadkowego oraz nie zapłacą podatku od spadków i darowizn.

Od listopada 2022 roku w Banku Pekao oferowane są ubezpieczenia komunikacyjne PZU. Klienci banku posiadający pojazdy, w zależności od potrzeb, mogą we wszystkich oddziałach banku w Polsce kupić ubezpieczenie OC oraz wybrane ubezpieczenia z gamy ubezpieczeń dobrowolnych: AC, NNW, Szyby, PZU Pomoc w Drodze, PZU Asystent Zdrowotny. PZU przygotował ofertę dla kierowców, z możliwością dostosowania jej zakresu do indywidualnych potrzeb. Od listopada 2022 roku w ofercie Banku Pekao znajdą się również ubezpieczenia komunikacyjne LINK4. Doradca może zaproponować klientowi ubezpieczenie dwóch ubezpieczycieli. Porównanie ofert odbywa się w jednym procesie, po czym następuje wybór predefiniowanych pakietów lub personalizacja oferty.

W 2022 roku PZU nawiązał również strategiczną współpracę z Bankiem Ochrony Środowiska. Pierwszym produktem wdrożonym do oferty banku było ubezpieczenie instalacji fotowoltaicznych oraz innych urządzeń OZE, powiązanych ze sztandarowymi kredytami proekologicznymi banku.

Assurbanking

PZU jest jednym z największych zewnętrznych partnerów Banku Pekao w sprzedaży ROR za pośrednictwem aplikacji banku Pekao360. W ramach współpracy w 2022 roku:

- kontynuowano sprzedaż end to end w kanale zdalnym, gdzie dostępne są dwa produkty bankowe Konto Przekorzystne i Konto Przekorzystne Biznes;
- wprowadzono nową ofertę i zwiększono bonus z 200 na 300 zł w ramach wspólnej kampanii „Auto z Kontem", w której klient otrzymuje 10% zniżki na OC;
- rozszerzono sprzedaż Konta Przekorzystnego na kolejne Oddziały Partnerskie oraz wdrożono pilotażowo grupę Oddziałów Regularnych;
- wdrożono sprzedaż nowego produktu Konto Przekorzystne Biznes oraz rozszerzono sprzedaż Konta Przekorzystnego do produktów PZU Życie w oddziałach PZU;
- kontynuowano pilotaż sprzedaży dwóch produktów bankowych w sieci Agentów Wyłącznych – Konto Przekorzystne w ramach promocji „Auto z Kontem" oraz pożyczki gotówkowej (przygotowanie do wdrożenia w 2023 roku).

Od 2019 roku PZU wraz z Alior Bankiem rozwija innowacyjną platformę pożyczkową **Portalu Cash** z unikaną ofertą produktową dla pracowników firm i instytucji, które rozpoczęły współpracę z Cash. W 2022 roku portal został udostępniony kolejnym grupom klientów, w tym nowym przedsiębiorstwom, osiągając łącznie ponad 900 tys. klientów

indywidualnych, którzy mogą korzystać z platformy Cash. Dodatkowo poszerzone zostało portfolio oferowanych produktów – o produkty Banku Pekao: Kredyt Hipoteczny oraz Konto Przekorzystne. Ponadto dzięki współpracy z PZU Zdrowie firmy, które udostępniły platformę swoim pracownikom, mogą zaproponować im także rabat na pakiety medyczne. PZU Cash wraz z PZU Zdrowie i Alior Bankiem przygotowały specjalną ofertę kredytu ratalnego na usługi stomatologii i finansowanie usług ortopedycznych w klinikach Gamma. PZU Cash ma również na swoim koncie stworzenie pierwszego produktu własnego. Jest to pożyczka gotówkowa MiniCash, która działa jak zaliczka z pensji – pozwala pracownikom sfinansować mniejsze, niespodziewane wydatki.

Projekt 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 (cyfryzacji gospodarki).

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 podróżne.

W 2022 roku PZU współpracował z dziewięcioma 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 a także assistance zdrowotny. Oferta ubezpieczeń PZU jest również obecna na rynku e-commerce dzięki współpracy z PLL LOT i iSpot.

W 2022 PZU rozszerzył ofertę ubezpieczeń uruchamiając sprzedaż ubezpieczeń w serwisie eBilet.pl. Klienci serwisu mogą kupić bilety na wydarzenia kulturalne wraz z ubezpieczeniem. PZU zapewnia ochronę w przypadku gdy klient z ważnych i niespodziewanych przyczyn losowych nie mógł wziąć udziału w wydarzeniu na które posiadał bilet/karnet. Do zdarzeń uprawniających do wypłaty odszkodowania należą m.in. nieszczęśliwy wypadek posiadacza biletu lub kogoś bliskiego, nagłe zachorowanie, utrata biletu w wyniku rabunku lub urodzenie dziecka przed planowanym terminem wydarzenia.

W II połowie 2022 roku PZU wdrożył także ubezpieczenie urządzeń dla klientów kupujących sprzęt na morele.net. Ochrona obejmuje sprzęt komputerowy oraz urządzenia do domu w zakresie awarii sprzętu po gwarancji, uszkodzenia, zniszczenia, zalania, dewastacji czy utraty w wyniku rabunku lub kradzieży z włamaniem.

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 więzi z Grupą PZU.

Spółki ubezpieczeniowe Grupy PZU oferują szereg możliwości zgłoszenia szkody lub zdarzenia. Oprócz tradycyjnych metod (za pomocą telefonu, w oddziale lub u agenta) rozwijane są kanały zdalne. 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. Podobnie dzięki serwisowi moje.pzu.pl lub aplikacji mobilnej mojePZU klient może wygodnie i samodzielnie zgłosić szkodę i sprawdzić jej status. W LINK4 szkodę można zgłosić wypełniając formularz na stronie internetowej pod adresem link4.pl/claims/zgłoszenie.

PZU prowadzi obsługę szkód i świadczeń w **centrach kompetencyjnych**, które działają na terenie całej Polski. Opiera się ona głównie na informacji elektronicznej i nie jest powiązana z miejscem zamieszkania ubezpieczonego ani miejscem zdarzenia. Centralne zespoły obsługują określone typy szkód, co służy większej specjalizacji i wpływa na wzrost satysfakcji klientów. Zespoły 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). Mobilni Eksperci komunikacyjni, majątkowi i rolni zajmują się obsługą techniczną szkód komunikacyjnych majątkowych i rolnych. Mobilni Eksperci obsługują klientów w każdym dowolnie wybranym przez klientów miejscu Polski.

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 przyjmiemy 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	✓	✓

Od 2020 roku w związku z pandemią COVID-19 uruchomiona została możliwość pracy zdalnej dla większości pracowników obsługujących szkody, co zabezpieczyło proces ciągłości obsługi szkód i świadczeń. Obecnie realizowany jest hybrydowy model pracy tj. praca w domu i w biurze w określone dni tygodnia.

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. Od 2020 roku w systemie BLS uczestniczy również LINK4.

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.

PZU rozwija ofertę pomocy w **zagospodarowaniu pozostałości po szkodach komunikacyjnych i majątkowych**. Klienci mogą sprzedać pozostałości za pośrednictwem platformy Pomoc Online na podstawie najwyższych ofert, składanych przez wiarygodne podmioty na stałe współpracujące z administratorem platformy.

W I półroczu 2022 roku PZU kontynuował wdrożony w okresie pandemii COVID-19 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 wykonywano usługę dezynfekcji pojazdu przez zakłady Sieci Naprawczej przed wydaniem auta klientowi. Usługa door-to-door oraz dezynfekcja pojazdu zostały zawieszone od 1 lipca 2022 roku.

W 2022 roku w obszarze obsługi szkód osobowych z ubezpieczeń OC podjęto szereg inicjatyw w celu **zapewnienia jak najlepszego wsparcia poszkodowanym w wypadkach**. Po identyfikacji szkody dużej lub szkody z potencjałem do rehabilitacji jej obsługa odbywa się w sposób kładący nacisk na współpracę z klientem. Proponowane są rozwiązania dopasowane do indywidualnej sytuacji osoby poszkodowanej np. programy rehabilitacyjne, pomoc w wyborze i zakupie protez, pomoc w wyborze sposobu i miejsca leczenia czy wsparcie psychologiczne. Obsługę tego typu szkód prowadzą dedykowani Opiekunowie Klienta posiadający wysokie kompetencje merytoryczne i interpersonalne. Obsługa szkody jest prowadzona w sposób mający na celu jak najmniejsze angażowanie poszkodowanego w proces obsługi i jednocześnie jak najpełniejsze zaspokojenie roszczeń na etapie obsługi szkody.

W 2022 roku kontynuowano 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 2022 roku w dalszym ciągu funkcjonował **system 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.

Potencjał i rozwiązania Grupy PZU zakresie obsługi szkód wykorzystuje również LINK4, który korzysta z platformy sprzedaży pozostałości pojazdów (PPO), oględzin terenowych oraz usługi moto-assistance (PZU Pomoc). Dzięki tej współpracy, od 2021 roku LINK4 świadczy usługi holowania pojazdów dla wszystkich uczestników zdarzenia. Holowanie realizuje na terenie całego kraju 24 godziny na dobę dla wszystkich typów pojazdów, w tym pojazdów specjalistycznych i ciężarowych. Wdrożona usługa pozwala na budowanie i umacnianie relacji z uczestnikami zdarzenia, niezależnie od tego czy są klientami LINK4.

LINK4 korzysta również z Sieci Naprawczej PZU, w zakresie napraw pojazdów. W celu usprawnienia obsługi wykorzystuje narzędzie wspierające proces kierowania klientów do serwisów współpracujących. Dedykowana wyszukiwarka w oparciu o zdefiniowane reguły biznesowe pozwala na wybór optymalnego warsztatu partnerskiego. Uwzględnia przy tym preferencje klienta, odległość oraz koszty naprawy. W 2022 roku LINK4 uruchomił dedykowaną infolinię dla warsztatów współpracujących. Wprowadzenie nowego kanału komunikacji usprawniło obsługę i przyspieszyło realizację zgłoszeń.

Nowe technologie w obsłudze szkód i świadczeń

PZU rozwija nowe sposoby określenia rozmiaru szkody, aby **przyspieszyć ustalanie wysokości odszkodowania**. W przypadku ubezpieczeń majątkowych oprócz oględzin 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) – rozwiązanie funkcjonujące do połowy 2022 roku.

PZU umożliwia **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 (do połowy 2022 roku) i ustalić wartość szkody.

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

W PZU funkcjonuje również **samoobsługa** w przypadku szkód i świadczeń majątkowych i NNW, która daje możliwość wyliczenia wysokości odszkodowania lub świadczenia przez poszkodowanego po zgłoszeniu szkody. Klient akceptuje lub odrzuca zaproponowaną mu kwotę. W przypadku szkód i świadczeń NNW klient samodzielnie oznacza charakter swoich obrażeń na intuicyjnej makiecie człowieka, co pozwala wyliczyć wartość świadczenia.

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 tą 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.

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 (zgony i urodzenia). Wprowadzono rozwiązania robotyczne, wspomagające procesy przypisu pokrycia ubezpieczeniowego w zgłaszanych sprawach. Dodatkowo w przypadku zgłoszeń NNW rozwiązanie robotyczne weryfikuje informację odnośnie zgłoszenia szkody przez klienta w drugiej spółce (dla spraw, w których klient wyraził zgodę na wymianę informacji między PZU Życie i PZU). Takie rozwiązanie zapewnia spójność obsługi dla różnych zgłoszeń NNW z tego samego zdarzenia.

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 2022 roku sztuczna inteligencja przeanalizowała ponad 120 tys. szkód o wartości powyżej 1 mld zł.

W marcu 2022 roku PZU przy współpracy z firmą Tractable uruchomił aplikację webową udostępnioną klientom i Opiekunom Klienta, służącą do sporządzania wyliczenia odszkodowania na podstawie zdjęć uszkodzeń – **AiLik3**. Zdjęcia uszkodzeń pojazdów weryfikowane są przez algorytmy oparte o sztuczną inteligencję. Narzędzie bazuje na systemach eksperckich. W wyniku tych działań użytkownik otrzymuje automatycznie wygenerowane wyliczenie naprawy z możliwością edycji.

Dla szkód majątkowych innych niż w pojeździe, PZU w 2022 roku wprowadził aplikację **AiHome**. Aplikacja wykorzystująca najnowszą technologię, wspiera pracowników PZU w wycenie ruchomości domowych, ze szczególnym uwzględnieniem sprzętu RTV i AGD. Takie rozwiązanie nie tylko przyśpiesza proces wycen uszkodzonych ruchomości domowych, ale także zapewnia ich ujednolicenie, dzięki codziennej aktualizacji cen od wiodących sprzedawców oraz dostarczaniu tych samych danych wszystkim Opiekunom Klienta.

Podobne wsparcie otrzymali w 2022 roku mobilni eksperci PZU. Otrzymali oni narzędzie **Agro Lab**, które wykorzystuje sztuczną inteligencję i technologię kosmiczną do precyzyjnej i szybkiej obsługi szkód rolniczych. Wdrożenie technologii Agro Lab w Grupie PZU zmniejszyło czasochłonność analizy szkód w terenie o około 50% i przyspieszyło wypłaty odszkodowań o ok. 25%. Zastosowane w nim algorytmy sztucznej inteligencji na podstawie analizy satelitarnych zdjęć terenu i danych z bazy PZU precyzyjnie określają uszkodzony obszar i wspierają rzeczoznawców w sprawnym wyliczeniu odszkodowania. PZU jako jeden z pierwszych ubezpieczycieli na świecie opracował technologię, która jest w stanie sprawnie analizować szkody spowodowane skutkami huraganów, deszczu i złego przezimowania z wykorzystaniem zdjęć satelitarnych.

W 2022 roku miało miejsce również kilka wdrożeń z obszaru robotyki. Wprowadzono rozwiązanie bazujące na **Robocie AC SN**. Jest to robot obsługujący szkody, w których klient na etapie zgłoszenia znajduje się w sieci naprawczej PZU. W ramach tego procesu robot obsługuje szkodę od początku – monituje warsztat o dokumenty, wysyła pismo do klienta, ale także przede wszystkim wypłaca zaliczkę odszkodowania, a następnie dopłatę po przesłaniu faktury. Robotyzacja procesu pozwoliła znacznie go przyśpieszyć - zaraz po akceptacji kosztorysu/faktury robot przygotowuje i zatwierdza decyzję. Praca robota uwzględnia cykl życia szkody i sytuacje, które standardowo mogą pojawić się w procesie. Np. dzięki wdrożeniu zapętleń robot pomimo wyjątku biznesowego może

wrócić do szkody i podjąć ją ponownie. Od 2022 roku działa również **Robot BLS TUS**, który zajmuje się automatyzacją procesu obsługi szkód BLS TUS. Obsługa merytoryczna szkody odbywa się w innym towarzystwie ubezpieczeń. PZU dostaje informację o zgłoszonej szkodzie. Następnie potwierdza gwarancję lub ubezpieczenie. Po wydanej decyzji PZU dostaje decyzję do wgrania systemowego. W procesie zrobotyzowanym etapy manualne wykonywane dotychczas przez Opiekuna Szkody zostały przejęte przez robota.

Po wdrożeniach w procesach świadczeniowych (m.in. zrobotyzowanie wydawania decyzji w świadczeniach z tytułu zgonów, urodzeń oraz leczeniach szpitalnych), w 2022 roku kontynuowane były **prace wdrożeniowe RPA** w obsłudze szkód i świadczeń. Kolejnymi zrobotyzowanymi procesami były automatyczne wypłaty w świadczeniach z tytułu zgonu ubezpieczonego, a także techniczne czynności wykonywane podczas wydawania decyzji odmowy w sprawach bez pokrycia ubezpieczeniowego lub takich, gdzie orzeczono 0% trwałego uszczerbku.

W 2022 roku Opiekunowie Klienta otrzymali **wsparcie robota w typowaniu szkód z potencjałem regresowym**. Celem procesu jest wytypowanie szkody jako potencjalnie regresowej, na możliwe najwcześniejszym etapie obsługi. Robot działa na specjalnie opracowanym pliku sterującym, w którym na bazie doświadczeń i analiz z ostatnich kilku lat wskazano tzw. słowa kluczowe (słowa kwalifikujące oraz wykluczające szkodę z procesu regresowego), które świadczą lub mogą świadczyć o tym, że w szkodzie występuje potencjał do regresu. Wytypowanych słów kluczowych robot poszukuje w 3 miejscach, mających swoje źródło w SLS (system likwidacji szkód): opisie okoliczności, komentarzu operatora oraz nazwie przyczyny szkody. Jeśli robot znajdzie jedno ze słów kluczowych wówczas wykonuje szereg czynności w SLS:

- oznacza stan informacyjny – oznaczenia „regres potencjalny" oraz stan „regres robot" zabezpieczają kontrolę nad szkodą z potencjałem regresowym;
- załącza do szkody w materiałach pomocniczych tzw. scenariusz regresowy, tj. formularz do wypełnienia, który jest instrukcją dla Opiekuna Klienta, jakie czynności ma wykonać w szkodzie, aby zabezpieczyć roszczenia regresowe;
- dodaje polecenia dla Opiekuna Klienta, aby ocenił czy wytypowana przez robota szkoda ma potencjał regresowy i aby zrealizował scenariusz regresowy – na te czynności Opiekun Klienta ma 21 dni roboczych, nie dłużej jednak niż do dnia wydania decyzji w szkodzie.

Jeśli natomiast robot znajdzie zawarte w pliku sterującym słowa kluczowe, które są oznaczone jako wykluczające potencjał regresowy, wówczas rezygnuje z powyższych czynności. Zaimplementowany proces wspierający pracę Opiekunów Klienta ma za zadanie przede wszystkim zwiększyć liczbę typowanych szkód regresowych oraz, co równie ważne, poprawić kwestię właściwego zabezpieczania roszczeń regresowych poprzez pozyskanie na etapie obsługi szkody dokumentów i informacji niezbędnych do skutecznego dochodzenia roszczeń regresowych.

LINK4 w 2022 roku również kontynuował działania związane z wprowadzaniem nowoczesnych rozwiązań, których zastosowanie usprawnia funkcjonujące procesy i realizuje założony cel, aby likwidacja szkód przebiegała szybko i sprawnie a cały proces był przyjazny i zrozumiały dla klienta.

Wdrożono nową aplikację **Internetowy Status Szkody (ISS)**, dzięki której klienci LINK4 otrzymują całodobowy dostęp do informacji o swojej szkodzie, w tym możliwość śledzenia na bieżąco statusu zgłoszonej sprawy oraz załączania i pobierania dokumentów. Ponad to, poprzez ISS klienci mogą kontaktować się z Opiekunem Szkody, zgłosić potrzebę wynajmu pojazdu zastępczego oraz wyszukać warsztat partnerski w dogodnej lokalizacji. W 2022 roku aplikacja obsługiwała określone typy szkód komunikacyjnych oraz majątkowych.

W 2022 roku LINK4 wprowadził **nową aplikację do obsługi szkód NNW**, która istotnie wpływa na czas likwidacji. Dzięki niej klienci mogą samodzielnie wskazać doznane obrażenia i przekazać niezbędne informacje oraz dokumenty medyczne.

Uruchomiony został także nowy **robot w obszarze likwidacji szkód mieszkaniowych**, który wysyła zlecenia oględzin do podwykonawców. Funkcjonujące 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 AC czy proces udostępniania akt szkodowych, wysyłkę decyzji szkodowych, sporządzają wypłaty w procesie likwidacji szkód BLS, pobieranie z wykorzystywanych platform dokumentację ze zrealizowanych oględzin.

W 2022 roku w LINK4 kontynuowane były prace związane z **transformacją likwidacji szkód**, zmierzające do wdrożenia nowego systemu likwidacji szkód oraz narzędzi wspierających automatyzację procesów. Realizowane były działania związane z wprowadzeniem nowoczesnych rozwiązań usprawniających proces likwidacji, w tym m.in. narzędzia wykorzystującego sztuczną inteligencję do analizy zakresu uszkodzeń i przygotowywania kosztorysów na podstawie zdjęć.

Ubezpieczeniowe spółki zagraniczne

W ubezpieczeniowych spółkach zagranicznych kontynuowano w 2022 roku usprawnianie procesów dotyczących likwidacji szkód.

W Lietuvos Draudimas proces obsługi szkód jest scentralizowany. Główne zmiany w 2022 roku związane były z wdrożeniem automatycznej wypłaty roszczeń klientów prywatnych (komunikacyjnych i majątkowych) za pośrednictwem strony internetowej www.savasld.lt. Na koniec roku około 75% roszczeń osób prywatnych było rejestrowanych automatycznie.

Rozwój samoobsługowego portalu www.savasld.lt pozwala na przekształcenie procesu obsługi roszczeń – skierowanie klientów do zgłaszania roszczeń online, dostarczania niezbędnych dowodów (zdjęć i dokumentów), a nawet korzystania ze zdalnych inspekcji i narzędzi oceny (szczególnie w przypadku roszczeń komunikacyjnych) w celu oszacowania i dokonania automatycznej wypłaty. Wszystkie dokumenty dotyczące roszczeń przechowywane są w systemie archiwizacji Saperion. Z tego systemu klienci otrzymują historię obsługi, dokumenty szkody, informacje o działaniach podjętych przez likwidatorów, historię komunikacji, sugerowaną wartość odszkodowania oraz dokumenty z właściwych instytucji.

We wrześniu 2022 roku usprawniono proces w systemie TIA pozwalający na automatyczne wykrywanie możliwości odzyskania należności w przypadku roszczeń z tytułu OC komunikacyjnego w przypadku gdy sprawca szkody nie spełniał warunków polisy (dotyczących wieku kierowcy lub doświadczenia kierowcy – zgodnie z kategoriami określonymi w prawie jazdy).

Roszczenia dotyczące mienia prywatnego są rejestrowane w TIA automatycznie po zgłoszeniu ich w portalu samoobsługowym. Rejestracja online połączona z TIA i Saperionem pozwala na sprawniejszą obsługę szkód z tytułu poważnych zdarzeń (szczególnie z tytułu ryzyk pogodowych) oraz skraca cykl obsługi szkód o niskiej wartości, optymalizuje także liczbę inspekcji.

Roszczenia NNW mogą być rejestrowane bezpośrednio w aplikacji TIA dzięki wdrożonej automatycznej rejestracji poprzez www.savasld.lt. Obsługa roszczeń z tytuł ubezpieczeń turystycznych zlecana jest częściowo partnerowi OPS Litwa, aby zapewnić całodobową pomoc w razie wypadku za granicą.

Roszczenia zdrowotne są obsługiwane za pomocą systemu EPS, który łączy dostawców usług zdrowotnych (instytucje zdrowotne, apteki, itp.) z bazą danych TIA. System EPS pozwala klientom płacić za usługi za pomocą karty ubezpieczenia zdrowotnego. Sieć składa się z ponad 120 partnerów.

Roszczenia komunikacyjne są rejestrowane głównie automatycznie do TIA po zgłoszeniu ich w portalu samoobsługowym. Rejestracja online łączy się z TIA, Saperion i Audatex. Pozwala to klientom na korzystanie z narzędzia samooceny w portalu samoobsługowym www.savasld.lt. Narzędzie to skraca cykl obsługi roszczeń o niskiej wartości. Niektórzy klienci biznesowi mają także możliwość automatycznej rejestracji szkód w TIA po zgłoszeniu ich w portalu samoobsługowym, ale większość szkód komunikacyjnych jest rejestrowana na stronie www.ld.lt lub poprzez Contact Center.

W połowie lutego 2022 roku partner naprawczy Carglass uzyskał możliwość korzystania ze zintegrowanego narzędzia płatniczego. Po dokonaniu wymiany lub naprawy szyby, dane dotyczące płatności (w tym faktura za naprawę i inne niezbędne dokumenty) wgrywane są z systemu Carglass i jeśli wszystkie ustalone reguły biznesowe w TIA są spełnione – powstaje półautomatyczna płatność. Wdrożenie to znacząco skróciło proces obsługi szkody.

Od kwietnia 2022 roku likwidatorzy szkód mają możliwość korzystania w TIA z nowej funkcjonalności, która pozwala na automatyczną realizację wypłat w momencie, gdy klient potwierdzi, że zgadza się z wyliczoną kwotą świadczenia w portalu samoobsługowym www.savasld.lt. Wdrożenie tej funkcjonalności zwiększyło efektywność procesu, w przypadku spełnienia wszystkich ustalonych reguł biznesowych w TIA nie ma potrzeby ręcznego wprowadzania danych do realizacji wypłaty.

W 2022 roku w Balcie uruchomiono aplikację do obsługi odszkodowań dla ubezpieczenia zwierząt domowych. Z aplikacji korzysta ponad 95% klientów.

W PZU Estonia, w celu automatyzacji procesu obsługi szkód, wdrożono automatyczny proces potwierdzania faktur i płatności. Przychodząca faktura jest automatycznie dołączana do danego roszczenia, a system dokonuje płatności.

Uruchomiono również możliwość rejestracji roszczenia poprzez portal samoobsługowy PZU, a dane są przenoszone bezpośrednio do systemu obsługi roszczeń. Samoobsługowa rejestracja roszczeń klientów zapewnia szybszą administrację, co oznacza, że odszkodowanie dociera do klienta znacznie szybciej.

W PZU Ukraina w 2022 roku wprowadzono całkowite przejście na zdalną obsługę klienta w sprawach szkód, bez konieczności odwiedzania biur. Uproszczono proces dokumentowania i fotografowania uszkodzeń pojazdów dotyczących prostych szkód komunikacyjnych AC i OC.

Wszystkie duże szkody majątkowe są weryfikowane przez biuro bezpieczeństwa pod kątem związku przyczynowo

– skutkowego między szkodami a wojną lub działaniami wojennymi na terenie gdzie doszło do szkody.

Spółka PZU Ukraina Życie w warunkach stanu wojennego zmuszona była przejść na przyjmowanie dokumentów do zapłaty w formie elektronicznej, a także na podpisywanie umów ubezpieczeniowych i pism do klientów w systemie VCHASNO. Wymagało to przebudowy procesu likwidacji szkód, ale był to także realny krok w kierunku wprowadzenia elektronicznego obiegu dokumentów w tym segmencie obsługi klienta.

W ciągu pierwszych miesięcy wojny nastąpił znaczny spadek zarówno liczby zgłoszonych jak i likwidowanych szkód. Stopniowo jednak wszystkie szkody, dla których wpłynął kompletny pakiet dokumentów, zostały zlikwidowane i przywrócono standardowe terminy likwidacji szkód.

1.3.1.4. Czynniki, w tym zagrożenia i ryzyka, które mogą mieć wpływ na działalność ubezpieczeniową w 2023 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:

- powrót epidemii 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 problemów w globalnych łańcuchach dostaw (wpływ sankcji wobec Rosji oraz działań zbrojnych na terenie Ukrainy) przekładające się na brak dostępności komponentów do produkcji aut i ograniczonej dostępności części zamiennych;
- niepewność w zakresie wpływu rekomendacji Komisji Nadzoru Finansowego dotyczących likwidacji szkód na wartość wypłacanych odszkodowań;
- zmniejszenie popytu na zakup ubezpieczeń dobrowolnych, z powodu istotnego wzrostu inflacji, wyższego bezrobocia i spadku zatrudnienia;
- 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:

- inflacja i jej wpływ na sytuację finansową klientów, a tym samym ich zdolność zakupową jak również realną utratę wartości sum ubezpieczenia w polisach portfelowych (możliwa konieczność indeksowania sum ubezpieczenia);
- 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;
- starzenie się społeczeństwa oraz zmiany trendów i zachowań klientów poszukujących zindywidualizowanej oferty - wpływ na rozwój nowych segmentów rynku;
- pojawienie się nowych szczepów wirusa SARS-CoV2 lub innych wirusów, które mogą skutkować kolejnymi pandemiami i ich konsekwencjami społeczno-gospodarczymi, w tym bezpośrednio i pośrednio dotyczącymi wzrostu śmiertelności;
- 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 bałtyckich i na 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 trwająca wojna Rosja-Ukraina, ma bezpośredni wpływ na możliwość prowadzenia i wyniki działalności ubezpieczeniowej na Ukrainie;
- wyhamowanie wzrostu gospodarczego w krajach bałtyckich i na Ukrainie – 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;
- 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;
- wpływ nowych regulacji EIOPA na rynek ubezpieczeń w Unii Europejskiej;
- 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 i rosnącego bezrobocia;
- pojawienie się kolejnych regulacji bądź obciążeń finansowych zakładów ubezpieczeń.

1.3.2. Opieka medyczna

1.3.2.1. Sytuacja na rynku zdrowotnym

Rynek zdrowotny to rozwijający się i perspektywiczny obszar biznesowy. Eksperci firmy PMR zajmującej się badaniami i analizami rynkowymi w Europie Środkowo-Wschodniej prognozują, że w latach 2022-2027[2]:

- tempo wzrostu rynku prywatnych ubezpieczeń zdrowotnych osiągnie średniorocznie ok. 8,5% dla dodatkowych ubezpieczeń zdrowotnych, a dla abonamentów ok. 8,2%;
- tempo wzrostu dla rynku fee for service (płatność za usługę) wyniesie średniorocznie 8,3%.

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;
- zredukowanie istotności czynnika pandemii COVID-19 i jej wpływu na rynek opieki zdrowotnej.

Według PMR [3] wartość rynku prywatnej opieki zdrowotnej w ramach produktów fee for service wyniosła na koniec 2022 roku 25,3 mld zł (wzrost o 16% r/r). Wartość abonamentów medycznych osiągnęła 5,9 mld zł (wzrost o 12,5%), a wartość rynku prywatnych ubezpieczeń zdrowotnych to ponad 1,2 mld zł (wzrost o 13,1% r/r).

Od połowy 2022 roku Narodowy Fundusz Zdrowia podwyższył wyceny świadczeń w ambulatoryjnej opiece specjalistycznej (AOS). Ma to pozytywny efekt dla placówek oferujących usługi medyczne w ramach finansowania publicznego.

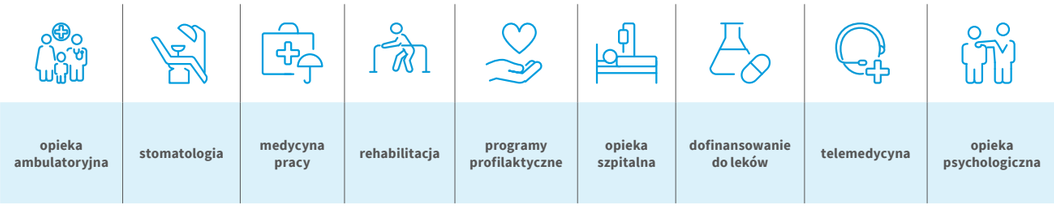
W 2022 roku wpływ pandemii COVID-19 nie odciskał na rynku zdrowotnym takiego piętna jak w latach 2020 i 2021. Ogólnodostępność szczepień, stopniowe łagodzenie regulacji, jak i częstość zmian wytycznych anty-covidowych ustabilizowała przewidywalność pracy placówek medycznych.

Wbrew pierwotnym obawom, napływ osób z Ukrainy w związku z wojną nie przyczynił się do obserwowalnego zwiększenia niemożliwego do zaspokojenia popytu na usługi

2) Raport PMR, „Rynek prywatnej opieki zdrowotnej w Polsce 2022 – analiza rynku i prognozy rozwoju na lata 2022-2027”

3) Raport PMR, „Rynek prywatnej opieki zdrowotnej w Polsce 2022 – analiza rynku i prognozy rozwoju na lata 2022-2027”

Szeroki wybór produktów zdrowotnych jest dostosowany do segmentu i potrzeb klienta.



medyczne w sektorze prywatnym. Jednakże potencjalna eskalacja lub przedłużający się konflikt może negatywnie wpłynąć na prywatny rynek opieki zdrowotnej, przez sytuację makroekonomiczną i wskaźniki dotyczące inflacji i stóp procentowych, które mogą skutkować ograniczeniem prywatnej konsumpcji i spadkiem realnych wynagrodzeń.

Według PMR, inflacja medyczna będzie ważnym czynnikiem wpływającym na wartość rynku prywatnej opieki medycznej. 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. Rynek usług medycznych (fee for service, abonamenty, ubezpieczenia) jest wrażliwy na wyraźne wzrosty cen energii elektrycznej oraz materiałów i surowców, które podnoszą koszty operacyjne. Dynamika wzrostu wynagrodzeń w prywatnej opiece zdrowotnej wynosi aż 13,2% r/r, co wynika głównie z roszczeń płacowych pracowników białego personelu w tym pielęgniarek, rehabilitantów, fizjoterapeutów, higienistek i pomocy stomatologicznej.

Prognozowana całkowita wartość rynku prywatnej opieki zdrowotnej wyniesie w 2023 roku 73,7 mld zł z czego wartość rynku bez wydatków na leki i nieleki[4] to około 34,3 mld zł. Prognozowana inflacja CPI dla 2023 roku w sektorze rynku zdrowia wynosi 6,9%. Średni wzrost dla rynku jest niższy niż inflacja, ponieważ uwzględnia dość stabilne ceny leków. Spodziewany jest wzrost na poziomie 13,2%[5] dla usług lekarskich.

1.3.2.2. Działalność i oferta produktowa

PZU Zdrowie jest jednym z największych ogólnopolskich operatorów medycznych. Sieć medyczna PZU Zdrowie liczy niemal 130 placówek własnych, w tym pracownie diagnostyki obrazowej, oraz blisko 2 200 placówek partnerskich w ponad 600 miastach w Polsce. Posiada własną całodobową infolinię medyczną, portal pacjenta mojePZU oraz Centrum Telemedyczne. Zapewnia opiekę zdrowotną w formie ubezpieczeń i abonamentów dla firm oraz klientów indywidualnych. Centra medyczne PZU Zdrowie są dostępne także dla pacjentów nieposiadających pakietów PZU. Na Obszar Zdrowie składa się działalność operatora medycznego PZU Zdrowie oraz ubezpieczenia zdrowotne. Jest on integralną częścią modelu biznesowego Grupy PZU i stanowi jeden z najważniejszych obszarów jej wzrostu. W 2022 roku przychody w filarze zdrowia wzrosły o 16,2%% r/r - do 1 272 mln zł. Zwiększyły się zarówno przychody generowane przez wciąż powiększaną sieć placówek (o 16,0 % r/r), jak i sprzedaż ubezpieczeń zdrowotnych i abonamentów (o 16,4% r/r). Liczba umów zdrowotnych w całej Grupie PZU wzrosła do 3,23 mln, co stanowi wzrost o. 6,4% r/r, głównie dzięki sprzedaży ubezpieczeń zdrowotnych i dodatków do produktów ochronnych.

Działalność operatora medycznego PZU Zdrowie obejmuje:

- obsługę produktów zdrowotnych w formie ubezpieczeń (ubezpieczenia na życie i zdrowie oraz ubezpieczenia zdrowotne majątkowe i pozostałe osobowe – produkty PZU, PZU Życie i TUW PZUW);
- sprzedaż i obsługę produktów pozaubezpieczeniowych (medycyna pracy, abonamenty medyczne grupowe i indywidualne, partnerstwa i programy profilaktyczne);
- budowę własnej infrastruktury medycznej o jednolitym standardzie (centra medyczne, pracownie diagnostyczne i własne Centrum Telemedyczne) dla zapewnienia jak najlepszego dostępu do świadczonych usług i realizacji celów przychodowych.

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

Działania zrealizowane w 2022 roku w ramach rozwoju obszaru zdrowia

Rozwój oferty zdrowotnej

Oferta pozaubezpieczeniowa (pakiety, abonamenty)
W 2022 roku PZU Zdrowie kontynuowało rozwój grupowej oraz indywidualnej oferty opieki medycznej, aby realizować strategię kompleksowego operatora medycznego. Główne działania obejmowały:

- rozszerzenie wprowadzonej pod koniec 2021 roku oferty abonamentów dla klientów indywidualnych o nowe opcje – pakiety partnerskie, rodzicielskie, rodzinne, dla Seniorów oraz Studentów. „Pakiet medyczny dla klientów 67+" otrzymał nagrodę miesiąca sierpnia od Gazety Ubezpieczeniowej;
- udostępnienie klientom płatności e-Raty za pośrednictwem Alior Bank;
- wdrożenie kolejnych pakietów profilaktycznych (przedpłacone pakiety usług medycznych do jednorazowego wykorzystania w placówkach PZU Zdrowie) – na koniec 2022 roku w ofercie PZU Zdrowie były 22 pakiety nakierowane na różne problemy zdrowotne;
- wdrożenie usługi dodatkowej do abonamentu medycznego „hotline", która działa całodobowo i gwarantuje niezwłoczną teleporadę w przypadkach wymagających szybkiej interwencji medycznej;
- wdrożenie produktu medycznego dla klientów Banku Pekao, z dedykowanym zakresem pakietów medycznych, który dostępny jest wyłącznie w połączeniu z produktami bankowymi;
- wdrożenie dodatku do abonamentu medycznego pakiet „Profilaktyka COVID"– program profilaktyczny pocovidowy, mający na celu diagnostykę oraz wykluczenie powikłań związanych z obecnością COVID-19.

Oferta ubezpieczeniowa
PZU Zdrowie, poza oferowaniem własnych produktów zdrowotnych, jest operatorem medycznym, który obsługuje produkty ubezpieczeniowe Grupy PZU. W 2022 roku PZU Zdrowie kontynuowało prace wdrożeniowe produktu **PZU Na Życie Plus**. Dzięki nowej ofercie, pracodawca może zapewnić swoim pracownikom i ich rodzinom ochronę ubezpieczeniową wraz z opieką medyczną, w ramach jednej wielowymiarowej umowy i jednego procesu sprzedażowego. Produkt jest dostępny w sprzedaży od 1 lipca 2022 roku.

E-commerce
W lipcu 2022 roku PZU Zdrowie uruchomiło nowy sklep internetowy: Prywatna opieka medyczna | Sklep PZU Zdrowie, w którym klienci indywidualni mogą zapoznać się z ofertą produktową PZU Zdrowie, a następnie dokonać zakupu pojedynczych wizyt i badań oraz pakietów medycznych na mojePZU.

Rozwój infrastruktury medycznej

- Otwarcie trzech nowych placówek medycznych:

  a) **Centrum Medyczne PZU Zdrowie Łódź Ogrodowa**
  Na początku maja PZU Zdrowie uruchomiło nową wielospecjalistyczną placówkę medyczną w centrum Łodzi. Zlokalizowana jest ona w pasażu Ogrodowa 8 Office, między CH Manufaktura a ulicą Piotrkowską w lokalu na parterze o powierzchni 1 000 m2. Pracujący w niej specjaliści zapewniają opiekę dla dorosłych i dzieci. Mocnymi punktami nowej placówki są fachowa kadra medyczna, szeroka oferta diagnostyki oraz obsługa medycyny pracy. Do dyspozycji pacjentów są specjaliści wielu dziedzin: dla dorosłych – 22 rodzaje specjalizacji (m.in. chirurg, diabetolog, endokrynolog, ginekolog, gastrolog, okulista, ortopeda, urolog), dla dzieci – 11 specjalizacji (m. in. alergolog, dermatolog, dietetyk, kardiolog, laryngolog),

  b) **Centrum Medyczne PZU Zdrowie Gdańsk Marynarki Polskiej**
  Pod koniec maja PZU Zdrowie otworzyło placówkę własną w rewitalizowanej okolicy Stoczni Gdańskiej. W nowym budynku przy ul. Marynarki Polskiej 195 powstało wielospecjalistyczne centrum medyczne z szeroką ofertą diagnostyki i konsultacji lekarskich oraz poradnią psychologii pracy. Nowa placówka medyczna, zlokalizowana w kompleksie handlowo-biurowym Palio Cavatina, zastąpiła dotychczas działającą placówkę przy ul. Jana Pawła II 20. Mogą z niej korzystać zarówno obecni pacjenci, jak i nowi w ramach NFZ, abonamentów firmowych lub indywidualnych. Oferta specjalistów obejmuje konsultacje z zakresu: alergologii, endokrynologii, ginekologii, neurologii, okulistyki, ortopedii, otolaryngologii, reumatologii i urologii. Dodatkowo, w ramach NFZ, realizuje bezpłatne porady POZ, kardiologiczne, dermatologiczne i diabetologiczne. Gdańscy pacjenci wykonają na miejscu potrzebne badania diagnostyczne, m.in. USG, RTG, EKG, wideodermatoskopię,

  c) **Centrum Medyczne PZU Zdrowie Kraków Niska**
  W listopadzie PZU Zdrowie otworzyło placówkę własną w Krakowie przy ul. Niskiej 2. To największa placówka medyczna w północnej części Krakowa, z dużą częścią ambulatoryjnej opieki specjalistycznej, w tym wydzieloną strefą pediatryczną. Współpracuje z nią ponad 100 lekarzy. Z usług placówki mogą korzystać zarówno klienci posiadający pakiety PZU Zdrowie, jak i pacjenci korzystający z pojedynczych wizyt lub badań. Placówka oferuje szeroki zakres usług: konsultacje specjalistyczne dla dorosłych i dzieci z obszaru kilkunastu specjalizacji (m.in. chirurgia naczyniowa, dermatologia, endokrynologia, ortopedia, pulmonologia, reumatologia), opiekę lekarzy POZ (dorosłych i dzieci) i specjalistów w ramach NFZ, badania diagnostyczne (m.in. holter EKG, wideodermatoskopia, audiometria, spirometria), diagnostykę laboratoryjną, szczepienia dorosłych i dzieci, drobne zabiegi chirurgiczne oraz dermatologiczne (w tym krioterapia i elektrokoagulacja);

- Zrealizowanie akwizycji pracowni diagnostyki obrazowej NZOZ Grupa Medical w Grójcu;

4) Kategoria „wydatki na leki i nieleki" obejmuje: (1) wydatki pacjentów na leki (refundowane, nierefundowane Rx i OTC), suplementy diety i inne produkty w aptekach oraz (2) wydatki pacjentów na leki OTC i suplementy diety poza aptekami (w sklepach ogólnodostępnych, w tym w sklepach spożywczych, stacjach benzynowych, drogeriach, zielarniach, sklepach zielarsko-medycznych, specjalistycznych sklepach z suplementami, sklepach sportowych i innych), w tym sprzedaż internetową w e-sklepach (w tym e-aptekach) i na platformach sprzedażowych.

5) PMR, 2022, Wartość rynku usług zdrowotnych płatnych na miejscu w Polsce (mld zł) i dynamika (%) 2018-2027

- Przygotowanie akwizycji placówki medycznej Nowa 5 w Gorzowie Wielkopolskim (data transakcji – styczeń 2023 roku), pierwszej w woj. lubuskim placówki własnej PZU Zdrowie;
- Przygotowanie do uruchomienia w I kwartale 2023 roku dwóch nowych pracowni diagnostyki obrazowej – w Gdańsku i w Krakowie;
- Znaczące zwiększenie skali współpracy z NFZ przez m.in. zwiększenie liczby przyjmowanych pacjentów i realizowanych świadczeń w ramach ambulatoryjnej opieki specjalistycznej (związane z uwolnieniem limitów świadczeń od lipca 2021 roku);
- Rozbudowa własnego Centrum Telemedycznego, które zatrudnia 140 lekarzy i psychologów, w 15 specjalizacjach. Jednostka odpowiada za 45% wszystkich usług telemedycznych świadczonych dla pacjentów. Lekarze Centrum Telemedycznego obsługują także Teleplatformę Pierwszego Kontaktu dla Ministerstwa Zdrowia;
- Wprowadzenie nowej usługi psychologicznej – interwencje kryzysowe, zapewniającej pomoc poszkodowanym i ich rodzinom w sytuacjach nagłych, takich jak śmierć bliskiej osoby, wypadek losowy czy ciężka choroba. Wsparcie odbywa się w miejscu zamieszkania pacjenta. Może mieć formę spotkań i zdalnej kontynuacji. Pomocy udzielają wykwalifikowani w interwencji kryzysowej psychotraumalogowie i psychoonkologowie. Pacjent pozostaje pod opieką tego samego psychologa. W 2022 roku zorganizowano 203 wyjazdy interwencyjne dla 288 uprawnionych.

Projekt mojePZU w Zdrowiu

Rok 2022 to także intensywne prace projektowe, mające na celu rozwój funkcjonalności technologicznych dla pacjenta oraz budowanie nowych linii biznesowych. Rozwój portalu mojePZU oraz funkcjonalności assistance, wspierających self service i obsługę klienta:

- Przeprojektowanie ekranów - poprawa UX zgodnie z oczekiwaniami klientów;
- Wprowadzenie ekranów natywnych w aplikacji mobilnej dla:
  a) umawiania wizyty stacjonarnej;
  b) umawiania badań laboratoryjnych;
  c) umawiania wizyt telemedycznych;
  d) automatyzacji umawiania badań laboratoryjnych;
- Uruchomienie sprzedaży badań laboratoryjnych dla klientów niezalogowanych i nieposiadających produktów Grupy PZU;
- Optymalizacja i automatyzacja procesów na infolinii PZU Zdrowie;
- Rozbudowa sprzedaży e-commerce o produkty z różnymi stawkami VAT;
- Wdrożenie procesu zamawiania recept przy kontynuacji leczenia bez konieczności odbywania wizyty lekarskiej;
- Utworzenie teczki pacjenta, w której znajduje się dokumentacja medyczna wytworzona przez lekarzy placówek własnych sieci PZU Zdrowie: recepty, skierowania, zalecenia;
- Automatyzacja umawiania badań laboratoryjnych – klienci, którzy otrzymali skierowanie na badania laboratoryjne w jednej z placówek sieci własnej PZU Zdrowie mogą umówić się za pośrednictwem portalu mojePZU na badania laboratoryjne w sposób automatyczny.

Nowa strona internetowa zdrowie.pzu.pl

W czerwcu 2022 roku została uruchomiona nowa strona internetowa PZU Zdrowie, działająca pod adresem: zdrowie.pzu.pl. Celem zmiany było dodanie nowych funkcjonalności oraz dostosowanie strony do wymagań pozycjonowania treści (SEO) i kampanii w wyszukiwarce (SEM) oraz praktyk user experience (UX). Wśród nowych elementów strony są m.in.: usprawniona wyszukiwarka placówek medycznych, sekcja „Dla pacjenta", sekcja poradnikowa „Blog" oraz zakładka „Dla mediów" i „O nas", a także wersja strony w języku angielskim.

Rozwój innowacyjnych rozwiązań

PZU Zdrowie nieustannie poszukuje nowatorskich rozwiązań, które mogą dostarczyć wartość dla pacjentów, lekarzy i Grupy PZU. Obszary poszukiwań i analiz obejmują m.in. wykorzystanie zaawansowanych systemów telemedycznych, sztucznej inteligencji, wirtualnej rzeczywistości, cyfrowych terapii. Na szczególną uwagę zasługują następujące działania:

- **Sztuczna inteligencja w diagnostyce udarów** – kontynuacja pilotażu z 2021 roku. W sieci diagnostyki obrazowej PZU Zdrowie kontynuowana była współpraca z polskim startupem BrainScan w zakresie wspierania rozpoznawania udaru mózgu w badaniach tomografii komputerowej. Rozwiązanie wspomaga pracę lekarza radiologa i pozwala na automatyczne rozpoznanie zmiany zagrażającej życiu. Zastosowane algorytmy sztucznej inteligencji do analizy obrazów generują wstępną diagnozę i dokonują oznaczenia badania specjalnym znacznikiem, dzięki czemu czas wykonania wstępnego opisu w przypadku udaru zostaje skrócony do zaledwie 2-3 minut. Pozwala to na niemal natychmiastowe podjęcie procesu leczniczo-diagnostycznego przez zespół lekarzy neurologów. Miesięcznie około 1000 badań tomografii komputerowej głowy w 10 szpitalach jest wstępnie diagnozowane przy użyciu AI. Prowadzone są prace rozwojowe w kierunku objęcia rozwiązaniem innych badań i zwiększenia skali działania;
- **Pilotaż Cardiomatics w diagnostyce kardiologicznej** – oprogramowanie usprawniające diagnostykę kardiologiczną w ramach programu pilotażowego wspiera pracę lekarzy w kilku warszawskich placówkach medycznych PZU Zdrowie. Rozwiązanie polskiej firmy Cardiomatics, oparte na sztucznej inteligencji, przyspiesza otrzymanie wyników badania i pomaga w efektywnej analizie i interpretacji EKG. Oprogramowanie działa w chmurze i służy do automatyzacji analizy sygnałów EKG. Jest to wyrób klasy medycznej CE IIa, funkcjonujący w oparciu o dokładne algorytmy sztucznej inteligencji, których skuteczność została potwierdzona m. in. w badaniach klinicznych. Oprogramowanie jest używane przez ponad 1000 pracowników medycznych w ponad 15 krajach, w tym w Szwajcarii, Niemczech, UK i Polsce. Za pomocą Cardiomatics zdiagnozowanych zostało już ponad 150 tys. pacjentów;
- **Pilotaż Autenti** – mając na uwadze działania proekologiczne i efektywność procesową, PZU Zdrowie od 2022 roku wykorzystuje podpis elektroniczny firmy Autenti w obsłudze dokumentów wymienianych między PZU Zdrowie a wybranymi placówkami partnerskimi za pomocą tej platformy. Rozwiązanie służy do zdalnego podpisywania dokumentów i umożliwia wyrabianie podpisów kwalifikowanych w ciągu kilkunastu minut. Poza usprawnianiem procesów wewnętrznych, dodatkową korzyścią z zastosowania rozwiązania jest ograniczenie zużywanego papieru;
- **Członkostwo w Koalicji AI w Zdrowiu** – PZU Zdrowie kontynuuje działania w ramach Koalicji AI w Zdrowiu. Koalicja w swojej działalności zmierza do propagowania wykorzystywania sztucznej inteligencji (AI) 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 najszersze 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 cyfryzacji systemu ochrony zdrowia, podejmując współpracę z Ministerstwem Zdrowia i Kancelarią Prezesa Ministrów. W maju 2022 roku Koalicja opublikowała „Białą Księgę AI w Praktyce Klinicznej" będącą rezultatem prac jej członków oraz raport o polskim sektorze medtech „Top Disruptors in Healthcare".

Działania PZU Zdrowie na rzecz promocji zdrowia

PZU Zdrowie podejmuje szereg działań na poziomie krajowym i lokalnym mających na celu poprawę zdrowia Polaków. Działania PZU Zdrowie z zakresu społecznej odpowiedzialności biznesu zostały opisane w raportach branżowych: „Odpowiedzialny biznes w Polsce. Dobre praktyki" – raport Forum Odpowiedzialnego Biznesu oraz "Zielone Szpitale" - raport UN Global Compact Network Poland.

Promocja profilaktyki i zdrowego stylu życia:

- „Letnia Akademia Seniora" – cykl 10 webinarów na temat profilaktyki w wieku dojrzałym, realizowanych we współpracy z Krajowym Instytutem Gospodarki Senioralnej;
- Paszport OK Senior – materiał wspierający profilaktykę seniorów, dystrybuowany wśród instytucji senioralnych wspieranych przez Krajowy Instytut Gospodarki Senioralnej oraz w centrach medycznych PZU Zdrowie;
- „Siła KobieTy" – akcja profilaktyczna „Dziennika Bałtyckiego" pod patronatem PZU Zdrowie – artykuły edukacyjne oraz akcja informacyjna z wystawą poświęconą zdrowiu kobiet;
- „Wstążka z wąsem" – webinar edukacyjny PZU Zdrowie poświęcony profilaktyce onkologicznej kobiet i mężczyzn;
- PZU Zdrowie operatorem medycznym akcji „Zdrowe Życie" organizowanej przez Grupę PZU, Ministerstwo Zdrowia oraz Narodowy Fundusz Zdrowia, pod patronatem Pary Prezydenckiej. W okresie czerwiec – październik 2022 zrealizowano 12 stref zdrowia, w ramach których zapewniono odwiedzającym bezpłatne usługi i porady medyczne;
- „Miasteczko Zdrowia" w Gdańsku i Wrocławiu – terenowe akcje PZU Zdrowie we współpracy z Fundacją Veritas, polegające na świadczeniu bezpłatnych usług i porad medycznych;
- Dzień Seniora w Gdańsku i Kielcach – akcje profilaktyczne realizowane przez centra medyczne PZU Zdrowie, skierowane do seniorów;
- Dzień Uśmiechu w Poznaniu - akcja profilaktyczna realizowana przez centra medyczne PZU Zdrowie, skierowana do dzieci;
- „Wbiegnij na Varso Tower" – bieg po schodach (*towerrunning*) pod patronatem PZU Zdrowie na najwyższy budynek w Unii Europejskiej (Varso Tower w Warszawie);
- „Międzypokoleniowy Marszobieg po Zdrowie" – bieg, którego partnerem było centrum medyczne PZU Zdrowie w Kielcach;
- Puchar Polski w biegu przełajowym w Cetniewie – bieg pod patronatem PZU Zdrowie;
- Rozwój bloga poradnikowego PZU Zdrowie „Poradnik o zdrowiu" z artykułami na temat zdrowego stylu życia i wybranych zagadnień medycznych.

Patronat PZU Zdrowie i współorganizacja wydarzeń wspierających rozwój polskiej medycyny i systemu ochrony zdrowia:

- „Zdrowie w rozmowie" we współpracy z Koalicją AI w Zdrowiu – cykl podcastów poświęcony innowacjom w medycynie;

- „AI w zdrowiu" we współpracy z Koalicją w Zdrowiu – konferencja poświęcona zastosowaniu sztucznej inteligencji w medycynie;
- „Top Disruptors in Healthcare 2022" we współpracy z Koalicją AI w Zdrowiu – raport inwentaryzujący polski rynek startupów medycznych;
- „Supertalenty w medycynie" we współpracy z Pulsem Medycyny – konkurs dla lekarzy młodego pokolenia;
- „Plebiscyt Hipokrates" we współpracy z Polska Press – konkurs dla najlepiej ocenianych lekarzy i placówek;
- „Mother and Child Startup Challenge" we współpracy z Instytutem Matki I Dziecka – konkurs dla startupów obszarze położnictwa i neonatologii;
- „Złoty Skalpel" we współpracy z Pulsem Medycyny – konkurs dla naukowców w zakresie innowacji w medycynie;
- „Dziecięcy Szpital Przyszłości" we współpracy z Fundacją K.I.D.S. – konkurs dla innowacyjnych rozwiązań w szpitalach dziecięcych;
- „Zdrowie Dzieci" we współpracy z Gdańskim Uniwersytetem Medycznym – konferencja poświęcona zagadnieniom zdrowia dzieci i młodzieży;
- „Polka w Europie" we współpracy ze Stowarzyszeniem Dziennikarze dla Zdrowia – konferencja szkoleniowa dla kadry medycznej;
- Partnerstwo z Samorządem Studentów Warszawskiego Uniwersytetu Medycznego – wydawnictwo kalendarza akademickiego; patronat nad 87. zjazdem Komisji Wyższego Szkolnictwa Medycznego.

PZU Zdrowie 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.

Placówki PZU Zdrowie w programie „Profilaktyka 40 Plus":

- program realizowany przez Ministerstwo Zdrowia, którego celem jest profilaktyka chorób przewlekłych, których rozpoznanie było utrudnione w związku z ograniczeniem korzystania z badań i konsultacji lekarskich w czasie pandemii COVID-19.

Centrum Zarządzania Usługami Medycznymi PZU Zdrowie (CZUM) w Gdańsku

Poza standardową obsługą pacjentów, infolinia medyczna PZU Zdrowie jest operatorem następujących projektów Ministerstwa Zdrowia::

Całodobowe wsparcie Centrum Kontaktu dla zakażonych COVID-19

- 30 tys. pacjentów wykonało 983 tys. pomiarów, z czego 11 tys. wygenerowało alert wymagający reakcji Centrum Kontaktu oraz 300 wezwań Zespołu Ratownictwa Medycznego (projekt zrealizowany do 30 czerwca 2022 roku).

Skierowania na testy COVID-19

- Wystawiono blisko 90 tys. zleceń na test COVID-19 (projekt zrealizowany do 30 czerwca 2022 roku).

Profilaktyka 40 Plus

- 330 tys. ankiet kwalifikujących pacjentów w wieku 40 lat i więcej na bezpłatne badania profilaktyczne, wypełnionych w okresie styczeń-grudzień 2022 roku.

Teleplatforma Pierwszego Kontaktu

- 172 tys. obsłużonych połączeń oraz prawie 168 tys. udzielonych teleporad w okresie styczeń--grudzień 2022 roku w ramach nocnej i świątecznej pomocy medycznej dostępnej poza godzinami pracy placówek podstawowej opieki zdrowotnej (POZ), tj. od poniedziałku do piątku w godzinach 18:00-08:00 oraz całodobowo w weekendy i dni ustawowo wolne od pracy.

Infolinia Narodowego Programu Szczepień

- Prawie 270 tys. wystawionych rejestracji na szczepienia przeciwko COVID-19 w okresie lipiec-grudzień 2022 roku.

1.3.2.3. 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. Pandemia COVID-19 wpłynęła również na wzrost sprzedaży w kanale cyfrowym, 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.

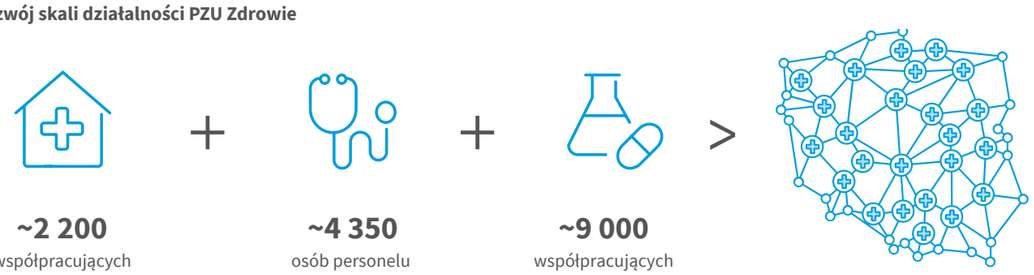
Infrastruktura medyczna

PZU Zdrowie współpracuje z blisko 2 200 placówkami partnerskimi w ponad 600 miastach w Polsce. Jednocześnie konsekwentnie rozwija **sieć własną liczącą już niemal 130 placówek**, m.in. w Warszawie, Łodzi, Gdańsku, Poznaniu, Katowicach, Wrocławiu, Krakowie, Częstochowie, Radomiu, Płocku i Opolu. Początkowo była ona tworzona przez pozyskiwanie lokalnych świadczeniodawców, którzy mają duże doświadczenie i cieszą się dobrą renomą w środowisku medycznym. Obecnie PZU Zdrowie poszerza zakres swojej działalności dwutorowo:

Sieć dystrybucji produktów zdrowotnych

	Ubezpieczenia korporacyjne	Ubezpieczenia masowe	Ubezpieczenia indywidualne	Produkty pozaubezpieczeniowe
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



~2 200 współpracujących partnerów medycznych

~4 350 osób personelu medycznego

~9 000 współpracujących aptek

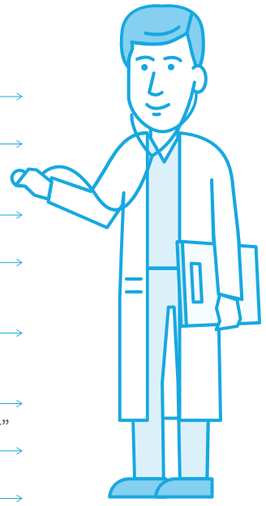
~130 własnych lokalizacji

>50 specjalizacji

Udogodnienia dla pacjentów korzystających z opieki medycznej PZU Zdrowie

Co nas **wyróżnia:**

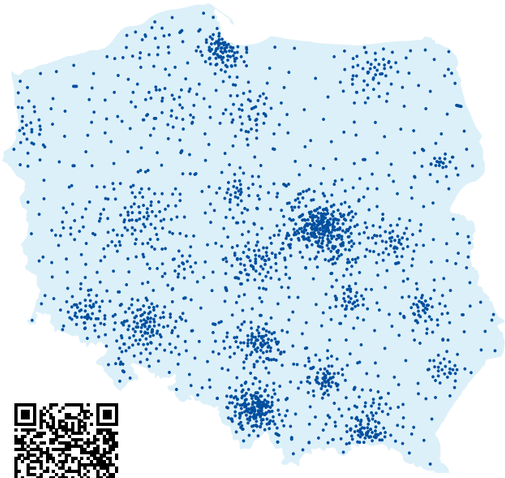
- dostęp do lekarzy specjalistów bez skierowania
- akceptowanie skierowań spoza sieci PZU Zdrowie
- zwrot kosztów wizyt lekarskich i badań poza placówkami PZU Zdrowie
- nowoczesny i przystępny portal pacjenta
- Rada Naukowa - eksperckie wsparcie z różnych dziedzin medycyny
- nowoczesne centra medyczne 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

- 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.

Placówki medyczne i lekarze



Zobacz więcej

Kanały kontaktu

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

aplikację mobilną / portal samoobsługowy mojePZU z dostępnymi kalendarzami placówek

całodobową infolinię medyczną PZU Zdrowie – 801 405 905 lub 22 505 15 48

bezpośrednio w placówce

1.3.2.4. Czynniki, w tym zagrożenia i ryzyka, które mogą mieć wpływ na działalność obszaru zdrowie w 2023 roku

Do głównych czynników ryzyka należą:

- popyt na lekarzy specjalistów przewyższa podaż, co może spowalniać rozwój, a także wpływać na osiągane marże;
- presja inflacyjna ze strony sieci placówek partnerskich oraz 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;
- zmiany poziomu dzietności, śmiertelności i zachorowalności, a także konsekwencje zdrowotne wynikające z tego, że w okresie pandemii COVID-19 odkładano w czasie leczenie niektórych schorzeń (np. kardiologicznych i onkologicznych), mogą przełożyć się na wartość sprzedaży i szkodowość (np. abonamentów czy ubezpieczeń zdrowotnych);
- zmiany trendów i zachorowań 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 osiągane przez podmioty medyczne;
- wzrost bezrobocia i wzrost niepewności na rynku pracy mogą obniżać 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;
- 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 osiąganych 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.

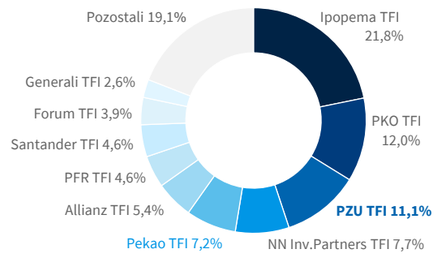
1.3.3. Inwestycje

1.3.3.1. Rynek funduszy inwestycyjnych i emerytalnych

Rynek funduszy inwestycyjnych

Na koniec 2022 roku środki zarządzane przez krajowe fundusze inwestycyjne wyniosły ponad 266,3 mld zł wobec 301,7 mld zł na koniec 2021 roku, co oznacza spadek o 11,7%.

Towarzystwa funduszy inwestycyjnych – udział w aktywach TFI stan na 31.12.2022 (w %)



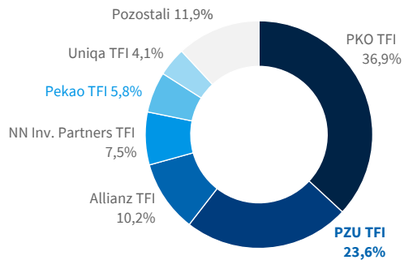
Źródło: Izba Zarządzających Funduszami i Aktywami

Rok 2022 w gospodarce światowej naznaczony był silnymi turbulencjami w związku z wybuchem wojny w Ukrainie i wzrostem inflacji do poziomów nienotowanych w wielu krajach od 40 lat. Te dwa zjawiska oraz ich konsekwencje ekonomiczne wpłynęły negatywnie na wszystkie klasy aktywów. W ujęciu rynku globalnego, zarówno strategie oparte o rynek akcyjny, jak i strategie oparte o rynek obligacyjny, przyniosły relatywnie wysokie straty. Klienci wycofali blisko 24 mld środków (netto) z krajowego rynku funduszy inwestycyjnych, co w połączeniu z głęboką przeceną wartości aktywów pozostałych w funduszach spowodowało, że w 2022 roku rynek funduszy inwestycyjnych zmniejszył się o ponad 35 mld r/r.

Pracownicze Plany Kapitałowe

Wartość rynku aktywów netto funduszy zdefiniowanej daty prowadzonych przez TFI w ramach PPK wyniosła na koniec 2022 roku ponad 10,3 mld zł wobec 6,5 mld zł na koniec 2021 roku, co oznacza wzrost o 58%.

Towarzystwa funduszy inwestycyjnych – udział w aktywach PPK stan na 31.12.2022 (w %)



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

Wartość aktywów netto funduszy zdefiniowanej daty w ramach PPK dla całego rynku, tj. prowadzonych przez TFI, PTE i zakłady ubezpieczeń na koniec 2022 roku wzrosła do blisko 12 mld zł wobec 7,7 mld zł na koniec 2021 roku. Wzrost spowodowany był kontynuacją programu. W 2021 roku obowiązkiem utworzenia PPK objęto wszystkich pracodawców. W 2022 roku do PPK systematycznie napływały kolejne składki od pracowników (2-4% wynagrodzenia brutto), pracodawców (1,5-4% wynagrodzenia brutto pracownika), a także dopłaty powitalne (250 zł) i roczne (240 zł) od państwa.

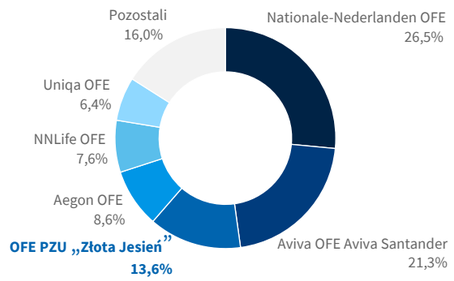
Rynek funduszy emerytalnych

Na koniec 2022 roku aktywa netto otwartych funduszy emerytalnych wyniosły ponad 156 mld zł co oznacza spadek o 17% w porównaniu do końca 2021 roku. Na spadek wartości aktywów wpływ miała przede wszystkim wojna w Ukrainie, która wpływała na zachowania inwestorów. Przez większą część 2022 roku miała miejsce duża zmienność cen na rynkach akcji. W ciągu 9 miesięcy indeksy odnotowały znaczne spadki. Dopiero w czwartym kwartale nastąpiło istotne odbicie, dzięki któremu indeksy odrobiły ponad połowę strat.

Dobrowolne Fundusze Emerytalne

Mimo dużej zmienności na rynku papierów udziałowych 2022 roku, aktywa dobrowolnych funduszy emerytalnych wzrosły do ponad 1,2 mld zł na koniec roku. Istotny wpływ na wartość aktywów miały bieżące wpłaty, które w 2022 roku w DFE PZU wyniosły blisko 120 mln zł.

Otwarte Fundusze Emerytalne – udział w aktywach netto stan na 30.12.2022 roku (w %)



Źródło: KNF, dane miesięczne o rynku OFE, dane za grudzień 2022 roku

1.3.3.2. 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:

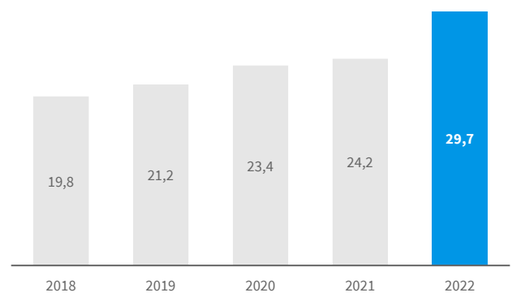
- Indywidualne Konta Emerytalne (IKE) oraz Indywidualne Konto Zabezpieczenia Emerytalnego (IKZE);
- Pracownicze Plany Oszczędnościowe (PPO);
- Pracownicze Programy Emerytalne (PPE);
- Pracownicze Plany Kapitałowe (PPK);
- Grupowe Plany Emerytalne (GPE), oraz Pakiet Wyższa Emerytura (PWE), w ramach których dostępne są IKE i IKZE dedykowane dla pracowników klientów korporacyjnych obsługiwanych przez TFI PZU.

Na koniec 2022 roku TFI PZU miało w swojej ofercie 59 funduszy i subfunduszy, w tym dziewięć subfunduszy w ramach PPK.

Z początkiem 2022 roku do dystrybuowanej oferty weszło 7 nowych subfunduszy inPZU SFIO, a w serwisie inPZU wdrożona została nowa metoda identyfikacji tożsamości klienta – wideoweryfikacja uwzględniająca wszystkie dokumenty tożsamości. W ofercie TFI PZU znalazła się także intensywnie rozwijana usługa zarządzania aktywami na zlecenie.
W listopadzie 2022 roku TFI PZU połączyło się z TFI Energia dzięki czemu przejęło 3 subfundusze emerytalne Energia Emerytura SFIO, jeden fundusz zamknięty dedykowany dla podmiotu zewnętrznego oraz portfel aktywów pod zarządzaniem. Efektem połączenia jest wzrost aktywów znajdujących się pod zarządzaniem TFI PZU o około 5,2 mld zł oraz umocnienie pozycji na rynku produktów emerytalnych.

Na koniec 2022 roku TFI PZU zarządzało funduszami inwestycyjnym o wartości aktywów netto w wysokości 29,7 mld zł, co oznacza wzrost o 22,7% od stanu z końca 2021 roku i 11,1% udziału w rynku funduszy inwestycyjnych. Tym samym w ramach rynku zarządzania funduszami inwestycyjnymi TFI PZU osiągnęło status jednego z trzech największych towarzystw funduszy inwestycyjnych w Polsce (w raportach Izby Zarządzających Funduszami i Aktywami zostało sklasyfikowane na trzeciej pozycji po Ipopema TFI oraz PKO TFI).

Aktywa netto funduszy TFI PZU (w mld zł)



Źródło: IZFiA

W ramach sukcesywnie rozwijanej usługi zarządzania aktywami na zlecenie klienta (usługa asset management) TFI PZU na koniec 2022 roku zarządzało aktywami o wartości blisko 11,3 mld zł, z czego blisko 0,6 mld zł dla klienta zewnętrznego. Wartość aktywów pod zarządzaniem w funduszach inwestycyjnych oraz w ramach usługi zarządzania na zlecenie wyniosły blisko 41 mld zł, z czego aktywa od klienta zewnętrznego wyniosły 15,5 mld zł.

Największy przyrost aktywów w 2022 roku TFI PZU odnotowało w subfunduszach zdefiniowanej daty: PPK inPZU 2035 (+222,6 mln zł); PPK inPZU 2040 (+205,2 mln zł); PPK inPZU 2030 (+189,8mln zł); PPK inPZU 2045 (+148,9 mln zł) oraz PPK inPZU 2025 (+137,6 mln zł), a fundusze, w których aktywa netto zanotowały w 2022 roku największy spadek, to: PZU Sejf+ (spadek o 272,6 mln), PZU Stabilnego Wzrostu Mazurek (spadek o 209,5 mln) oraz inPZU Inwestycji Ostrożnych (spadek o 130,4 mln).

Istotnym pozytywnym efektem działań TFI PZU w 2022 roku, było dodatnie saldo sprzedaży funduszy inPZU w ramach dystrybucji poprzez platformę inPZU – pomimo wyjątkowo negatywnego otoczenia rynkowego oraz spadku wielkości rynku.

Na zmianę wartości aktywów pod zarządzaniem w ramach funduszy największy wpływ miały:

- połączenie z TFI Energia;
- rozwój serwisu i oferty inPZU oraz działania wspierające;
- systematyczne wpłaty w ramach Pracowniczych Planów Kapitałowych;
- systematyczne wpłaty w ramach Pracowniczych Planów Emerytalnych;
- reakcje światowego rynku finansowego związane z inwazją Rosji na Ukrainę;
- polityka Narodowego Banku Centralnego w obszarze stóp procentowych;
- bezprecedensowy wzrost rentowności obligacji obniżający ich wycenę;
- przeceny na większości światowych rynków akcyjnych;
- podwyżki stóp procentowych przez banki centralne relatywizujące zysk niektórych funduszy.

TFI PZU jest również jednym z liderów rynku Pracowniczych Planów Kapitałowych (PPK) i Pracowniczych Programów Emerytalnych (PPE). Wynik ten to zasługa szerokiego wsparcia, jakie TFI PZU oferuje pracodawcom przy wdrażaniu i obsłudze PPK, satysfakcjonujących wyników inwestycyjnych subfunduszy PPK oraz ścisłej współpracy z Pionem Klienta Korporacyjnego PZU Życie.

Kontynuowana w 2022 roku stabilizacja portfela PPK i PPE wpłynęła na umocnienie pozycji Grupy PZU w obu obszarach zarówno pod względem wartości aktywów jak i liczby uczestników. Wartość aktywów funduszy PPK w TFI PZU wyniosła 2,44 mld zł na koniec 2022 roku wobec 1,36 mld zł na koniec 2021 roku, co oznacza wzrost o 79% r/r. Łącznie na koniec 2022 roku, TFI PZU miało zawartych 103 436 umów o zarzadzanie PPK do których przystąpiło 712 820 pracowników.

Natomiast w ramach 540 PPE prowadzonych przez TFI PZU uczestniczyło 187 772 pracowników, którzy łącznie na koniec 2022 roku zgromadzili oszczędności o wartości 5,76 mld zł.

PTE PZU

PTE PZU zarządza:

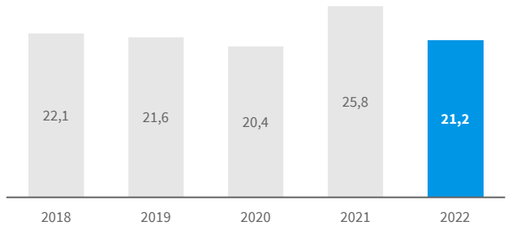
- otwartym funduszem emerytalnym OFE PZU „Złota Jesień”;
- dobrowolnym funduszem emerytalnym DFE PZU.

OFE PZU „Złota Jesień” należy do największych uczestników rynku funduszy emerytalnych w Polsce. Na koniec 2022 roku OFE PZU był trzecim co do wielkości funduszem emerytalnym

zarówno pod względem liczby członków, jak i wartości aktywów netto:

- fundusz miał 2 228 933 członków, tj. 15,0% wszystkich uczestników otwartych funduszy emerytalnych;
- aktywa netto wynosiły ponad 21,2 mld zł, czyli 13,6% ogólnej wartości aktywów działających w Polsce otwartych funduszy emerytalnych.

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



Źródło: KNF

Na koniec 2022 roku DFE PZU prowadził 41,2 tys. rachunków IKZE, na których były zgromadzone aktywa o wartości 514,1 mln zł. Tym samym fundusz utrzymał pozycję lidera w segmencie dobrowolnych funduszy emerytalnych.

1.3.3.3. 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 wzmacniania pozycji na rynku emerytalnym w ramach PPE i PPK, których aktywa przekroczyły łącznie 8 mld zł;
- 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 przez pozyskanie nowych partnerów w kanałach tradycyjnych i zdalnych. Na koniec 2022 roku w tym kanale TFI współpracowało z 23 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 wraz z pierwszym w Polsce parasolem funduszy pasywnych, w którego skład na koniec 2022 roku wchodziło 16 klas aktywów.

Ważnym projektem, który został zrealizowany w listopadzie 2022 roku był finalny etap procesu migracji procesów obsługi z dotychczasowego systemu operacyjnego Agenta Transferowego, na nowy system.

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 I połowie 2022 roku została wdrożona nowa metoda identyfikacji tożsamości klienta – wideoweryfikacja uwzględniająca wszystkie dokumenty tożsamości.
W listopadzie 2022 roku zakończono projekt migracji obsługi rejestrów i produktów ze starego serwisu transakcyjnego (SSI) na platformę inPZU, co pozwoliło na obsługę posprzedażową wszystkich produktów TFI w jednym internetowym serwisie transakcyjnym, pod jednym loginem i hasłem.

Na koniec 2022 roku z serwisu inPZU.pl korzystało ponad 117 000 aktywnych użytkowników.

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.

Narzędziem służącym do zawierania umów w Internecie jest kreator umów dostępny pod adresem http://ikze.pzu.pl. Dzięki temu rozwiązaniu klienci w łatwy sposób mogą otworzyć IKZE bez konieczności wysyłania dokumentów. Działania sprzedażowe prowadzone w 2022 roku wskazują, że pomimo kolejnych zagrożeń występujących po okresie pandemii, kanały dystrybucji w postaci oddziałów PZU Życie i Banku Pekao, zapewniające bezpośredni kontakt z klientem, charakteryzują się największym potencjałem sprzedażowym.

W ciągu 2022 roku prowadzone były działania edukacyjne związane z komunikacją limitów wpłat na IKZE, informacją o możliwości skorzystania z ulgi podatkowej oraz budowaniem świadomości zabezpieczenia emerytalnego i oszczędzania na emeryturę.

1.3.3.4. Czynniki, w tym zagrożenia i ryzyka, które mogą mieć wpływ na działalność funduszy inwestycyjnych, Pracowniczych Planów Kapitałowych i funduszy emerytalnych w 2023 roku

Fundusze inwestycyjne

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

- sytuacji geopolitycznej i makroekonomicznej (w tym tempa wzrostu gospodarczego, stopy bezrobocia i inflacji w Polsce i Europie), która wpływa na kondycję finansową przedsiębiorstw i gospodarstw domowych;
- 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 poziomu i zamian stóp procentowych NBP zarówno na rynek obligacji jak i cały rynek kapitałowy w Polsce;
- absorbcji 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;
- partycypacji uczestników Pracowniczych Planów Kapitałowych w pierwszym procesie autozapisu do PPK, który nastąpi w I półroczu 2023 roku.

Fundusze emerytalne

Główne wyzwania dla rynku funduszy emerytalnych to:

- koniunktura na rynku kapitałowym, a w szczególności na Giełdzie Papierów Wartościowych, na którą wpływ ma przebieg wojny w Ukrainie i wpływająca na wartość aktywów funduszy oraz wysokość opłat pobieranych przez PTE za zarządzanie;
- aktywna alokacja aktywów w związku z rosnącymi stopami procentowymi;
- aktywny udział w pracach nad poprawą efektywności funkcjonowania III filaru systemu emerytalnego i tym samym zwiększenia jego atrakcyjności, jak również kształtowanie w świadomości społecznej potrzeby dodatkowego oszczędzania na przyszłą emeryturę.

1.3.4. Bankowość

1.3.4.1. Sytuacja na rynku bankowym w Polsce

W 2022 roku wyniki sektora poprawiał rosnący wynik odsetkowy wobec kontynuowanego przez RPP cyklu podwyżek stóp procentowych. Z drugiej strony pogorszenie perspektyw gospodarczych, m.in. na skutek zbrojnej inwazji Rosji na Ukrainę, nasilenie inflacji i przyspieszenie ścieżki zacieśniania monetarnego zaczęło negatywnie oddziaływać na popyt na kredyt, co przełożyło się na ograniczenie akcji kredytowej w szczególności na rynku hipotek. Pomimo znaczącej poprawy przychodów odsetkowych dochodowość banków została ograniczona kosztami wakacji kredytowych i rezerwami na ryzyka prawne.

Na koniec grudnia 2022 roku w Polsce działalność prowadziło 30 banków komercyjnych, 496 banków spółdzielczych oraz 34 oddziały instytucji kredytowych. Sieć bankowa obejmowała 5 077 oddziałów, 2 408 filii, ekspozytur i innych placówek obsługi klienta oraz 2 816 przedstawicielstw (w tym placówek partnerskich). Tym samym sieć bankowa liczyła łącznie 10 301 placówek, tj. o 484 mniej w porównaniu do końca roku ubiegłego.

Liczba zatrudnionych w sektorze bankowym na koniec grudnia 2022 roku wzrosła do 143,4 tys. osób i była wyższa o 395 osób (0,3%), wobec stanu na koniec 2021 roku.

W 2022 roku sektor bankowy wypracował wynik netto na poziomie 12,5 mld zł wobec 6,0 mld zł w analogicznym okresie poprzedniego roku, co oznacza wzrost o 6,5 mld zł. Największy wpływ na wyższy wynik netto miał wynik z tytułu odsetek (wzrost o 29,4 mld zł r/r), którego wzrost determinował kontynuowany przez RPP cykl podwyżek stóp procentowych. Poza tym pozytywny wpływ miał także wyższy wynik z tytułu prowizji (wzrost o 1,3 mld zł) oraz niższy poziom rezerw (spadek o 1,8 mld zł).

W 2022 roku marże uległy poprawie. Wobec wyższych stóp procentowych marża odsetkowa (NIM) [6] rosła przez cały okres i na koniec grudnia wskaźnik osiągnął poziom 3,20% wobec 2,07% na koniec grudnia 2021 roku.

Zwrot z kapitału własnego (ROE)[7] w 2022 roku sektora bankowego wyniósł 7,0%, co oznacza wzrost o 3,85 p.p. r/r. Z kolei ROA[8] wyniósł z 0,47% w grudniu 2022 roku co oznacza wzrost o 0,23 p.p. w porównaniu grudnia 2021 roku. Mniejsza skala odpisów spowodowała, iż wskaźnik R/I[9] (wskaźnik obciążenia przychodów operacyjnych sektora bankowego rezerwami i odpisami) spadł do 16,63% na koniec 2022 roku (-6,33 p.p. r/r). Wzrost przychodów operacyjnych r/r przy utrzymanych w ryzach kosztach obniżył wskaźnik C/I[10] w całym sektorze z 59,51% na koniec 2021 roku do 53,48% na koniec 2022 roku.

Wartość aktywów sektora bankowego na koniec 2022 roku kształtowała się na poziomie 2 741 mld zł i była o 6,6% wyższa w porównaniu do grudnia 2021 roku.

Dynamika kredytów w sektorze niefinansowym w okresie pierwszych miesięcy 2022 roku poprawiła się względem końca 2021 roku, do czego przyczyniał się popyt ze strony gospodarstw domowych, ale i przedsiębiorstw wobec kontynuacji odbicia gospodarczego po pandemii COVID-19. Potencjał mocniejszego wzrostu ograniczyły konsekwencje wybuchu konfliktu zbrojnego za wschodnią granicą, nasilenie inflacji i wzrost stóp procentowych. W grudniu 2022 roku wartość kredytów w sektorze niefinansowym wyniosła 1 118 mld zł, co oznacza spadek o 0,9% względem grudnia 2021 roku.

Na koniec grudnia 2022 roku depozyty sektora niefinansowego wynosiły 1 651 mld zł, co oznacza wzrost o 6,5% w porównaniu do grudnia 2021 roku. W strukturze depozytów nadal najwyższy wzrost utrzymały depozyty przedsiębiorstw. Depozyty gospodarstw domowych rosły w wolniejszym tempie niż przed rokiem.

Wielkość funduszy własnych sektora bankowego dla współczynników kapitałowych wyliczona zgodnie z regulacjami zawartymi w Rozporządzeniu CRR, wyniosła na koniec września 2022 roku 214 mld zł i w porównaniu do końca września 2021 roku spadła o 6,5%.

6) Wskaźnik NIM - relacja wyniku odsetkowego z 12 kolejnych miesięcy do średnich aktywów odsetkowych w tym samym okresie z 13 kolejnych miesięcy.

7, 8) Wskaźniki ROA i ROE - relacja sumy wyniku finansowego z 12 kolejnych miesięcy do odpowiednio: średnich aktywów i średniego kapitału w tym samym okresie z 13 kolejnych miesięcy. Wskaźnik ROE odnosi się do agregatu sektora banków komercyjnych i spółdzielczych (bez oddziałów instytucji kredytowych), wskaźnik ROA do całego sektora bankowego.

9) Wskaźnik R/I - relacja odpisów i rezerw (rezerwy+utrata wartości lub odwrócenie utraty wartości) do przychodów (całkowite przychody operacyjne-netto) - średnia krocząca z 12 miesięcy.

10) Wskaźnik C/I - relacja kosztów (koszty działania+amortyzacja środków trwałych oraz wartości niematerialnych i prawnych) do przychodów (całkowite przychody operacyjne-netto) - średnia krocząca z 12 miesięcy

W 2022 roku sytuacja kapitałowa sektora pozostawała stabilna. Łączny współczynnik kapitałowy sektora bankowego ukształtował się na koniec września 2022 roku na poziomie 18,21%, a współczynnik kapitału podstawowego Tier I na koniec tego okresu wyniósł 16,35%.

1.3.4.2. 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 na rynku polskim konkurencyjne 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 umacniania 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 Bank 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 2022 roku Bank Pekao plasował się na drugim miejscu wśród banków w Polsce wg wielkości aktywów.

Nowe produkty i usługi
W ramach oferty rachunków Bank Pekao koncentrował swoje działania wokół promowania Konta Oszczędnościowego, oferując wyższe oprocentowanie w okresie pierwszych 6 miesięcy od otwarcia rachunku. Bank oferował także atrakcyjne bonusy do 200 zł za udział w promocji „otwórz konto na selfie" przy wykorzystaniu metod weryfikacji tożsamości online. Dzięki wprowadzeniu programu rekomendacyjnego w aplikacji **PeoPay** i bankowości internetowej **Pekao24** bank osiągnął wzrost w liczbie zapisanych do programu klientów i rachunków założonych z polecenia.

W 2022 roku bank rozwijał także swoją ofertę dla młodych klientów oferując konta dla dzieci (w wieku od 0 do 17 lat) oraz młodych osób (18-26 lat). Bank oferował specjalne bonusy dla najmłodszych, które zachęcały do edukacji w zakresie oszczędzania i korzystania z produktów finansowych.

W grudniu 2022 roku Bank Pekao wprowadził do oferty nowe karty do konta z 15 wizerunkami gamingowymi, skórki gamingowe w aplikacji **PeoPay Kids** oraz uproszczoną aplikację PeoPay dla nastolatków. Otwierając konto z kartą, klienci mogą zdobyć punkty o wartości 100 zł do wymiany na bonusy dla graczy w programie Mastercard Bezcenne Chwile oraz otrzymać dodatkowo 200 zł za otwarcie „konta na selfie" i wykonanie transakcji.

Dodatkowo bank uczestniczył w targach edukacyjnych „Salon Maturzystów" zorganizowanych w 14 największych miastach akademickich oraz kontynuował współpracę z Parlamentem Studentów RP. Dla studentów wyjeżdzających za granicę np. na stypendium, bank przygotował specjalny Pakiet podróżnika, który umożliwia bezpłatne wydanie legitymacji studenckiej ISIC z ubezpieczeniem.

W 2022 roku Bank Pekao przygotował także specjalną ofertę dla obywateli Ukrainy. Uproszczono procedurę otwarcia rachunku, zniesiono opłaty za prowadzenie rachunku, obsługę kart i wypłat z bankomatów, oraz za przelewy z Polski do banków w Ukrainie zarówno dla transakcji dokonywanych przez klientów indywidualnych jak i firmowych.

W minionym roku bank wprowadził do oferty **Kartę Kredytową z Żubrem**. To pierwsza w Polsce karta kredytowa w modelu abonamentowym, dostępna w trzech pakietach do wyboru. Klient w momencie wydania karty wybiera odpowiedni dla niego pakiet: standard, złoty lub platynowy. W pakiecie standardowym karta jest darmowa. Pakiet można bezpłatnie zmienić i dostosowywać do swoich potrzeb bez konieczności wymiany plastikowej karty. Do największych zalet karty, zalicza się m.in. opcja rozłożenia spłaty na wygodne raty 0%, zwrot za zakupy online oraz za płatności na autostradach, ubezpieczenie zakupów i transakcji internetowych, ubezpieczenie w podróży, dostęp do bezpłatnych saloników lotniskowych oraz wyjątkowo długi okres bez odsetkowy. Nowa karta wykonana jest w 99% z przetworzonego surowca.

Z uwagi na sytuację makroekonomiczną, w tym podwyżki stóp procentowych wprowadzono do oferty pożyczkę ze stałą stopą procentową. Oferta na stopie stałej zapewnia klientom stabilność spłacanej raty kredytowej i bezpieczeństwo finansowe domowego budżetu.

Dodatkowo bank uruchomił także kredyt na studia medyczne z poręczeniem spłaty przez BGK we współpracy z Ministerstwem Zdrowia oraz Bankiem Gospodarstwa Krajowego. Oferta kredytu dostępna jest dla aktualnych studentów i kandydatów rozpoczynających studia na kierunkach lekarskich na polskich uczelniach wyższych.

W 2022 roku klientom indywidualnym bank zaoferował kredyt ratalny na zakup towarów i usług, przeznaczony dla klientów dokonujących zakupy w sklepach internetowych, z okresem kredytowania nawet do 60 miesięcy oraz kwotą kredytu do 20 tys. zł. Cały proces udzielenia kredytu trwa kilka minut i jest w 100% zdalny. Do potwierdzenia tożsamości wykorzystywane są usługi otwartej bankowości oraz wideo-weryfikacji.

Spowolnienie na rynku kredytów mieszkaniowych przełożyło się na zmniejszenie liczby wniosków kredytowych i na wartość udzielonych kredytów mieszkaniowych. W związku z tym Bank Pekao skupił się na dostosowywaniu oferty do bieżących warunków i potrzeb rynkowych. Rozszerzono ofertę m.in. o mieszkaniowy kredyt hipoteczny i budowlano - hipoteczny z gwarancją BGK, pozwalający klientom na finansowanie do 100% wartości nieruchomości, a także wydłużono okres kredytowania do 35 lat, zaoferowano możliwość kredytowania z oprocentowaniem opartym na okresowej, 5-letniej stałej stopie procentowej, oraz nową atrakcyjną ofertę ubezpieczenia na życie.

W ramach rozwoju oferty bancassurance w 2022 roku rozszerzono współpracę z Grupą PZU. Oferta banku została rozszerzona o następujące rozwiązania:

- **Świat Inwestycji Premium II** - dobrowolne ubezpieczenie na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi;
- **Pewny Profit** - indywidualne ubezpieczenie na życie i dożycie;
- pakiet ubezpieczeń do nowej **Karty Kredytowej z Żubrem**, który zapewnia ochronę lub zwrot towarów opłaconych kartą;
- ubezpieczenie na życie do kredytu hipotecznego – które można kupić zarówno do nowego, jak i trwającego kredytu;
- ubezpieczenie komunikacyjne – dostępne dla klientów w procesie omnikanałowym, oferowane zarówno w PZU jak i LINK4.

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 2022 roku wartość aktywów netto funduszy inwestycyjnych Pekao TFI (wraz z PPK) wyniosła 19,2 mld zł i była niższa o 1,1 mld zł tj. o 5,5% w porównaniu do końca grudnia 2021 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. Udział klientów zagranicznych w całkowitej liczbie klientów banku jest niski.

Na koniec III kwartału 2022 roku Alior Bank plasował się na ósmym miejscu wśród banków w Polsce wg wielkości aktywów.

Nowe produkty i usługi
Rok 2022 roku obfitował w prace skoncentrowane nad optymalizacją istniejących i wprowadzeniu nowych rozwiązań w **Alior Online** i **Alior Mobile**. Działania te były skorelowane z obowiązującą strategią Alior Banku oraz zwiększeniu przychodów z kanałów internetowego i mobilnego. 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).

Alior Bank nie zapominając o młodszej grupie klientów uruchomił zdalny proces otwarcia Konta dla młodych. Proces dedykowany jest dla osób niepełnoletnich, które nie są klientami Alior Banku lub są klientami i łączy je relacja z pełnoletnim klientem.

Od marca 2022 roku Alior Bank cyklicznie udostępnia specjalną ofertę „Weekendowe okazje ” kierowaną do klientów korzystających z bankowości internetowej oraz mobilnej. Oferta ta, odpowiada na potrzeby konsumentów, którzy szukają pożyczki z prowizją 0%. Ponadto od września 2022 klienci korzystający z bankowości mobilnej mogą skorzystać z dedykowanej oferty **Pożyczki Mobilnej**. Od listopada dla klientów korzystających z kanałów mobilnych bank udostępnia również atrakcyjną cenowo **Pożyczkę Urodzinową**.

W 2022 roku bank kontynuował ofertę kredytu gotówkowego Czyste powietrze (wdrożoną w 2021 roku), powiązaną z dotacją z programu **Czyste Powietrze** Narodowego Funduszu Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej.

W ramach współpracy z BIK, w lutym oraz marcu 2022 roku w kanałach stacjonarnych banku była dostępna oferta „Alerty BIK w Alior Banku”. Dzięki temu klienci mogli uzyskać dostęp do szczegółowych informacji o swoich kredytach i zobowiązaniach oraz o próbach wyłudzenia z wykorzystaniem swoich danych.

Trudna sytuacja spowodowana czynnikami zewnętrznymi w tym m.in. wzrostem stóp procentowych, wybuchem wojny w Ukrainie, oraz rosnącymi kosztami utrzymania wpłynęła w 2022 roku na ograniczenie popytu na kredyty hipoteczne. W ramach dodatkowych działań w obszarze produktowym, bank, pod koniec roku, wprowadził na rynek ofertę **Lekki Start**, która w pierwszym roku kredytowania oferowała oprocentowanie oparte wyłącznie na wskaźniku referencyjnym oraz wydłużył okres kredytowania do maksymalnie 35 lat. Równolegle do działań w obszarze produktowym, bank zdecydował o rozpoczęciu zmian w obszarach systemowych i procesowych.

W ramach rozwijania oferty depozytowej, w 2022 roku Alior Bank wprowadził **Lokatę mobilną** dedykowaną dla klientów aktywujących po raz pierwszy aplikację Alior Mobile oraz Lokatę Nestor dla klientów od 60 roku życia.

Rozwijając ofertę produktów bancassurance w ramach współpracy z PZU Życie, Alior Bank w styczniu 2022 roku zaoferował swoim klientom - Indywidualne ubezpieczenie na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi **Multi Kapitał II**. W ramach produktu klienci mogą zawrzeć indywidualną umowę ubezpieczenia na życie, a także posiadają dostęp do wielu ubezpieczeniowych funduszy kapitałowych o różnej strategii inwestycyjnej, regionie geograficznym inwestycji, potencjale zysku oraz poziomie ryzyka inwestycyjnego. Z kolei właścicielom rachunków biznesowych bank zaoferował ubezpieczenie NNW i opieki zdrowotnej PZU.

Realizując założenia bezpieczeństwa, wdrożono nową metodę zabezpieczania dokumentów zawierających dane objęte tajemnicą bankową wysyłanych do klientów jako załącznik w wiadomości e-mail. Oprócz podglądu klienci zyskali możliwość ustawienia swojego indywidualnego hasła do otwierania załączników przekazywanych drogą mailową. W celu zwiększenia bezpieczeństwa zmianie uległ również sposób kolejnych logowań do bankowości internetowej z wykorzystaniem silnego uwierzytelnienia oraz proces określenia przez klienta przeglądarki jako zaufanej przy ww. logowaniu.

W 2022 roku bank, w związku z wojną w Ukrainie, rozwijał ofertę skierowaną dla obywateli Ukrainy. W ramach oferty udostępniono bankowość internetową oraz mobilną w języku ukraińskim, a także dokumentację produktową dla klientów nieznających języka polskiego. Do oferty wprowadzono także Podstawowy Rachunek Płatniczy dla obywateli Ukrainy skierowany do uchodźców, którzy nie posiadali wymaganych dokumentów tożsamości potrzebnych do otwarcia standardowego rachunku. Rachunek ten posiada ograniczoną funkcjonalność potrzebną jedynie do realizacji podstawowych czynności życia codziennego.

Działania banku były skupione także na wprowadzeniu wielu udogodnień i rozwiązań dla klientów biznesowych. W 2022 roku Alior Bank oferował:

- ubezpieczenie **NNW oraz opieki zdrowotnej od PZU** – oferta skierowana jest dla firm ze wszystkich segmentów rynku. Przedsiębiorcy mogą ubezpieczyć siebie, członków rodziny, pracowników swojej firmy i ich bliskich. W zależności od wybranego wariantu, w przypadku choroby lub konieczności leczenia następstw nieszczęśliwego wypadku, PZU zorganizuje świadczenia medyczne i pokryje ich koszty;
- bonusy dla użytkowników firmowej karty debetowej **Mastercard z Plusem**;
- **lokaty z wyższym oprocentowaniem** – wprowadzono lokaty ze stałym oprocentowaniem w wysokości 2,5% w skali roku na 2 miesiące i 4% w skali roku na 5 miesięcy;
- specjalna oferta **rachunku 4x4 dla firm ukraińskich** oraz jednoosobowych działalności prowadzonych przez obywateli Ukrainy – propozycja obejmuje zwolnienie z opłat za: prowadzenie rachunku podstawowego, przelewy internetowe do ZUS i US oraz premię nawet do 1 500 PLN rocznie za aktywne korzystanie z usług bankowych. Dodatkowo bank zrezygnował z miesięcznych opłat za prowadzenie rachunku pomocniczego w PLN oraz w walutach obcych, korzystanie z firmowej karty debetowej oraz z opłat za pakiet krajowy, gotówkowy, zagraniczny i oszczędny. Wprowadzono także zwrot opłat za przelewy realizowane do Ukrainy;
- płatności zbliżeniowe **Xiaomi Pay** – usługa rozszerza listę płatności mobilnych i pozwala na dokonywanie płatności zbliżeniowych za pomocą opaski Mi Smart Band 6 NFC, zegarka Xiaomi Watch S1 lub zegarka Xiaomi Watch S1 Active;
- **Fast Track** – oferta finansowania dla średnich i dużych firm, w ramach której decyzja kredytowa podejmowana jest już w 4 dni robocze. Taką ścieżką można sfinansować do 10% rocznych przychodów ze sprzedaży uzyskanej przez przedsiębiorstwo – maksymalnie 10 mln PLN.

Alior TFI
Alior Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych, dawne Money Makers (Alior TFI) 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.

1.3.4.3. 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 2022 roku bank dysponował 597 placówkami oraz 1 328 własnymi bankomatami.

Bankowość internetowa i mobilna
W 2022 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 2022 roku Bank Pekao wprowadził wiele nowych rozwiązań i możliwości w bankowości elektronicznej Pekao24, **PeoPay** i **PeoPay Kids** m.in.:

- założenie konta przez klienta indywidualnego oraz dla jednoosobowych działalności gospodarczych przy pomocy aplikacji **mObywatel** w procesie weryfikacji tożsamości online („na selfie”);
- zdalną obsługę kart - klienci mogą nadać oraz zmienić PIN do karty kredytowej, zastrzec tymczasowo lub całkowicie zablokować kartę kredytową, zamówić nową, zmienić limit karty dodatkowej dla **Karty Kredytowej z Żubrem**, sprawdzić online dane karty debetowej,

- możliwość składania nowych wniosków o przyznanie świadczeń socjalnych i pomocowych (300+, 500+, RKO), w tym wniosków dla obywateli Ukrainy;
- dokonywanie opłat za parkingi w strefach płatnego parkowania oraz rozszerzenie możliwości zakupu biletów komunikacji miejskiej o **Metropolie GZM** (obejmuje 41 miast);
- w ramach **Otwartej Bankowości** wdrożono i rozwinięto usługi dostępu do informacji o rachunkach płatniczych prowadzonych przez inne banki (tzw. AIS) takich jak: saldo i historię transakcji, co pozwala łatwiej zawnioskować o pożyczkę, debet w rachunku bieżącym lub kartę kredytową, umożliwia śledzenie sald na rachunkach oraz zlecanie przelewów z rachunków w innych bankach (tzw. PIS), w tym potwierdzanie tożsamości dla nowego procesu ratalnego oraz dla prospektów wnioskujących o pożyczkę gotówkową;
- możliwość częściowej spłaty kredytu mieszkaniowego i zawieszenie spłat rat kapitałowo-odsetkowych kredytu mieszkaniowego w tym również tzw. „wakacje kredytowe";
- nowe powiadomienia dotyczące zleceń stałych, BLIK, statusów dyspozycji i wniosków urzędowych oraz powiadomienia o wpływach;
- możliwość zakupu **Obligacji Skarbu Państwa** oraz zakupu ubezpieczeń komunikacyjnych;
- przekierowanie do procesów i usług w kanałach elektronicznych z serwisów www, które skrócą ścieżkę zakupową i pozwolą zwiększyć sprzedaż w kanałach zadanych;
- udostępnienie szeregu nowych dyspozycji/zaświadczeń dla mikroprzedsiębiorstw i klienta indywidualnego, w tym m.in.: zaświadczenia o limicie w koncie (całkowitej spłacie i zamknięciu limitu oraz o wysokości aktualnego zadłużenia), zamknięcie rachunku oszczędnościowego, zgłoszenie informacji o śmierci klienta i innych;
- wdrożenie funkcjonalności pomagających klientowi zarządzać swoim budżetem: sugerowane płatności, możliwość ponowienia przelewu bezpośrednio z historii operacji, prezentacji statusu zagrożonych płatności, predykcje Polecenia Zapłaty oraz Pekao Zlecenia;
- dostęp do aplikacji **PeoPay** dla klientów Biura Maklerskiego – klienci, którzy posiadają usługę Pekao24Makler, a nie mają rachunku w banku mogą korzystać z PeoPay;
- wdrożenie demo PeoPay, które służy jako zaprezentowanie możliwości aplikacji mobilnej banku, demo jest wykorzystywane w procesach sprzedażowych przy prezentowaniu klientom oferty mobilnej banku;
- usługę **BLIK** dla najmłodszych klientów w aplikacji P**eoPay Kids** oraz nowe opcje dostosowania oferty dla dzieci: wdrożenie skórek gamingowych w aplikacji PeoPay Kids oraz gamingowych wizerunków kart; udostępnienie wersji PeoPay dla nastolatków.

W 2022 roku Bank Pekao wdrożył nową aplikację mobilną dla biznesu **PeoBIZ** z nowym interfejsem oraz szerokim zakresem funkcjonalnym, m.in.:

- bezpieczne logowanie z użyciem **Touch ID** / **Face ID**;
- szybkie sprawdzenie stanu finansów oraz obrotów na rachunku;
- rozbudowana funkcjonalność przelewów krajowych: przelewy na telefon, Express Elixir;
- przelew na telefon – możliwość wysłania w aplikacji mobilnej płatności na numer telefonu osoby fizycznej (np. kontrahenta, klienta, pracownika firmy).

Dodatkowo udostępniono klientom nowe funkcjonalności w bankowości elektronicznej, takie jak:

- zmiana lub uzupełnienie instrukcji płatniczych do przekazów w obrocie dewizowym;
- nadanie lub modyfikacja uprawnień do usługi **PekaoTrade**;
- prezentacje danych zespołu obsługującego klienta z aktualną listą bezpośrednich kontaktów do poszczególnych pracowników banku;
- szybszy podgląd do transakcji realizowanych kartami banku.

Alior Bank

Sieć dystrybucji
Na koniec 2022 roku Alior Bank posiadał 534 placówek (168 oddziałów tradycyjnych, 7 oddziałów Private Banking, 13 Centrów Bankowości Korporacyjnej oraz 346 placówek partnerskich). Produkty banku oferowane były również w sieci 10 centrów hipotecznych oraz przez około 3 tys. pośredników. Bank prowadzi również swoją działalność za pośrednictwem Oddziału w Rumunii, gdzie obsługa klientów odbywa się w kanałach zdalnych.

Do końca 2022 roku Alior Bank zmodernizował do tzw. nowego formatu 74 oddziały. Rolą nowych placówek jest przede wszystkim digitalizacja klientów i procesów oddziałowych, zapewnienie wygody i prywatności klientom oraz poprawa komfortu pracy bankierów. Oddziały w nowym formacie wyróżniają się innowacyjnym designem i wykorzystaniem nowych technologii.

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
Rok 2022 roku obfitował w prace skoncentrowane nad optymalizacją istniejących i wprowadzeniu nowych rozwiązań w Alior Online i Alior Mobile. Działania te były skorelowane z obowiązującą strategią banku oraz zwiększeniu przychodów z kanałów internetowego i mobilnego.

W związku z tym wdrożone zostały również kolejne nowe funkcje oraz szereg zmian w bankowości zarówno internetowej jak i mobilnej dotyczące wyglądu i obsługi produktów jakie oferuje Alior Bank.

Rok 2022 był rokiem przełomowym w rozwoju technologicznym aplikacji Alior Mobile. Zgodnie z oczekiwaniami użytkowników aplikacji **Alior Mobile** dodane zostały kolejne możliwości jej personalizacji, m.in. ustawienie preferowanej opcji logowania, możliwość zmiany tła ekranu do logowania czy wybór trybu ekranu (jasny, ciemny lub automatyczny). Wprowadzona została także możliwość personalizacji zakładki Płatności i Usługi, a w zakładce Produkty dodano sekcję Moje karty.

Ponadto w **Alior Online** i **Alior Mobile** dodana została widoczna po zalogowaniu informacja o wygasającym/nieważnym dokumencie tożsamości wraz z możliwością bezpośredniego przejścia do formularza aktualizacji danych Dowodu Osobistego RP.

W celu zwiększenia bezpieczeństwa zmianie uległ sposób kolejnych logowań do bankowości internetowej z wykorzystaniem silnego uwierzytelnienia oraz proces określenia przez klienta przeglądarki jako zaufanej przy ww. logowaniu.

W 2022 roku wdrożono także **MojeID** w bankowości internetowej Alior Online. To bezpieczne narzędzie potwierdzenia tożsamości online w usługach komercyjnych i publicznych. Umożliwia realizację wielu formalności, które dotychczas wymagały osobistego uwierzytelnienia danych drogą elektroniczną. Z usługi MojeID klient może skorzystać każdy pełnoletni klient jeśli tylko dostawca udostępnia taką formę zawierania umów oraz potwierdzenia tożsamości.

W Alior Online i Alior Mobile została dodana nowa, ukraińska wersja językowa, co daje wygodny dostęp do konta poprzez bankowość zdalną dla klientów z Ukrainy. Bankowość internetowa Alior Online i bankowość mobilna Alior Mobile są obecnie dostępne w czterech wersjach językowych: polskiej, angielskiej, rosyjskiej i ukraińskiej.

W Alior Online została udostępniona usługa dzięki której można składać wnioski o 500+ dla dzieci z Ukrainy. Wnioski mogły składać osoby, które przybyły legalnie z Ukrainy do Polski po 23 lutego 2022 roku w związku z działaniami wojennymi i pozostały w Polsce.

Dodatkowo na obu platformach wdrożona została nowa usługa Moje Rachunki. Umożliwia ona zarządzanie wszystkimi płatnościami w jednym miejscu. Dzięki temu klient zyskuje możliwość opłacenia rachunków za prąd, gaz i inne za pomocą jednego kliknięcia. W Alior Mobile dodana została również nowa funkcjonalność w postaci Koszyka płatności, w której klient może dodawać rozmaite przelewy i zatwierdzać ich realizację jedną autoryzacją.

Bank wprowadził także możliwość płatności nieaktywną kartą debetową bądź kredytową. Nieaktywną kartę można dodać do wirtualnego portfela np. w Google Pay lub Apple Pay w Alior Mobile i zacząć nią płacić. Na ekranie szczegółów karty nieaktywnej można zmienić kod PIN i limity, zablokować kartę, zastrzec bądź ją zamknąć. Aktywacja karty następuje po fizycznym jej otrzymaniu.

Klienci Alior Banku mogą także wnioskować o rachunek maklerski IKE oraz IKZE poprzez Alior Online. W bankowości internetowej dodano możliwość wykonywania przelewu własnego na rachunek IKE/IKZE, których klient jest właścicielem lub ma do nich pełnomocnictwo.

W Alior Online i Alior Mobile bank udostępnił klientom możliwość zarządzania zgodami na marketing spółek z Grupy PZU.

W grudniu 2022 roku Alior Bank zaoferował usługę Alior Pay, w ramach której udostępnił limit (do 3 000 PLN) kredytowy pozwalający odraczać płatności dokonane kartą, BLIKIEM w sklepach stacjonarnych i internetowych lub przelewem z rachunku w Alior Banku. Obecnie z Alior Pay mogą korzystać klienci Alior Banku, którzy posiadają rachunek oszczędnościowo - rozliczeniowy i otrzymają zaproszenie w postaci powiadomienia push na telefon komórkowy.

Dla wygody klientów formalności zostały ograniczone do minimum, a o przyznanie limitu występuje się tylko raz.

W 2022 roku Alior Bank pracował nad projektem nowej bankowości cyfrowej dla klientów biznesowych. We wrześniu 2022 roku podpisano umowę z firmą COMARCH na wdrożenie i obsługę systemu. Realizacja projektu zaplanowana jest na lata 2023 - 2025. Nowa bankowość internetowa będzie bazowała na czterech głównych filarach:

- aktywnej aplikacji mobilnej,
- self - service klienta,
- systemie klasy ERP,
- nowoczesnej platformie www.

1.3.4.4. Czynniki, w tym zagrożenia i ryzyka, które mogą mieć wpływ na działalność bankową w 2023 roku

Do głównych czynników ryzyka należą:

- perspektywy rozwoju gospodarki, które będą miały wpływ na popyt na produkty bankowe oraz zmiany kosztów ryzyka;
- 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);
- otoczenie instytucjonalne, w szczególności kwestia walutowych kredytów hipotecznych, a także potencjalne rozstrzygnięcia Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej, Sądu Najwyższego lub innych instytucji państwowych w tym zakresie;
- wakacje kredytowe oraz kredyty hipoteczne oferowane z oprocentowaniem 2%. Obciążenie w postaci pierwszego z wymienionych rozwiązań było obserwowane w III kwartale 2022 roku, czynnik ten pozostanie obecny także w 2023 roku. Na każdy kwartał roku, kredytobiorcom będzie przysługiwał jeden miesiąc wakacji kredytowych. Z kolei kredyt hipoteczne z oprocentowaniem 2%, to rozwiązanie proponowane osobom do 45 roku życia, które nie mają i nie miały mieszkania, domu ani spółdzielczego prawa do lokalu lub domu. Maksymalna wartość takiego kredytu to 500 tys. zł w przypadku jednej osoby i 600 tys. zł w przypadku małżeństwa lub rodziców z dzieckiem. Przez 10 lat spłaty kredytu rząd będzie dopłacał do raty kredytu, a dopłata pokryje różnice między rzeczywistym oprocentowaniem a oferowanym 2%;
- reforma wskaźnika referencyjnego tj. zastąpienie wskaźnika WIBOR przez WIRON.

1.3.5. Pozostałe obszary

Zmiany w strukturze Grupy Kapitałowej PZU

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 2022 roku i do daty publikacji niniejszego sprawozdania zaszły następujące zmiany w strukturze Grupy Kapitałowej PZU:

- W wyniku przeprowadzonej w styczniu 2022 roku transakcji, w strukturze akcjonariatu podmiotu powiązanego z PZU – PRJSC IC PZU Ukraine – na koniec stycznia 2022 roku w stosunku do końca 2021 roku zaszły zmiany i struktura akcjonariatu PRJSC IC PZU Ukraine przedstawiała się następująco:

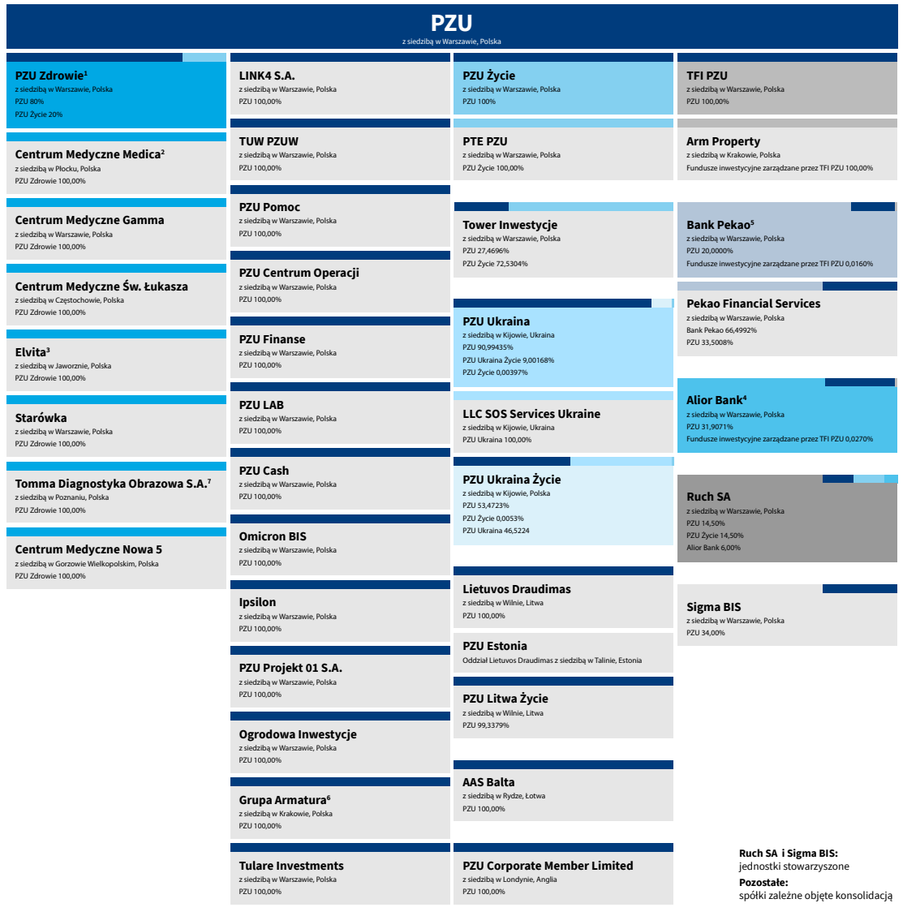
  a) PZU – 90,994354%

  b) PZU Życie – 0,003967%

  c) 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;
- 31 marca 2022 roku Bonus Diagnosta sp. z o. o. nabyła 100% udziałów w spółce Aura Medic Południe sp. z o.o.;
- 15 lipca 2022 roku PZU nabył 100% akcji TFI Energia od PGE SA;
- 9 sierpnia 2022 roku Sąd wpisał do rejestru podwyższony do kwoty 56 104 550,00 zł kapitał zakładowy PZU Zdrowie. Tym samym zmienił się akcjonariat tej spółki, 80% akcji znalazło się w posiadaniu PZU, natomiast 20% w posiadaniu PZU Życie;
- 30 sierpnia 2022 roku pomiędzy PZU Pomoc a GSU SA została zawarta umowa sprzedaży 36 000 akcji GSU Pomoc Górniczy Klub Ubezpieczonych SA należących do PZU Pomoc. Nabycie wyżej wymienionych akcji przez GSU SA nastąpiło z chwilą dokonania wpisu w Rejestrze Akcjonariuszy, czyli 7 września 2022 roku;
- 31 sierpnia 2022 roku nastąpiło połączenie spółki Bonus-Diagnosta sp. z o.o. oraz spółki Aura Medic Południe sp. z o.o., cały majątek spółki Aura Medic Południe sp. z o.o. został przejęty przez Bonus-Diagnosta sp. z o.o. Tym samym od dnia 31 sierpnia 2022 roku działalność Aura Medic

Struktura Grupy Kapitałowej PZU wg stanu na 31 grudnia 2022 roku



1) W 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 w Radomiu, CM w Łodzi
2) W skład Grupy Centrum Medyczne Medica wchodzą następujące spółki: Centrum Medyczne Medica Sp. z o.o., Sanatorium Uzdrowiskowe „Krystynka" Sp. z o.o. z siedzibą w Ciechocinku
3) W skład Grupy Elvita wchodzą 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
4) W skład Grupy Alior Bank wchodzą 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.
5) W skład Grupy Bank Pekao wchodzą 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
6) W skład Grupy Armatura wchodzą następujące spółki: Armatura Kraków SA, AQ SA (do 15 lipca 2022 roku – Aquaform SA)
7) W skład Grupy Tomma wchodzą 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.

Południe sp. z o.o. jest kontynuowana przez Bonus-Diagnosta sp. z o.o;

- 31 października 2022 roku została zawarta umowa nabycia 1 akcji Apdrošinināšanas akciju sabiedrība „BALTA" przez PZU. Oznacza to, że z dniem zawarcia tej transakcji PZU został jedynym akcjonariuszem Apdrošinināšanas akciju sabiedrība „BALTA", a udział PZU w akcjonariacie Apdrošinināšanas akciju sabiedrība „BALTA" wyniósł 100%;
- 2 listopada 2022 roku nastąpiło połączenie TFI PZU oraz TFI Energia;
- 30 grudnia 2022 roku PZU Zdrowie nabył 100% udziałów w spółce Centrum Medyczne Nowa5 Sp. z o.o. z siedzibą w Gorzowie Wielkopolskim;
- 1 stycznia 2023 nastąpiło otwarcie likwidacji spółki AQ SA.

Krótka charakterystyka pozostałych spółek Grupy PZU

PZU Pomoc

PZU Pomoc realizuje usługi pomocnicze na rzecz spółek Grupy PZU:

- zarządza siecią naprawczą PZU – na koniec 2022 roku spółka współpracowała z 828 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 2022 roku ponad 2,2 mln klubowiczów mogło korzystać ze zniżek na ubezpieczania i produkty firm współpracujących (programy rabatowe u partnerów);
- prowadzi PZU Sport w formie abonamentów sportowo-rekreacyjnych, platformę benefitów PZU Benefity oraz obsługuje Program lojalnościowy dla akcjonariuszy indywidualnych PZU pod nazwą Moje Akcje PZU.

PZU Cash

Przedmiotem działalności PZU Cash jest pośrednictwo przy udzielaniu pożyczek gotówkowych w formie benefitu pracowniczego. Pośrednictwo odbywa się przy wykorzystaniu platformy pożyczkowej Cash, natomiast oferta przedstawiana jest przez Alior Bank. Oferta pożyczki jest skierowana do pracowników zakładów pracy, które współpracują z PZU Cash.

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 promocyjna 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.

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 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).

Tower Inwestycje

Przedmiotem działalności spółki jest lokowanie wolnych środków finansowych w obrębie działalności deweloperskiej w zakresie budowy nieruchomości komercyjnych.

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.

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 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.

1.4. Rating finansowy

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.

Ostania zmiana ratingu/perspektywy: 6 kwietnia 2020 roku agencja ratingowa S&P Global Ratings (S&P) zmieniła perspektywę ratingową PZU z „pozytywnej" na „stabilną". Rating siły finansowej i rating kredytowy PZU pozostał na poziomie A-.

Ostanie potwierdzenie ratingu/perspektywy: 28 czerwca 2022 roku S&P Global Ratings (S&P) potwierdziła rating siły finansowej i rating kredytowy PZU na poziomie A- z perspektywą stabilną oraz rating siły finansowej TUW PZUW na poziomie A- z perspektywą stabilną.

Bank Pekao

Bank Pekao współpracuje z trzema wiodącymi agencjami ratingowymi: Fitch Ratings (Fitch), S&P Global Ratings (S&P) oraz Moody's Investors Service (Moody's). W przypadku dwóch pierwszych agencji oceny przygotowywane są na zlecenie Banku, na podstawie zawartych umów, natomiast z agencją ratingową Moody's Bank nie posiada zawartej umowy, a ocena przeprowadzana jest na podstawie publicznie dostępnych informacji oraz spotkań przeglądowych.

Fitch
14 września 2022 roku agencja ratingowa Fitch poinformowała Bank o obniżeniu długookresowej oceny emitenta (IDR) z poziomu „BBB+" do poziomu „BBB" z perspektywą stabilną, krajowej długoterminowej oceny z poziomu „AA(pol)" do poziomu „AA-(pol)" z perspektywą stabilną oraz oceny „Viability" z poziomu „bbb+" do poziomu „bbb". Krótkookresowa ocena emitenta (IDR) została utrzymana na poziomie „F2", a krajowa krótkoterminowa ocena na poziomie „F1+(pol)". Ocena wsparcia rządu została ustalona na poziomie „brak wsparcia".

Zgodnie z uzasadnieniem przedstawionym przez Fitch, obniżenie oceny „Viability", długookresowej oceny emitenta (IDR) oraz krajowej długoterminowej oceny dla Banku Pekao odzwierciedla przede wszystkim obniżenie oceny polskiego środowiska operacyjnego do „bbb" z „bbb+" oraz ocenę Fitch, że pogarsza to ogólny profil kredytowy Banku Pekao, biorąc pod uwagę szeroką ekspozycję banku na środowisko operacyjne w Polsce.

	Obecnie		Poprzednio	
Nazwa zakładu	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

Rating Polski[5]

	Obecnie		Poprzednio	
Kraj	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

5) 1 października 2022 roku agencja ratingowa S&P utrzymała ocenę ratingową Polski 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.

FITCH RATINGS	BANK PEKAO	POLSKA
Ocena długookresowa emitenta (IDR)	**BBB**	**A-**
Ocena krótkookresowa emitenta (IDR)	**F2**	**F1**
Ocena viability	**bbb**	–
Ocena wsparcia rządu	Brak wsparcia	–
Perspektywa	**Stabilna**	**Stabilna**
Krajowa długoterminowa ocena	**AA-(pol) (perspektywa: stabilna)**	–
Krajowa krótkoterminowa ocena	**F1+(pol)**	–

Oceny ratingowe Banku Pekao odzwierciedlają jego silną pozycję rynkową i stabilny model biznesowy. W połączeniu z umiarkowanym apetytem na ryzyko pozwala to na generowanie względnie stabilnych zysków, a także solidnego kapitału oraz utrzymanie korzystnych możliwości finansowania i pozycji płynnościowej. Jednocześnie ogólny profil kredytowy Banku Pekao jest ograniczony przez ryzyka występujące w krajowym środowisku operacyjnym, z uwagi na znaczącą ekspozycję banku na szeroką gamę klientów i segmentów biznesowych w Polsce.

S&P Global Ratings
27 stycznia 2022 roku agencja ratingowa S&P poinformowała bank o utrzymaniu ocen ratingowych banku na dotychczasowym poziomie oraz stabilnej perspektywy ratingowej banku. Zgodnie z uzasadnieniem przedstawionym przez S&P, ocena ratingowa Banku odzwierciedla jego silną pozycję biznesową, a także wysokie zaufanie klientów wynikające z posiadania silnych akcjonariuszy związanych z państwem – PZU i PFR. Zdaniem agencji, przejęcie i integracja niektórych aktywów i pasywów Idea Banku nie ma istotnego wpływu na współczynniki kapitałowe i profil ryzyka Banku Pekao. Zarówno rentowność, jak i efektywność banku utrzymują się na poziomach zbliżonych do innych polskich banków i wyższym w porównaniu z wieloma międzynarodowymi instytucjami. Zaangażowanie banku w kredyty w CHF nie jest zdaniem S&P istotne. Stabilna perspektywa banku odzwierciedla perspektywę największego inwestora Pekao – PZU.

Moody's
20 grudnia 2022 roku agencja ratingowa Moody's poinformowała bank o utrzymaniu ocen ratingowych banku na dotychczasowym poziomie oraz stabilnej perspektywy ratingowej banku. Zgodnie z uzasadnieniem przedstawionym przez Moody's kapitalizacja i rentowność banku stanowią wystarczające bufory do absorbcji ewentualnych ryzyk. Niewielka ekspozycja banku na kredyty hipoteczne we frankach szwajcarskich, stanowiąca około 1% kredytów netto, umożliwiłaby bankowi nawet pełne obrezerwowanie ekspozycji na te kredyty bez znaczącego wpływu na jego kapitalizację. Moody's zwraca uwagę na wysoki wskaźnik pokrycia kredytów niepracujących na poziomie 96% na 30 września 2022 roku z wyłączeniem portfela przejętego przez Idea Bank, który posiada gwarancję Bankowego Funduszu Gwarancyjnego. Ocena ratingowa Moody's bierze również pod uwagę wysokie bufory kapitałowe banku ze współczynnikiem

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)	BANK PEKAO	POLSKA
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	–

MOODY'S INVESTORS SERVICE (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	–

kapitałowym CET1 na poziomie 15% we wrześniu 2022 roku, a także oczekiwania co do poprawy rentowności banku.

Alior Bank

29 listopada 2022 roku agencja ratingowa Fitch Ratings Ltd. poinformowała bank o potwierdzeniu długoterminowego ratingu IDR na poziomie BB z perspektywą stabilną i potwierdzeniu ratingu VR na poziomie bb oraz o podwyższeniu krajowego ratingu krótkoterminowego z F2(pol) do F1(pol).

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

W 2022 roku nie miała miejsca zmiana perspektywy oraz ratingu wydanego przez S&P Global Ratings 8 grudnia 2021 roku.

1.5. Ratingi ESG

W grudniu 2022 roku w ratingu środowiskowym prowadzonym przez **CDP**, PZU otrzymał ocenę C (skala ocen od najwyższej: A/A-, B/B-, C/C-, D/D-) i tym samym zanotował wzrost z oceny D uzyskanej w latach 2020 i 2021. Średnia ocena w 2022 roku w obszarze usług finansowych wyniosła „B-", w Europie „B", a na świecie „C". Dodatkowe informacje pod linkiem: www.cdp.net/en

PZU otrzymał 38/100 punktów w ocenie zrównoważonego rozwoju firmy (Corporate Sustainability Assesment) wydanej przez **S&P Global**. To wynik o 2 punkty niższy w porównaniu do roku 2021 oraz o 17 punktów wyższy w porównaniu do roku 2020. W roku 2022, PZU w sektorze ubezpieczeń uzyskał wynik w 45 percentylu, co oznacza, że 45% spółek osiągnęło taką samą ocenę ESG albo ocenę niższą (data oceny: 23 września 2022 roku).

Rok 2022: w rankingu ESG przeprowadzonym przez **FTSE Russel** w roku 2022, PZU otrzymał wynik 3,4 (w skali od 0 do 5, w której 5 jest oceną najwyższą). W sektorze ubezpieczeń PZU uplasował się w 55 percentylu.

Ponadto, FTSE Russell (nazwa handlowa FTSE International Limited i Frank Russell Company) potwierdził, że PZU został poddany niezależnej ocenie zgodnie z kryteriami FTSE4Good i spełnił wymagania włączenia do FTSE4Good Index Series. Stworzona przez globalnego dostawcę indeksów FTSE Russell, FTSE4Good Index Series ma na celu mierzenie wyników spółek demonstrujących mocne praktyki w zakresie środowiska, społeczeństwa i ładu korporacyjnego (ESG). Indeksy FTSE4Good są wykorzystywane przez wielu uczestników rynku w celu tworzenia i oceny odpowiedzialnych funduszy inwestycyjnych i innych produktów. Informacje o FTSE4Good Index Series, FTSE Russell: www.ftserussell.com/products/indices/ftse4good

Rok 2021: w rankingu ESG przeprowadzonym przez FTSE Russell w roku 2021, PZU otrzymał wynik 3,3 (w skali od 0 do 5, w której 5 jest oceną najwyższą). W sektorze ubezpieczeń PZU uplasował się w 41 percentylu.

W 2022 roku PZU otrzymał ocenę BBB (w skali od AAA do CCC) w **MSCI ESG Ratings**.[11]

MSCI ESG Research dostarcza MSCI ESG Ratings dla globalnych spółek publicznych i niektórych prywatnych w skali od AAA (lider) do CCC (wykazujący braki) według ekspozycji na specyficzne dla danej branży ryzyka ESG i zdolność do zarządzania tymi ryzykami w porównaniu z podobnymi spółkami. Dodatkowe informacje: www.msci.com/documents/1296102/15233886/MSCI-ESG-Ratings-Brochure-cbr-en.pdf/7fb1ae78-6825-63cd-5b84-f4a411171d34

11) Oświadczenie: wykorzystanie przez PZU jakichkolwiek danych MSCI ESG Research LLC lub jej podmiotów stowarzyszonych ("MSCI") oraz wykorzystanie logo MSCI, znaków towarowych, znaków usługowych lub nazw indeksów w niniejszym dokumencie, nie stanowi sponsorowania, popierania, rekomendowania lub promowania PZU przez MSCI. Usługi i dane MSCI są własnością MSCI lub jej dostawców informacji i są dostarczane "tak jak jest" i bez gwarancji. Nazwy i loga MSCI są znakami towarowymi lub znakami usługowymi MSCI.

W grudniu 2022 roku **Sustainalytics** przyznało PZU ocenę ryzyka ESG na poziomie 18,6. Ocena ta oznacza niskie ryzyko wystąpienia istotnych skutków finansowych związanych z czynnikami ESG[12].

12) Copyright © 2023 Morningstar Sustainalytics. Wszelkie prawa zastrzeżone. Niniejsza sekcja zawiera informacje opracowane przez Sustainalytics (www.sustainalytics.com). Takie informacje i dane są własnością firmy Sustainalytics lub jej dostawców będących osobami trzecimi (dane osób trzecich) i są udostępniane wyłącznie w celach informacyjnych. Nie stanowią one polecenia jakiegokolwiek produktu lub projektu, ani porady inwestycyjnej i nie gwarantuje się, że są kompletne, aktualne, dokładne lub odpowiednie do określonego celu. Ich wykorzystanie podlega warunkom dostępnym na stronie https://www.sustainalytics.com/legal-disclaimers.

W sierpniu 2021 roku PZU otrzymał 37/100 punktów w ocenie ESG przeprowadzonej przez **Moody's ESG Solutions**, co pozwoliło uplasować spółkę na następujących miejscach: pozycja w sektorze ubezpieczeń: 32/51, pozycja w Europie: 890/1624, pozycja na świecie: 1734/4952. Wynik PZU w 2021 roku (37 punktów) był o 6 punktów wyższy niż w roku 2020 (31 punktów) i roku 2019 (31 punktów).

1.6. Rekomendacje analityków

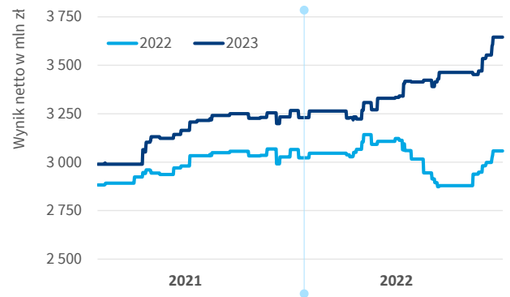
W 2022 roku rekomendacje dla akcji PZU wydawało łącznie 12 instytucji finansowych (krajowych i zagranicznych). Analitycy *sell-side* opublikowali 29 rekomendacji, tj. o 6 więcej niż w 2022 roku. 86% wszystkich wydanych rekomendacji w tym okresie miało charakter pozytywny lub neutralny (96% w 2021).

Statystyka rekomendacji wydanych w 2022 roku

Źródło: rekomendacja analityczne; spółka

Przez większą cześć 2022 roku kurs akcji PZU znajdował się znacznie poniżej oczekiwań analityków. Różnica pomiędzy cenami docelowymi z rekomendacji a kursem akcji PZU w 2022 roku wyniosła średnio 25,1%. Tak duża rozbieżność to w znacznym stopniu rezultat awersji do ryzyka w związku z pogorszeniem globalnego sentymenty do rynków akcji. Jednocześnie, nie przekładało się to bezpośrednio na pogorszenie fundamentalnych wartości dla prowadzenia biznesu przez Grupę PZU, dlatego szybko spadające wyceny akcji nie prowadziły do analogicznych zmian cen docelowych

Zmiany konsensusu rynkowego na wynik netto przypisany właścicielom jednostki dominującej PZU

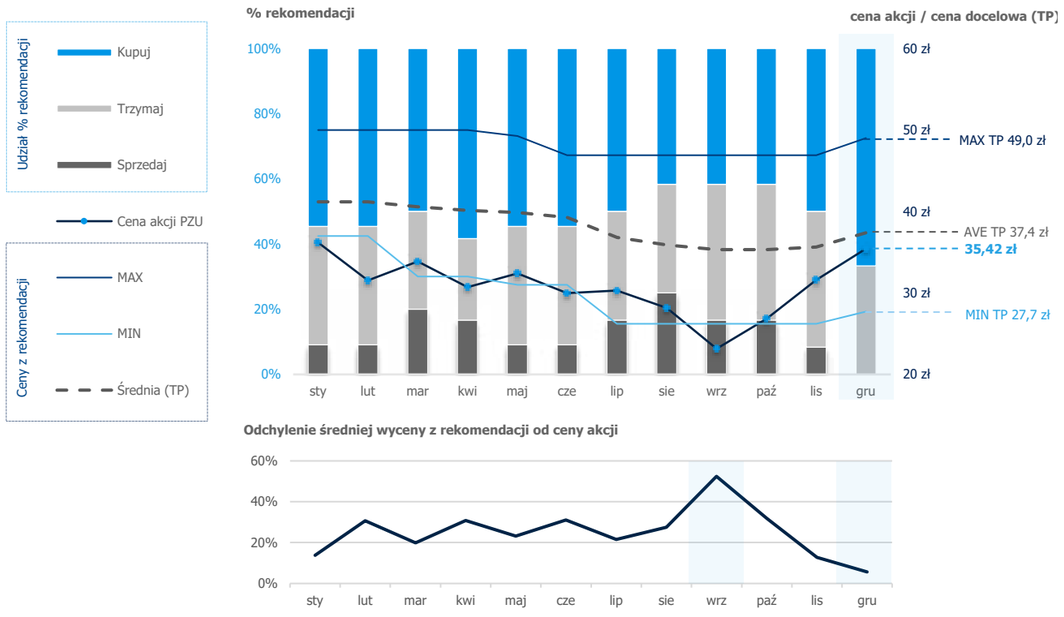


Statystyka cen docelowych z rekomendacji

	31 grudnia 2021	31 grudnia 2022	Zmiana	Odchylenie cen z rekomendacji od ceny akcji na koniec 2022 roku (35,4 zł)
Najwyższa cena docelowa	50,0	49,0	-2,0%	38,3%
Średnia cen docelowych	40,8	37,4	-8,3%	5,6%
Mediana cen docelowych	40,1	37,0	-7,9%	4,3%
Najniższa cena docelowa	37,0	27,7	-25,1%	-21,8%

Źródło: rekomendacja analityczne; spółka

Oczekiwania analityków względem kursu akcji PZU w 2023 roku na podstawie rekomendacji aktualnych na koniec grudnia 2022 roku



Instytucje wydające rekomendacje dla akcji PZU (stan na 31 grudnia 2022 roku)

INSTYTUCJA	ANALITYK	E-MAIL	TELEFON
AUTONOMOUS RESEARCH	Youdish Chicooree	ychicooree@autonomous.com	+44 207 776 34 42
CITI	Andrzej Powierża	n/a	+48 22 690 35 66
ERSTE SECURITIES	Łukasz Jańczak	Lukasz.Janczak@erstegroup.com	+48 22 257 57 54
HSBC	Thomas Fossard	thomas.fossard@hsbc.com	+33 15 652 43 40
IPOPEMA	Marta Czajkowska-Bałdyga	marta.czajkowska-baldyga@ipopema.pl	+48 22 236 92 31
JP MORGAN	Samuel Goodacre	samuel.goodacre@jpmorgan.com	+44 207 134 67 20
MBANK	Michał Konarski	michal.konarski@mdm.pl	+48 22 697 47 37
PKO BP	Jaromir Szortyka	jaromir.szortyka@pkobp.pl	+48 22 580 39 47
RAIFFEISEN CB	Oliver Simkovic	oliver.simkovic@rbinternational.com	+43 15 152 07 06
TRIGON	Maciej Marcinowski	maciej.marcinowski@trigon.pl	+48 22 433 83 75
SANTANDER	Kamil Stolarski	kamil.stolarski@santander.pl	+48 22 586 81 00
UBS	Michał Potyra	michal.potyra@ubs.com	+44 20 75681935
WOOD & COMPANY	Marta Jeżewska-Wasilewska	marta.jezewska-wasilewska@wood.com	+48 22 222 15 48

w rekomendacjach analityków (*target price*). We wrześniu 2022 roku ta różnica przekroczyła 50%. Natomiast już w grudniu odchylenie średniej ceny docelowej od ceny rynkowej akcji PZU wynosiło tylko 5,6%.

Jednocześnie, już od II kw. 2022 roku rosły oczekiwana co do poprawy sytuacji już w 2023 roku, co było widoczne na poziomie zmiany konsensusu na wynik netto w 2023 roku.

1.7. Wybrane nagrody i wyróżnienia

Cyfryzacja w służbie klienta

PZU drugi rok z rzędu zdobył nagrody w międzynarodowym konkursie International Customer Experience Awards 2022. W 2022 roku w kategorii „Zespół CX roku - B2C" otrzymał srebro, a w kategorii „Najlepsza innowacja CX – przedsiębiorstwa powyżej 5 000 pracowników" brąz;

PZU zostało wybrane przez konsumentów jedną z najbardziej przyjaznych cyfrowo marek konsumenckich, zajęło pierwsze miejsce wśród ubezpieczycieli na polskim rynku oraz siódme miejsce wśród marek ze wszystkich branż w raporcie „Digital Friendly Brand Index";

PZU otrzymał wyróżnienie w kategorii Technologia wspierająca działalność CC w konkursie Polish Contact Center Awards;

PZU został finalistą EMEA międzynarodowego konkursu The Digital Insurer za projekt Asystent AI (Sztuczna Inteligencja w Obsłudze Szkód);

PZU w 2022 roku otrzymał wyróżnienie Rzeczpospolitej Cyfrowej za 2021 rok za całokształt prac związanych z wdrożeniem sztucznej inteligencji przy obsłudze szkód komunikacyjnych;

Grupa PZU zdobyła dwie statuetki w globalnym konkursie „The Efma-Accenture Innovation In Insurance Awards 2022". Złotą statuetką wyróżniono certyfikowane rozwiązanie medyczne – „Prewencja Raka Skóry z wykorzystaniem sztucznej inteligencji", z kolei srebro otrzymał projekt „Agro Lab" – nowoczesne narzędzie dla rzeczoznawców obsługujących szkody rolne;

PZU znalazł się w gronie najbardziej innowacyjnych firm, które zmieniają rzeczywistość w Polsce. Aplikacja Skin Vision, wspierająca diagnostykę oraz wczesną wykrywalność raka skóry została doceniona w XII edycji konkursu „Innowatory Wprost 2022";

Projekt „Minuta dla skóry" został finalista konkursu CIONET Digital Excellence Awards 2022;

W dziesiątej edycji konkursu e-Commerce Polska Awards, którego organizatorem jest Izba Gospodarki Elektronicznej, laureatem w kategorii „Best online insurer" zostało mojePZU. Tegoroczna edycja przeszła do historii jako rekordowa pod względem liczby zgłoszeń i najbardziej wyrównanej walki o zwycięstwo. Statuetki trafiły do firm i marek wyróżniających się wizją, innowacyjnym myśleniem i sukcesami e-biznesowymi.

Pracodawca

W ramach konkursu Employer Branding Excellence Awards 2022 PZU otrzymał wyróżnienie za zrealizowaną kampanię online – „Dla profesjonalistów. Dla Ciebie". Główną ideą konkursu jest nagrodzenie i zaprezentowanie najlepszych praktyk employerbrandingowych w Polsce;

PZU otrzymał godło i nagrodę specjalną w ramach programu „Friendly Workplace 2022" prowadzonego przez redakcję portalu MarkaPracodawcy.pl. W ten sposób doceniono różnorodne inicjatywy PZU na rzecz tworzenia przyjaznego oraz nastawionego na rozwój i wymianę wiedzy środowiska pracy;

Za stosowanie najlepszych praktyk i promowanie wysokich standardów w obszarze polityki kadrowej PZU przyznano certyfikat „HR Najwyższej Jakości 2022". Wyróżnienie jest przyznawane przez Polskie Stowarzyszenie Zarządzania Kadrami (PSZK);

W konkursie Mocarze HiperAutomatyzacji w obszarze Inteligentni asystenci PZU otrzymał wyróżnienie za projekt Czatbot HR;

LINK4 po raz drugi z rzędu otrzymał tytuł Najlepszego Pracodawcy przyznawany przez „Gazetę Finansową". Został wyróżniony za dbałość o nieustanny rozwój pracowników, poprzez liczne szkolenia i warsztaty, a także za wysoki komfort pracy;

LINK4 został laureatem konkursu „Pracodawca Godny Zaufania". Celem inicjatywy „Pracodawca Godny Zaufania" jest nagradzanie i promowanie firm, które realizują innowacyjne projekty z zakresu polityki pracowniczej. LINK4 wyróżnienie otrzymał w kategorii „Rozwój i cyfryzacja", został doceniony za wdrażanie nowoczesnych technologii, które nie tylko poprawiają jakość świadczonych usług, ale również pozwalają osiągnąć wyższy komfort pracy;

LINK4 otrzymał certyfikat „Inwestor w Kapitał Ludzki", który jest przyznawany firmom, które realizują politykę personalną docenianą przez pracowników. O przyznaniu nagrody decyduje opinia pracowników na temat pracodawcy;

AAS BALTA najlepszym pracodawcą w krajach bałtyckich w badaniu Kincentric Best Employers Baltics 2021.

Bank Pekao po raz drugi został wyróżniony tytułem Best Quality Employer, za wzorowe respektowanie prawa pracy, troskę o bezpieczeństwo i warunki pracy oraz wdrażanie innowacyjnych rozwiązań w obszarze HR.

Biznes

PZU zajął pierwsze miejsce w plebiscycie Instytucja Roku –został wyróżniony tytułem Najlepszego Ubezpieczyciela w Polsce. PZU jest liderem rankingu w kategorii najlepsza jakość obsługi w placówkach oraz w kategorii najlepsza jakość obsługi w kanałach zdalnych;

W konkursie „Przyjazna Firma Ubezpieczeniowa 2022" miesięcznika „Gazeta Bankowa" Grupa PZU zwyciężyła we wszystkich trzech nagradzanych kategoriach. W kategorii ubezpieczeń na życie zwyciężył PZU Życie, zaś PZU zwyciężył w dwóch pozostałych kategoriach ubezpieczeń komunikacyjnych oraz ubezpieczeń majątkowych i osobowych z wyłączeniem komunikacyjnych. Jednocześnie przyznano nagrodę specjalną w konkursie „Ubezpieczeniowy Menedżer Roku 2022", którą otrzymała prezes PZU dr hab. Beata Kozłowska-Chyła;

PZU i PZU Życie pozostają w gronie Super Etycznych Firm. Obie spółki zdobyły tytuły Super Etycznej Firmy za działania na rzecz budowy i wzmacniania kultury organizacyjnej opartej na etyce i zasadach społecznej odpowiedzialności biznesu, wyróżniając się na tle innych przedsiębiorstw w Polsce. Konkurs organizowany jest przez redakcję Pulsu Biznesu, a jego partnerem merytorycznym jest firma audytorska PwC. Zwycięzcy wyłaniani są na podstawie analizy i weryfikacji zagadnień związanych z zarządzaniem compliance i etyką w organizacji.

TUW Polski Zakład Ubezpieczeń Wzajemnych zajął pierwsze miejsce w Rankingu Gwiazdy Ubezpieczeń. Został przez redakcję „Dziennika Gazety Prawnej" najwyżej oceniony wśród towarzystw ubezpieczeń wzajemnych;

Fundusz indeksowy inPZU Inwestycji Ostrożnych otrzymał nagrodę Alfa 2022 w kategorii polskich papierów skarbowych. Jest to wyróżnienie przyznawane przez Analizy Online najlepszym funduszom inwestycyjnym na polskim rynku za regularne wypracowywanie ponadprzeciętnych stóp zwrotu w relacji do ponoszonego ryzyka. Nominację do nagrody i wyróżnienie w konkursie otrzymał również PZU Sejf+ fundusz inwestujący w obligacje krótkoterminowe.

Pakiet ubezpieczenia komunikacyjnego OC w LINK4 zajął pierwsze miejsce w rankingu ubezpieczeń samochodu przygotowanym przez „Gazetę Bankową". Redakcja wzięła pod uwagę zakres i korzyści wynikające z polisy rozszerzonej o pomoc assistance;

Kapituła Konkursu Laur Klienta uznała LINK4 Top Marką w 2022 roku w segmencie ubezpieczeń komunikacyjnych direct. Poza tym LINK4 otrzymał złoty Laur Klienta w zakresie jakości obsługi klientów indywidualnych w branży ubezpieczeniowej;

LINK4 znalazł się w gronie laureatów Nagród Gospodarczych, zdobywając pierwsze miejsce w kategorii Firma Przyjazna Klientom. Wyróżnienie przyznane zostało przez Związek Przedsiębiorców i Pracodawców. Kapituła konkursu doceniła LINK4 za systematyczne wprowadzanie proklienckich rozwiązań, takich jak możliwość bieżącego śledzenia statusu zgłoszenia, wyboru warsztatu czy samodzielnego wyliczenia odszkodowania;

PZU Zdrowie zajął trzecie miejsce w rankingu „Top 200 najlepszych polskich marek" magazynu Forbes w kategorii „centra medyczne";

PZU Zdrowie zajął drugie miejsce w rankingu „Top Marka 2022" magazynu Press oraz PSMM Monitoring & More w kategorii „sieci – opieka medyczna";

Bank Pekao otrzymał Złoty Laur Klienta 2022 za najwyższą jakość usług bankowości elektronicznej. Klienci docenili najwyższą jakość obsługi w serwisie internetowym Pekao24 oraz aplikacji PeoPay;

W rankingu Gwiazdy Bankowości zorganizowanym przez redakcję Dziennika Gazety Prawnej Bank Pekao zajął pierwsze miejsce w kategorii „Wzrost";

W XII edycji konkursu CEE Investment Awards organizowanego przez portal EuropaProperty.com. Bank Pekao został mianowany najlepszym w Europie Środkowo-Wschodniej bankiem wspierającym finansowo rynek nieruchomościowy;

Alior Bank podczas VII edycji konkursu „Instytucja Roku" otrzymał 6 nagród w kategoriach: „Najlepsza obsługa w kanałach zdalnych", „Najlepsza obsługa w placówce", „Najlepsza bankowość internetową", „Najlepsza aplikacja mobilna", „Najlepszy bank dla firm", „Najlepszy zdalny proces otwarcia konta". Ponadto, 23 oddziały banku zostały nagrodzone tytułem: „Najlepsza Placówka Bankowa w Polsce";

Alior Bank w XIII edycji plebiscytu „Złoty Bankier" zajął drugie miejsce w kategoriach: „Karta kredytowa", „Kredyt gotówkowy" i „Konto osobiste" oraz otrzymał specjalne wyróżnienie „Bezpieczny bank – najlepsze praktyki" w zakresie bezpieczeństwa systemów bankowości elektronicznej. Poza tym kapituła konkursu przyznała Alior Bankowi wyróżnienie w kategorii „Bezpieczny bank – najlepsze praktyki". Wyróżnienie z obszarze cyberbezpieczeństwa Alior Bank otrzymał trzeci raz z rzędu;

1. O Grupie PZU

Alior Bank uplasował się na pierwszej pozycji w kategorii „Małe i średnie banki komercyjne” w ramach konkursu Techno Biznes Lider organizowanego przez Gazetę Bankową;

Alior Bank został laureatem Celent Model Bank Awards 2022 w kategorii „Obsługa Klienta”. Kapituła konkursowa doceniła organizację za wdrożenie voicebota InfoNina oraz platformy analizy mowy;

Alior Bank otrzymał główną nagrodę Retail Banker International Global Awards w kategorii „Best Banking Use of AI”. Jury wyróżniło voicebota InfoNina oraz platformę analizy mowy.

W rankingu „Złoty Bankier” Konto Przekorzystne Banku Pekao zajęło pierwsze miejsce w kategorii konto osobiste.

Bank Pekao zdobył tytuł Najlepszego Banku Inwestycyjnego w Polsce przyznawany przez magazyn Global Finance. Nagroda przyznawana jest na podstawie kryteriów takich jak: liczba i wielkość realizowanych transakcji w zakresie ECM, SCM oraz M&A, doradztwo i możliwości strukturyzowania, usługi post transakcyjne (obrót i wycena na rynku wtórnym), innowacje produktowe i reputacja na rynku.

Wpływ społeczny

PZU otrzymał wyróżnienie w kategorii CSR za projekt „Dobra Drużyna PZU” w rankingu Instytucja Roku, przygotowywanym przez portal mojebankowanie.pl;

PZU zajął trzecie miejsce w XVI edycji Rankingu Odpowiedzialnych Firm zarówno w klasyfikacji ogólnej, jak i branżowej: „bankowość, sektor finansowy i ubezpieczeniowy”;

Alior Bank w XII edycji plebiscytu „Pracodawca Godny Zaufania” otrzymał nagrodę specjalną za szczególne zaangażowanie na rzecz Ukrainy oraz bycie liderem sektora finansowego w niesieniu systemowej pomocy uchodźcom;

LINK4 znalazł się na liście Index H&M 500 - to zestawienie firm, które w swoim DNA mają wpisaną odpowiedzialność społeczną i można im zaufać. Dodatkowo wśród 50 najciekawszych projektów CSR kolegium redakcyjne wyróżniło pomoc LINK4 dla Ukrainy;

Wybrane pozostałe nagrody

PZU został uhonorowany Nagrodą Gospodarczą Polskiego Radia, zajmując w VI edycji rankingu pierwsze miejsce w kategorii „Dobry zarząd”;

PZU został wiceliderem w Badaniu Świadomości Klimatycznej Spółek CCA przeprowadzonego przez Fundację Standardów Raportowania, Stowarzyszenie Emitentów Giełdowych oraz Bureau Veritas Polska, w współpracy z Materiality PZU;

Zarówno PZU jak i LINK4 otrzymały wyróżnienie przyznawane instytucjom finansowym, które prowadzą ze swoimi klientami mediacje w Centrum Mediacji Sądu Polubownego przy KNF oraz propagują ideę mediacji i polubownego rozwiązywania sporów z odbiorcami ich usług;

W konkursie „The Best Annual Report 2021” organizowanym przez Instytut Rachunkowości i Podatków, który wyróżnia raporty roczne emitentów pod kątem wartości użytkowej dla akcjonariuszy i inwestorów PZU otrzymał po raz czwarty nagrodę specjalną “The best of the best” oraz nagrodę specjalną za najlepszy raport zintegrowany w kategorii „Banki i instytucje finansowe”.

BIZNES

PZU:
Najlepszy ubezpieczyciel w Polsce w rankingu „Instytucja Roku 2022”

PZU i PZU Życie
zwycięzcami konkursu „Przyjazna Firma Ubezpieczeniowa 2022” Gazety Bankowej

PZU i PZU Życie:
pozostają w gronie Super Etycznych Firm

PZU TFI:
Statuetka Alfa 2022 dla inPZU Inwestycji Ostrożnych

BIZNES

LINK4:
Top Marka w 2022 roku w segmencie ubezpieczeń komunikacyjnych direct oraz Złoty Laur Klienta w zakresie jakości obsługi klientów indywidualnych w branży ubezpieczeniowej

LINK4:
I miejsce w rankingu ubezpieczeń samochodu przygotowanym przez „Gazetę Bankową" dla Pakietu ubezpieczenia komunikacyjnego OC

LINK4:
Lauerat Nagród Gospodarczych Związku Przedsiębiorców i Pracodawców.
I miejsce w kategorii Firma Przyjazna Klientom

Alior Bank:
I miejsce w kategorii „Małe i średnie banki komercyjne” w ramach konkursu Techno Biznes Lider organizowanego przez Gazetę Bankową

BIZNES

Alior Bank:
II miejsce w kategoriach: „Kredyt gotówkowy”, „Karta kredytowa”, „Konto osobiste” oraz wyróżnienie w kategorii „Bezpieczny bank - najlepsze praktyki” w plebiscycie Złoty Bankier

Bank Pekao:
Konto Przekorzystne - I miejsce w kategorii konto osobiste w plebiscycie Złoty Bankier

Bank Pekao:
Najlepszy bank w Europie Środkowo-Wschodniej wspierający rynek nieruchomości w konkursie portalu EuropaProperty.com

Bank Pekao:
Tytuły „Market Leader in Poland 2022” oraz „Best Services in Poland 2022” w konkursie międzynarodowego magazynu Euromoney w edycji „Best Trade Finance Survey 2021”

BIZNES

Bank Pekao:
Najlepszy Bank Inwestycyjny w Polsce według magazynu Global Finance

Bank Pekao:
Najlepszy Bank w dziedzinie finansowania handlu w Polsce według magazynu Global Finance

TUW PZUW:
I miejsce w Rankingu Gwiazdy Ubezpieczeń Towarzystw Ubezpieczeń Wzajemnych przyznane przez „Dziennik Gazety Prawnej”

PZU:
I miejsce wśród ubezpieczycieli na polskim rynku oraz VII miejsce wśród marek wszytskich branż w raporcie Digital Friendly Brand Index

INNOWACJE

PZU:
Złota i srebrna statuetka w konkursie „The Efma-Accenture Innovation In Insurance Awards 2022", odpowiednio za projekty „Minuta dla skóry" oraz „AgroLab"

PZU:
Innowator WPROST 2022
za Program prewencyjny „Minuta dla skóry"

PZU:
Projekt „Minuta dla skóry" finalistą konkursu CIONET Digital Excellence Awards 2022

PZU:
Finalista EMEA międzynarodowego konkursu The Digital Insurer za projekt Asystent AI (Sztuczna Inteligencja w Obsłudze Szkód)

INNOWACJE

PZU:
Wyróżnienie w kategorii Technologia wspierająca działalność CC w konkursie Polish Contact Center Awards

PZU:
Wyróżnienie Rzeczpospolitej Cyfrowej za 2021 rok

CSR

PZU:
Wyróżnienie w kategorii CSR za projekt „Dobra Drużyna PZU" w rankingu Instytucja Roku

Alior Bank:
Nagroda specjalna za szczególne zaangażowanie na rzecz Ukrainy oraz bycie liderem sektora finansowego w niesieniu systemowej pomocy uchodźcom

HR

PZU:
Godło i nagroda specjalna Friendly Workplace

PZU:
Wyróżnienie za kampanię online – „Dla profesjonalistów. Dla Ciebie" w konkursie Employer Branding Excellence Awards 2022

PZU:
Certyfikat „HR Najwyższej Jakości 2022" przyznany przez Polskie Stowarzyszenie Zarządzania Kadrami (PSZK)

Bank Pekao:
Best Quality Employer 2022

HR

LINK4:
Certyfikat „Inwestor w Kapitał Ludzki"

LINK4:
Tytuł Najlepszego Pracodawcy 2022 przyznany przez „Gazetę Finansową".

CX

PZU:
Srebro i brąz w miedzynarodowym konkursie International Customer Experience Awards

IR

PZU:
The Best Annual Report 2021
"The Best of the Best"
(po raz czwarty)

2.

Strategia i perspektywy

2.1. Realizacja w 2022 roku

2.2. Wyzwania w 2023 roku (perspektywa krótkoterminowa)

2.3. Ambicje 2024 (perspektywa średnioterminowa)

2.4. Ambicje 2030 – 2050 (perspektywa długoterminowa)

2.5. Aktualizacja mierników (2024) – wpływ MSSF 17

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

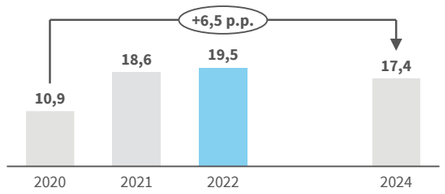
2. Strategia i perspektywy

2.1. Realizacja w 2022 roku

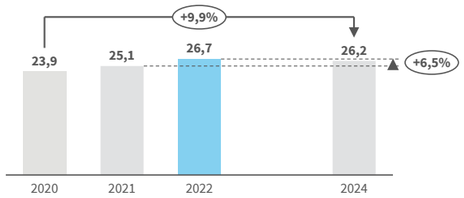
21 [GRI 3-3, 2-22] [IIRC]

Główne mierniki strategiczne

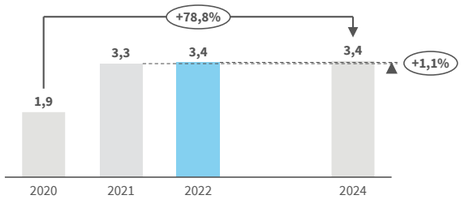
ROE (%)



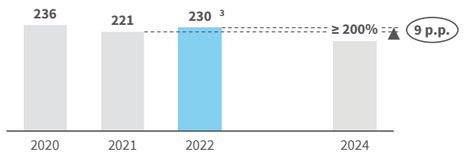
Składka przypisana brutto[1] (mld zł)



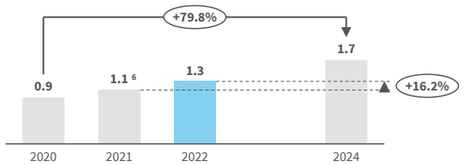
Zysk netto[2] (mld zł)



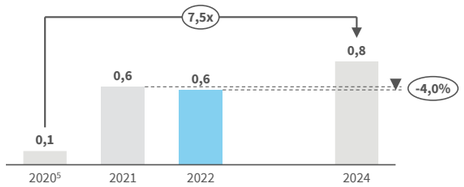
Wskaźnik wypłacalności II (%)



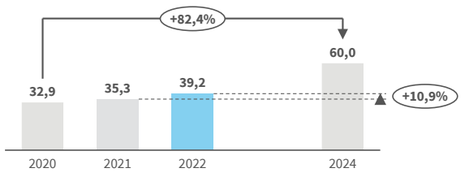
Przychody Filaru Zdrowie (mld zł)



Kontrybucja banków od wyniku netto Grupy PZU[2] (mld zł)



Aktywa pod Zarządzaniem[4] (mld zł)



1) Składka przypisana brutto Grupy kapitałowej PZU

2) Zysk netto przypisany właścicielom jednostki dominującej

3) Dane za III kw. Nie uwzględnia nowych zasad ujętych w piśmie okólnym KNF do zakładów ubezpieczeń z 16.04.2021

4) Aktywa klientów zewnętrznych pod zarządzaniem TFI PZU, Pekao TFI i Alior TFI

5) Z wyłączeniem odpisu wartości firmy z tytułu nabycia Banku Pekao i Alior Banku

6) Wartość skorygowana (zmiana metodyki uwzględniania przychodów wewnątrzgrupowych w placówkach medycznych

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

Obszar 1 - stabilna dywidenda oraz wzrost przypisu składki i przychodów

Obszar 2 – wykorzystanie potencjału Grupy PZU

Obszar 3 - innowacyjna grupa finansowa

Obszar 4 - zrównoważony wzrost

Komentarz do realizacji strategii w 2022 roku:

Budowa najbardziej kompleksowej oferty na rynku

Oferta 360° jest 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.

W 2022 roku PZU wprowadził nowe, kompleksowe ubezpieczenie wspólnot i spółdzielni mieszkaniowych oraz towarzystw budownictwa społecznego - PZU Dla Wspólnot i Spółdzielni. Dla członków wspólnot i spółdzielni mieszkaniowych dostępny jest również nowy produkt - PZU Bezpieczne Lokum. PZU wdrożył także produkt w linii ubezpieczeń komunikacyjnych sprzedawany łącznie z OC lub AC – PZU Auto Opony. Uruchomione zostało również Ubezpieczenie grupowe PZU Na Życie Plus. To nowa oferta, dzięki której pracodawca może zapewnić swoim pracownikom i ich rodzinom ochronę ubezpieczeniową wraz z opieką medyczną, w ramach jednej wielowymiarowej umowy i jednego procesu sprzedażowego. Dla klientów, którzy chcą bezpiecznie lokować swój kapitał, uruchomiono produkt - PZU Bezpieczny Zysk – ochrona twojego kapitału. To krótkoterminowa polisa na życie i dożycie z gwarantowaną wypłatą środków po zakończeniu umowy.

TFI PZU dodało siedem nowych funduszy do portfela pasywnego inwestowania dostępnego dla użytkowników inPZU. Oferta została rozszerzona o sześć funduszy akcji i jeden obligacji inflacyjnych. Nowości to produkty tematyczne alokujące zasoby w ściśle określone obszary, takie jak OZE (inPZU Akcje Sektora Zielonej Energii), złoto (inPZU Akcje Rynku Złota), czy nieruchomości (inPZU Akcje Sektora Nieruchomości). W ramach współpracy z bankami, wdrożono dwa nowe produkty. Pewny Profit w Banku Pekao i Bezpieczne Jutro w Alior Banku to nowe produkty PZU Życie z gwarantowaną stopą zwrotu w kanale bancassurance wykorzystujące potencjał wysokich stóp procentowych. Od listopada 2022 roku oferta Banku Pekao została rozszerzona o indywidualne ubezpieczenie na życie dla kredytobiorców kredytów mieszkaniowych/pożyczek zabezpieczonych hipoteką.

Usługi wspierające dla przedsiębiorców

Grupa PZU rozszerza 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).

Nowym rozwiązaniem w ofercie PZU jest PZU iFlota – nowoczesny system do zarządzania flotą pojazdów, który tworzą trzy współpracujące ze sobą i uzupełniające się moduły: (i) zarządzanie flotą, (ii) zarządzanie ubezpieczeniem oraz (iii) zarządzanie bezpieczeństwem. Podstawową funkcją PZU iFlota jest możliwość zarządzania flotą, z ewidencją pojazdów, kierowców i różnego rodzaju kosztów, a także obsługą m.in. kart paliwowych i usług serwisowych. Dodatkowo system PZU iFlota umożliwia zarządzanie ubezpieczeniem, tj. dostęp do danych o bieżących polisach i szkodach z AC i OC dla klienta i pośrednika ubezpieczeniowego oraz zgłaszanie szkód z poziomu aplikacji. Trzecim modułem systemu jest moduł prewencyjny, którego celem jest poprawa bezpieczeństwa floty. Na bazie historii szkód i jej analizy, zarządzający flotą uzyskuje informacje o działaniach prewencyjnych, które należy wdrożyć, by zmniejszyć liczbę i dotkliwość szkód. W ramach programu iFlota, PZU rozwija usługę dla klientów korporacyjnych prowadzącą krok po kroku przez proces wprowadzania pojazdów elektrycznych i zarządzania nimi. Obejmuje ona analizę floty, dobór odpowiednich modeli aut elektrycznych, planowanie

ewentualnej inwestycji w infrastrukturę ładowania i zarządzanie flotą mieszaną lub elektryczną.

Wykorzystanie potencjału portfela i wiedzy o kliencie

Dzięki wykorzystaniu nowoczesnych narzędzi i nowych technologii Grupa PZU usprawnia zarządzanie relacjami z klientami. W tym celu wykorzystuje nowe środowiska analityczne automatyzujące i wspierające procesy decyzyjne. Wprowadzenie CRM Interakcyjnego usprawni komunikację z klientem przez co procesy sprzedażowe będą bardziej efektywne. Prowadzone są również działania operacyjne między PZU i bankami z Grupy PZU np. realizacja kampanii CRM-owych do klientów banków, dla których banki pozyskały zgody marketingowe.

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 czynności życia codziennego takich jak aktywność fizyczna, zdrowy styl życia, sport, zdrowie, rodzina, bezpieczeństwo.

W skład ekosystemu wchodzi zestaw zaawansowanych narzędzi cyfrowych adresowanych zarówno dla pracodawców i klientów indywidualnych. Pracodawcy w ekosystemie znajdują funkcjonalności zarządzania benefitami pozapłacowymi, animowania społeczności swoich pracowników, a także obsługi wniosków i procesów obsługowych, zaś użytkownicy końcowi dostęp do różnych typów benefitów: produktów i usług Grupy PZU jak np. PZU Sport, PZU Cash, PZU Zdrowie 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, serwis ogumienia, serwis szyb, holowanie pojazdu oraz zorganizowanie samochodu zastępczego. Na platformie oferowane są również rabaty na usługi u partnerów Grupy. Wszystkie usługi dostępne są w jednym miejscu, poprzez bezpieczne i przyjazne dla użytkownika narzędzia cyfrowe. Platforma dla kierowców dostępna jest dla każdego, nawet dla osób nieposiadających ubezpieczenia. Do oferty PZU Pomoc w Drodze zaimplementowany został produkt Ekosystemu Kierowcy dotyczący sprawdzenia stanu technicznego pojazdu przed zakupem.

Ekosystem zdrowia

W ramach obszaru zdrowia Grupa PZU proponuje 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.
W 2022 roku oferta PZU Zdrowie została rozszerzona o pakiety rodzinne, partnerskie oraz abonamenty dla seniorów i młodych dorosłych. PZU Zdrowie udostępnił również opcję ratalnych płatności dla klientów, którzy kupują pakiety medyczne w portalu mojePZU. Nowa metoda pozwala opłacać usługi operatora medycznego za pomocą kredytu oferowanego przez Alior Bank. Dodatkowo uruchomiony został e-sklep PZU Zdrowie, w którym klienci indywidualni mogą nabywać wygodnie pakiety zdrowotne dla siebie i bliskich. W ofercie e-commerce operatora medycznego są: abonamenty, zestawy badań oraz pojedyncze wizyty, z których można korzystać w sieci placówek PZU Zdrowie w całym kraju.

EKOSYSTEM BENEFITY

Wygodna przestrzeń zarządzania benefitami pozapłacowymi

- Zestaw zaawansowanych narzędzi cyfrowych ułatwiających kompleksowe zarządzanie benefitami przez pracodawców

Szeroka oferta benefitów Grupy PZU

- Wiele benefitów w jednym miejscu – od kafeterii 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

Budowa społeczności

- Ekosystem to nowe możliwości budowania relacji z klientem na podstawie codziennego życia

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
- Wesprzemy **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.

EKOSYSTEM ZDROWIA

Indywidualne potrzeby zdrowotne różnych klientów, m.in.:	**Rozwiązania** w zakresie opieki medycznej	**Indywidualne potrzeby zdrowotne** różnych klientów, m.in.:
Profilaktyka	Abonamenty	Sen
Zdrowie psychiczne	Ubezpieczenia	Zdrowe odżywanie
Leki	Pojedyncze usługi medyczne (FFS)	Sport
Opieka medyczna	Finansowanie usług medycznych	Uroda

18 [3-3]

Specjalna oferta dla seniorów

W odpowiedzi na wyzwania związane ze zmianami demograficznymi Grupa PZU wprowadza ofertę dedykowaną poprawie dobrostanu seniorów. Docelowa 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 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. W ramach prac zrealizowanych w 2022 roku, wdrożono m.in „Pakiet medyczny 67+", którego celem jest pomoc osobom dojrzałym w utrzymaniu dobrego stanu zdrowia, a także możliwość zabezpieczenia się na wypadek jego pogorszenia. Oddziały PZU jako pierwsze w branży ubezpieczeniowej w Polsce otrzymały międzynarodowy Certyfikat Znaku Jakości OK SENIOR® - wyróżnienie przyznawane przez organizację OK SENIOR Polska w partnerstwie z Krajowym Instytutem Gospodarki Senioralnej.

Wprowadzenie zintegrowanego podejścia do wszystkich kanałów dystrybucji

W celu usprawnienia kontaktów z klientami, Grupa PZU podejmuje działania zmierzające do wprowadzenia rozwiązania opartego o omnikanałowość. Polega ono na rozwoju hybrydowych ścieżek obsługi w procesie obsługi i sprzedaży. Digitalizacja procesów sprzedażowych i posprzedażowych zapewni wzrost ich efektywności i stworzy nowy kanał do aktywizacji agentów.

Wykorzystanie potencjału spółek w Grupie PZU

LINK4 – osiągnie ponad 22% wzrost składki przypisanej brutto (do 1,3 mld zł) 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 (omnikanałowość). 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%.

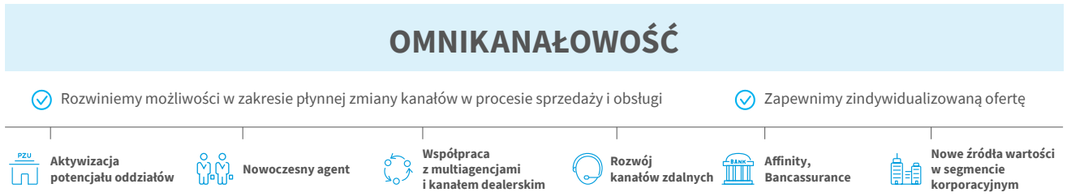
W 2022 roku LINK4 rozszerzył swoje kanały dystrybucji i udostępnił do sprzedaży polisy komunikacyjne w Banku Pekao oraz w porównywarce Santander Bank. Składka przypisana brutto LINK4 na koniec 2022 roku wyniosła 1,2 mld zł.

TUW PZUW - zwiększy składkę przypisaną brutto o ok. 62% do 1 mld zł w perspektywie do 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.

W 2022 roku TUW PZUW z dwuletnim wyprzedzeniem osiągnął strategiczny cel zakładany na 2024 rok i przekroczył 1 mld zł rocznego przypisu składki.

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 klientów oraz dostarczeniu im dostosowanej do ich potrzeb rozszerzonej, kompleksowej oferty ubezpieczeniowo-bankowej uwzględniającej m.in. ubezpieczenia komunikacyjne, ochronne, kredytów, majątkowe, podróżne, leasingów i grupowe.

W ramach współpracy PZU z bankami w Grupie, klienci Banku Pekao w pakiecie z kartą kredytową otrzymują ubezpieczenia: zakupów, transakcji Internetowych oraz podróżne. Dzięki nim mogą otrzymać zwrot kosztów kupionych przy użyciu karty kredytowej towarów w przypadku ich zniszczenia, uszkodzenia czy utraty. PZU zapewnia także klientom płacącym za zakupy w internecie kartą, zwrot kosztów zakupu towaru, jeśli dostarczony towar jest np. wadliwy lub niezgodny z zamówieniem, a klient ma problemy z odzyskaniem pieniędzy od sprzedawcy. Klienci banku otrzymują możliwość wyboru jednego spośród 3 dostępnych pakietów: Standard, Złoty i Platynowy, które można elastycznie zmieniać w aplikacji mobilnej PeoPay. W pakietach Złotym i Platynowym klient otrzymuje ubezpieczenia podróżne w Polsce i za granicą, a także dodatkowe korzyści od Banku Pekao ułatwiające podróżowanie. Natomiast polisy komunikacyjne PZU są dostępne w Banku Pekao w oddziałach, bankowości elektronicznej Pekao24 i mobilnej PeoPay. Oprócz oferty PZU, Bank Pekao udostępnia również ubezpieczenia komunikacyjne LINK4 – w formie miniporównywarki dwóch towarzystw ubezpieczeniowych.



W 2022 roku uruchomiono również Pewny Profit w Banku Pekao i Bezpieczne Jutro w Alior Bank - nowe produkty PZU Życie z gwarantowaną stopą zwrotu w kanale bancassurance wykorzystujące potencjał wysokich stóp procentowych.

Wdrożenie nowych technologii w procesie obsługi szkód i świadczeń

Dzięki rozwojowi technologii z obszaru sztucznej inteligencji, robotyzacji i Big Data proces obsługi szkód i świadczeń będzie mógł być bardziej zautomatyzowany. Zapewni to spełnienie oczekiwań klientów i wzmocnienie przewag konkurencyjnych.

PZU, jako pierwszy ubezpieczyciel w Polsce, udostępnił swoim klientom innowacyjne narzędzie wykorzystujące algorytmy sztucznej inteligencji (AI) przy obsłudze szkód komunikacyjnych. Asystent AI sporządza wstępny kosztorys

naprawy na podstawie zdjęć nadesłanych przez klienta przez udostępnioną aplikację, co znacznie usprawnia proces wyceny szkód. PZU obsłużył przy wsparciu narzędzi opartych o AI już ponad kilkaset tysięcy szkód komunikacyjnych o wartości kilku miliardów złotych.

Kompleksowa, sprawna i przyjazna obsługa

Grupa PZU doskonali 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 wpływa na wzmocnienie pozycji Grupy PZU jako najbardziej wiarygodnego ubezpieczyciela na rynku.

Dzięki portalowi mojePZU klienci mogą m.in. kupić polisę, sprawdzić swoją ochronę ubezpieczeniową, zgłosić szkodę i sprawdzić jej status, umówić wizytę lekarską. Serwis jest stale rozwijany i uzupełniany o kolejne funkcjonalności i usługi m.in. w obszarze sprzedaży produktów ubezpieczeniowych i wznowień, obsługi szkód i świadczeń oraz w obszarach zdrowia i inwestycji. Na koniec 2022 roku z portalu mojePZU korzystało ponad 3,3 miliona użytkowników.

Rewolucja na rynku prywatnej opieki zdrowotnej

Grupa PZU chce zostać kompleksowym doradcą medycznym dzięki rewolucyjnemu podejściu do opieki zdrowotnej. Nowy, bardziej proaktywny model zarządzania relacjami z klientem oraz zwiększona sprzedaż abonamentów i badań medycyny pracy (również w formie telemedycyny) zwiększą przychody oraz wzmocnią relacje z klientami. Kompleksowa oferta produktów zdrowotnych i pokrewnych w ramach ekosystemu zdrowia pozwoli na wzrost dotarcia do klientów indywidualnych. Zaangażowanie w edukację w zakresie zdrowia, aktywność w mediach społecznościowych oraz najwyższa jakość obsługi zwiększą świadomość i wizerunek marki PZU Zdrowie. Poza wdrożeniem nowego modelu, planowana jest również współpraca z systemem ochrony zdrowia oraz wewnętrzna integracja placówek medycznych. W 2022 roku działania skupione były na rozszerzeniu oferty o nowe pakiety medyczne oraz otwarciu nowych placówek medycznych w Łodzi, Gdańsku i Krakowie.

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. W 2022 roku spółki Grupy PZU na rynku bałtyckim zanotowały wzrost przypisu składki o 23%.

Strategia ESG PZU i PZU Życie „Rozwój w równowadze” na lata 2021-2024

Odpowiedzialna organizacja

nowoczesna organizacja zarządzana w sposób odpowiedzialny

Mierniki uwzględnione w strategii biznesowej	Realizacja celów 2021	2022	2024
Uwzględnienie celów ESG w celach strategicznych Spółki i skaskadowanie ich do realizacji przez Wyższą Kadrę Kierowniczą	✓	✓	✓
Włączenie wymagań ESG w 70% kluczowych procesów zakupowych	**Opracowanie metodyk**	**46%**	**70%**
Pozostałe mierniki ESG			
60% pracowników objętych programem z zakresu współpracy międzypokoleniowej (łącznie wszyscy uczestnicy szkoleń w latach 2021-2024)	**Opracowanie szkoleń**	**14%**	**60%**
60% pracowników uczestniczących w kompleksowym programie edukacyjnym z zakresu zrównoważonego rozwoju (łącznie wszyscy uczestnicy szkoleń w latach 2021-2024)	**Opracowanie programu**	**11%**	**60%**
Ocena 100% dostawców o statusie kluczowy pod kątem ryzyka ESG	**Opracowanie metodyk**	**55%**	**100%**
Przystąpienie do co najmniej 3 nowych inicjatyw / organizacji / partnerstw – promujących zrównoważony rozwój	**2**	**3** (łącznie 5)	**3**

Przyczyniamy się do realizacji Celów Zrównoważonego Rozwoju

Zaufany partner zielonej transformacji

wsparcie rozwoju niskoemisyjnej gospodarki oraz zrównoważonej transformacji

Mierniki uwzględnione w strategii biznesowej		Realizacja celów 2021	2022	Wartość na 2024
Wzrost obecnego zaangażowania w inwestycje wspierające transformację klimatyczno-energetyczną o 500 mln PLN w latach 2021-2024 r.		**450**	**717** (łącznie z zaangażowaniem z 2021)	**500**
Ocena pod kątem czynników ESG 55% inwestycji w sektorach wrażliwych na ryzyko ESG		**Opracowanie metodyki**	**82%**	**55%**
Osiągnięcie do 2024 roku neutralności w zakresie emisji CO2 z własnej działalności (zakres 1 i 2 dla PZU i PZU Życie) przez ograniczanie emisji, zakup świadectw pochodzenia energii zielonej oraz offsetowanie emisji	zakup świadectw pochodzenia energii zielonej	**~80%** energii elektrycznej pochodzącej z OZE	**~81%** energii elektrycznej pochodzącej z OZE	**Pełna** neutralność dla zakresu 1 i 2
	Rekompensata emisji CO2	Offset **100%** emisji CO2 dla zakresu 1 i 2 emisji z 2020, tj. **17 tys.** ton CO2e przez zakup JDW	Offset **100%** emisji CO2 dla zakresu 1 i 2 emisji z 2021, tj. **17,5 tys.** ton CO2e	
Pozostałe mierniki ESG				
Rozwój oferty ubezpieczeniowej dla technologii wspierających transformację energetyczno-klimatyczną w Polsce		**3 produkty** wspierające transformację	**3 produkty** wspierające transformację	n/a
Ocena pod kątem czynników ESG 55% największych korporacyjnych klientów ubezpieczeniowych z sektorów wrażliwych na ryzyko ESG		**Opracowanie metodyki**	**20%**	**55%**
Ograniczenie emisji CO2 ze źródeł własnych od 3 % do 10% do 2024 r. względem roku 2019		**26,2%** redukcja emisji CO2 (metoda location-based)	**25,5%** redukcja emisji CO2 (metoda location-based)	**3%-10%**
Ograniczenie zużycia energii elektrycznej PZU SA i PZU Życie od 3% do 10% do 2024 względem roku 2019		**14,7%** ograniczenie zużycia energii elektrycznej	**15,8%** ograniczenie zużycia energii elektrycznej	**3%-10%**

Przyczyniamy się do realizacji Celów Zrównoważonego Rozwoju

Lepsza jakość życia

propagowanie zrównoważonego i bezpiecznego stylu życia

Mierniki uwzględnione w strategii biznesowej		Realizacja celów 2021	2022	Wartość na 2024
10-15 mln – Liczba odbiorców działań społecznych z zakresu bezpieczeństwa i zrównoważanego stylu życia (odbiorcy działań w danym roku)		**10 mln**	**12,2 mln**	**15 mln**
70% - Odsetek pracowników objętych programem w zakresie dobrostanu (well-being) (łącznie wszyscy odbiorcy działań w latach 2021-2024)		Opracowanie strategii #DobryStan	**39%**	**70%**
Pozostałe mierniki ESG				
Rozwój oferty produktowej uwzględniającej elementy zaangażowania społecznego		**Analiza działań**	**>54 000 wystawionych polis Bezpłatne ubezpieczenie OC komunikacyjne dla obywateli Ukrainy**	**Rozwój oferty**
Procentowy udział objętych działaniami prewencyjnymi wpływającymi na ich zdrowie i bezpieczeństwo		**18%**	**13,14%**	**10%**
100 000 odbiorców działań partnerstwa branżowego na rzecz edukacji ubezpieczeniowej		**Działanie raportowane** w 2021 za rok szkolny 2021/2022	**409 135**	**100 000**
Rozwój wolontariatu pracowniczego	Liczba godzin przeznaczonych na wolontariat	**12 179**	**75 865**	**50 000**
	Liczba beneficjentów,	**39 423**	**457 500**	**200 000**

Przyczyniamy się do realizacji Celów Zrównoważonego Rozwoju

Komentarz do kluczowych obszarów realizacji strategii ESG:

Zrównoważony wzrost – Strategia ESG „Rozwój w równowadze”

W ramach przyjętej Strategii ESG Grupa PZU podejmuje działania, które umacniają jej pozycję lidera i są zgodne z zasadami zrównoważonego rozwoju. Grupa PZU na równi traktuje czynniki środowiskowe i klimatyczne, społeczne oraz zarządcze. PZU prowadzi działania w 3 głównych obszarach (#odpowiedzialna organizacja, #zaufany partner zielonej transformacji, #lepsza jakość życia).

Uwzględnienie celów ESG w celach strategicznych spółki i przekazanie ich do realizacji przez Wyższą Kadrę Kierowniczą

Cele ESG obejmują zadania związane z realizacją wskaźników efektywności strategii ESG, odnoszą się do kluczowych projektów i skierowane są do wybranych jednostek organizacyjnych odpowiedzialnych za realizację działań strategicznych. Dzięki nadaniu celów ESG w całej organizacji PZU włączył w realizację idei zrównoważonego rozwoju również biura, które bezpośrednio nie są zaangażowane w działania strategiczne. Poziom realizacji tych celów ma wpływ na wynagrodzenie zmienne kadry zarządzającej za dany rok.

Cele ESG zostały nadane członkom Zarządu PZU oraz dodatkowo Zarządom wybranych spółek zależnych.

W roku 2022 w PZU i PZU Życie zrealizowanych zostało 30 celów uwzględniających czynniki ESG. Na 2023 rok zaplanowano rozszerzenie katalogu celów o działania związane z wymaganiami nowych regulacji w zakresie ESG (w tym Taksonomii UE).

70% kluczowych procesów zakupowych, przy których uwzględniono kryteria ESG

W PZU funkcjonuje Kodeks Dobrych Praktyk CSR Dostawców Grupy PZU. To zbiór zasad zarówno dla Grupy PZU, jak i dla wszystkich jej dostawców. Prowadzenie działalności zgodnie z Kodeksem oraz promowanie jego wartości, jest istotnym kryterium kwalifikacji i oceny potencjalnych kontrahentów.

W 2022 roku podczas cyklicznych warsztatów grupy roboczej zostały przeanalizowane możliwości włączenia wymogów ESG w procesy zakupowe. Po diagnozie rozpoczęto wdrożenie rozwiązania umożliwiającego ocenę spełnienia wymogów ESG. Obejmie ono m.in. aktualizację treści dokumentu Kodeksu dobrych praktyk CSR dostawców Grupy PZU z uwagi na nieco inne spektrum zagadnień ESG w relacji do społecznej odpowiedzialności biznesu. Aktualizacja została zaplanowana na 2023 rok. Po jej przeprowadzeniu elementem procesu ofertowania będzie wymóg akceptacji przez kontrahenta nowych zapisów.

Dla postępowań trwających bądź zakończonych w 2022 roku, PZU przeprowadził akcję informacyjną obejmującą uzyskanie stosownych oświadczeń od dostawców uczestniczących w kluczowych procesach zakupowych.

Wzrost obecnego zaangażowania w inwestycje wspierające transformację klimatyczno-energetyczną o 500 mln zł w latach 2021-2024

W 2022 roku PZU i TFI PZU kontynuowały rozpoczęte w poprzednim roku działania w kierunku finansowania transformacji energetycznej w Polsce.

W marcu 2022 roku TFI PZU przystąpiło do finansowania farmy wiatrowej w miejscowości Biały Bór z docelową mocą zainstalowaną na poziomie 144,9 MW. Projekt zlokalizowany jest w województwie zachodniopomorskim i składać się będzie z 42 turbin o mocach jednostkowych 3,45 MW każda. Sponsorami projektu są hiszpańska grupa wyspecjalizowana w realizacji projektów OZE – Uriel Renovables oraz francuski inwestor finansowy – Mirova, część grupy Natixis.

W kwietniu 2022 roku TFI PZU udzieliło finansowania na budowę 4 farm wiatrowych o łącznej mocy 108 MW. Projekty zlokalizowane są w Pruszczu, Markowicach (woj. kujawsko-pomorskie), Piaskach i Wyszkach (woj. wielkopolskie). Sponsorem projektu jest doświadczony holenderski fundusz infrastrukturalny DIF Capital Partners, którego zrealizowane inwestycje w OZE sięgają globalnie 3,3 GW. Zgodnie z harmonogramem dwa mniejsze projekty (Wyszki, Piaski) zostały ukończone w trzecim kwartale 2022 roku natomiast dwa pozostałe (Pruszcz, Markowice) powinny zostać ukończone na początku 2023 roku. Roczna produkcja farm wiatrowych finansowanych przez Grupę PZU powinna zapewnić zieloną energię elektryczną dla ponad 800 tys. gospodarstw domowych w Polsce.

Ocena pod kątem czynników ESG 55% największych korporacyjnych klientów ubezpieczeniowych z sektorów wrażliwych na ryzyko ESG

Zgodnie z wewnętrzną definicją, ocenie podlegają najwięksi korporacyjni klienci ubezpieczeniowi, którzy działają w sektorach wysoko i średnio-wrażliwych na ryzyko ESG oraz mają znaczący wpływ na przychody PZU.

Wysoko wrażliwe sektory obejmują branże, które w największym stopniu bazują na nieodnawialnych źródłach energii, odpowiadają za największy poziom emisji gazów cieplarnianych z emisji bezpośrednich i pośrednich, a także mają największy wpływ na degradację środowiska naturalnego. Do tej grupy zakwalifikowano: branżę paliwową, branżę wydobywczą oraz energetykę konwencjonalną. Do branż średnio-wrażliwych zakwalifikowano m.in.: branżę chemiczną, transportową, motoryzacyjną, budownictwo oraz rolnictwo.

Do wyboru branż wysoko i średnio wrażliwych na ryzyko ESG posłużyły wewnętrzne analizy. Zostały one przeprowadzone w oparciu o dane dotyczące krajowej emisji gazów cieplarnianych oraz udziału procentowego poszczególnych gałęzi przemysłu w emisji CO2. Dodatkowo wykorzystano zewnętrzne źródła danych, w tym dobre praktyki rynkowe, wytyczne międzynarodowych organizacji (OECD, UNEP FI, ECB) oraz wiodących agencji ratingowych, a także wymagania regulacyjne (Taksonomia UE).

Ocena klientów została przeprowadzona w oparciu o dwie autorskie metodyki dla podmiotów publicznych oraz niepublicznych, wypracowane w Grupie PZU pod kierownictwem PZU. W metodyce dla spółek publicznych zostały uwzględnione kwestie środowiskowe, społeczne i zarządcze. W obszarze środowiskowym zostały uwzględnione tematy takie jak: emisyjność gazów cieplarnianych, ślad węglowy, wpływ działalności na bioróżnorodność, poziom energochłonności, zarządzanie odpadami, obecne kluczowe, zdefiniowane przez firmę ryzyka środowiskowe i zarządzanie nimi, przyjęcie celu neutralności klimatycznej oraz strategii dekarbonizacji. W obszarze społecznym zdefiniowano zagadnienia dotyczące m.in.: przestrzegania praw pracowniczych, zapewnienia bezpiecznych warunków pracy, uczciwej konkurencji i działalności społecznej. W obszarze ładu korporacyjnego uwzględniono m.in.: kwestie związane z różnorodnością organów zarządczych, zapobieganiem korupcji i nieuczciwej konkurencji, strukturą organów zarządczych i nadzoru, ochroną praw akcjonariuszy mniejszościowych, powiązaniem wynagrodzeń zarządów z realizacją celów z zakresu zrównoważonego rozwoju. Ocena przeprowadzona jest w oparciu o publiczne dane m.in. raporty niefinansowe, strategie oraz od zewnętrznego dostawcy. Na końcową ocenę ma wpływ również sektor, w którym działa spółka. Spółki niepubliczne oceniane są w oparciu o uproszczony kwestionariusz oceny ESG. Zastosowanie kryteriów ESG służy ocenie ryzyka i nie ma charakteru wykluczającego dla klientów.

W następnych latach ocenie poddawani będą kolejni klienci korporacyjni, zgodnie z wewnętrznym harmonogramem. Dodatkowo w 2023 roku zostaną wypracowane propozycje przełożenia oceny ESG na relacje biznesowe.

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

Grupa PZU od 2018 mierzy swoje emisje bezpośrednie i pośrednie. Co roku proces mierzenia emisji jest doskonalony, a zakres rozszerzany. Kalkulacja emisji jest poddawana niezależnej weryfikacji przez certyfikowanego weryfikatora. W 2022 roku w PZU i PZU Życie podjęto działania nakierowane na ograniczenie emisji gazów cieplarnianych w zakresie 1 i 2, związanych ze spalaniem paliw i zużyciem energii. W tym celu w 2022 roku zrealizowano montaż instalacji fotowoltaicznych w 7 lokalizacjach. Dodatkowo spółki rozbudowały flotę o 32 samochody o napędzie hybrydowym. Szacuje się, że przełoży się to na zmniejszenie rocznej emisji CO2 w kolejnych latach.

Zgodnie z przyjętymi założeniami, droga do neutralności klimatycznej w pierwszej kolejności obejmuje główne spółki Grupy PZU: PZU i PZU Życie, które do 2024 planują osiągnąć neutralność klimatyczną przez redukcję zużycia energii, wykorzystanie OZE oraz offset emisji (realizacja projektów redukcyjnych, które przyczyniają się do obniżenia emisji gazów cieplarnianych). Zgodnie z przyjętym zobowiązaniem Strategii ESG PZU i PZU Życie dokonały rekompensaty emisji CO2, do powstania których przyczyniły się w 2021 roku. Do tego działania włączyły się również PTE PZU oraz TUW PZUW. Emisje zostały zrekompensowane przez zakup certyfikowanych jednostek offsetowych CERs, udostępnianych przez platformę ONZ (UN Carbon Offset Platform). W ramach zrekompensowania środowisku emisji wytworzonej w 2021 roku środki przeznaczono na rozwój energetyki wiatrowej w Indiach. Spółki zakupiły jednostki offsetowe odpowiadające emisjom dla PZU i PZU Życie 17 508 Mg CO2, PTE PZU 24 Mg CO2, TUW PZUW 68 Mg CO2.

W dalszej kolejności, do 2030 roku, planowane jest ograniczenie śladu węglowego kolejnych spółek w Grupie PZU i rozpoczęcie redukcji emisji w całym łańcuchu współpracujących z Grupą PZU podmiotów.

W latach 2040 – 2050 ambicją Grupy jest osiągnięcie neutralności klimatycznej dostawców i partnerów a docelowo także klientów ubezpieczeniowych i inwestycji.

Osiągnięcie 10-15 mln odbiorców działań społecznych z zakresu bezpieczeństwa i zrównoważonego stylu życia w ciągu roku

W 2022 roku PZU przeprowadził ogólnopolską akcję profilaktyki zdrowotnej pod nazwą Zdrowe Życie. Inicjatywa została zrealizowana pod honorowym patronatem Pary Prezydenckiej, we współpracy z Ministerstwem Zdrowia, Narodowym Funduszem Zdrowia, Ministerstwem Aktywów Państwowych oraz Ministerstwem Edukacji i Nauki. Do akcji włączyło się również Narodowe Centrum Krwiodawstwa, Sanepid, Państwowa Izba Aptekarska oraz Biuro Bezpieczeństwa Narodowego. Jednym z elementów akcji Zdrowe Życie były zorganizowane przez PZU mobilne strefy zdrowia, w których można było bezpłatnie wykonać szereg badań tj. badania podstawowe (cukier, ciśnienie, cholesterol), spirometria, czy USG płuc, a wyniki skonsultować ze specjalistami – lekarzami PZU Zdrowie (internista, pulmonolog, dietetyk, dermatolog, kardiolog). W strefach dostępny był również mammobus, w którym przeprowadzane było badanie dla kobiet w wieku 50 – 69 lat. Pierwsza mobilna strefa zdrowia stanęła w dniach 3 – 4 czerwca 2022 roku pod Pałacem Prezydenckim w Warszawie. Przez następnych 5 miesięcy mobilna strefa zdrowia pokonując prawie 5 000 km odwiedziła 11 kolejnych miast w całej Polsce. W tym

czasie zrealizowano ponad 34 tys. badań, konsultacji i usług medycznych.

10 maja 2022 roku PZU uruchomił powszechny program prewencyjny Dobra Drużyna PZU, w którym kluby i związki sportowe otrzymały dofinansowanie na organizację amatorskich zajęć, turniejów i zawodów sportowych dla dzieci i młodzieży do 18 roku życia, w tym z niepełnosprawnościami. Program Dobra Drużyna w znaczący sposób ma zwiększyć aktywność fizyczną dzieci i młodzieży, co pozytywnie wpłynie na ich zdrowie, a w dorosłym życiu zmniejszy podatność na występowanie chorób i urazów.

Do programu zgłosiło się 1 667 podmiotów. Ostatecznie dofinansowanie otrzymały 351 podmioty. Łącznie program prewencyjny Dobra Drużyna PZU objął 45 tys. dzieci uprawiających 43 dyscypliny sportowe na terenie całego kraju, przede wszystkim w mniejszych miejscowościach.

PZU we współpracy z TVP 2 kontynuował realizację programu telewizyjnego Zacznij od zdrowia. Program emitowany był od października 2022 roku. Poruszano w nim najważniejsze kwestie związane z kształtowaniem nawyków mających pozytywny wpływ na zdrowie, m.in. regularnych badań oraz aktywnego stylu życia. Eksperci, wśród których byli lekarze PZU Zdrowie, odpowiadali na pytania dotyczące m.in. stanu zdrowia Polaków po pandemii, bezsenności, cukrzycy, otyłości i depresji. W programie podkreślano znaczenie aktywności fizycznej w profilaktyce zdrowotnej, ze szczególnym uwzględnieniem aktywności sportowej dzieci i młodzieży.

Objęcie 70% pracowników ofertą programu w zakresie dobrostanu (well-being)

Przyjęta w 2021 roku strategia well-beingowa #DobryStan adresuje długoterminowe cele PZU w obszarze dbałości o dobrostan pracowników. Jest narzędziem i interaktywnym planem na zidentyfikowane i regularnie monitorowane wyzwania i oczekiwania pochodzące z wewnątrz organizacji oraz zewnętrznego otoczenia firmy. Zapewnia kompleksowe podejście oparte na trzech głównych filarach: dbaniu o energię życiową, budowaniu odporności psychicznej oraz optymalizowaniu stylu pracy. Wpływa na kształtowanie kultury organizacyjnej, w której centrum jest człowiek. Jej elementami jest dialog, zbieranie potrzeb i opinii pracowników, analiza wyników badań zaangażowania i przygotowanie adekwatnych działań.

Strategia promuje zdrowy styl życia, optymalny styl pracy, inspiruje i zachęca pracowników do wprowadzania w życie nawyków, które podnoszą efektywność i jakość funkcjonowania na co dzień. Podpowiada jak skutecznie łączyć role zawodowe i prywatne: pracownika, rodzica, opiekuna. Wykorzystuje nowoczesne technologie by wspierać pracowników w utrzymaniu dobrej kondycji fizycznej i psychicznej.

W 2022 roku pracownicy mieli możliwość skorzystania z szeregu działań edukacyjnych i wsparcia w trudnych sytuacjach. Tematyka dobrostanowa została również zaakcentowana na corocznej konferencji dla pracowników #TyTworzyszPrzyszłość. Konferencja oprócz prezentacji trendów w zakresie przyszłości pracy była poświęcona utrzymaniu wysokiej efektywności, dobrego stanu zdrowia i samopoczucia pracowników. Idee strategii #dobrystan zostały uwzględnione m.in. w projekcie wdrożeniowym Nowego Modelu Pracy.

21 [GRI 3-3]

2.2. Wyzwania w 2023 roku (perspektywa krótkoterminowa)

W 2023 roku Zarząd Grupy będzie podejmował działania operacyjne, pozwalające na dostosowanie działalności Grupy PZU do zmian makroekonomicznych, geopolitycznych, rynkowych i regulacyjnych i utrzymania przyjętej drogi dojścia do wyznaczonych ambicji.

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:

- powrót epidemii 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 problemów w globalnych łańcuchach dostaw (wpływ sankcji wobec Rosji oraz działań zbrojnych na terenie Ukrainy) przekładające się na brak dostępności komponentów do produkcji aut i ograniczonej dostępności części zamiennych;
- niepewność w zakresie wpływu rekomendacji Komisji Nadzoru Finansowego dotyczących likwidacji szkód na wartość wypłacanych odszkodowań;
- zmniejszenie popytu na zakup ubezpieczeń dobrowolnych, z powodu istotnego wzrostu inflacji, wyższego bezrobocia i spadku zatrudnienia;
- 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:

- inflacja i jej wpływ na sytuację finansową klientów, a tym samym ich zdolność zakupową jak również realną utratę wartości sum ubezpieczenia w polisach portfelowych (możliwa konieczność indeksowania sum ubezpieczenia);
- 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;
- starzenie się społeczeństwa oraz zmiany trendów i zachowań klientów poszukujących zindywidualizowanej oferty - wpływ na rozwój nowych segmentów rynku;
- pojawienie się nowych szczepów wirusa SARS-CoV2 lub innych wirusów, które mogą skutkować kolejnymi pandemiami i ich konsekwencjami społeczno-gospodarczymi, w tym bezpośrednio i pośrednio dotyczącymi wzrostu śmiertelności;
- wpływ nowych regulacji EIOPA na rynek ubezpieczeń w Unii Europejskiej m.in. nowelizacja rekomendacji U;
- obowiązująca od 1 stycznia 2022 roku decyzja KNF w ramach interwencji produktowej w segmencie ubezpieczeń na życie z UFK;
- pojawienie się kolejnych regulacji bądź obciążeń finansowych zakładów ubezpieczeń;
- pojawienie się nowych konkurentów i rozwiązań spoza branży ubezpieczeniowej, m.in. operatorów dużych baz klientów lub tzw. insurtechów.

Ubezpieczenia w krajach bałtyckich i na 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 trwająca wojna Rosja-Ukraina, ma bezpośredni wpływ na możliwość prowadzenia i wyniki działalności ubezpieczeniowej na Ukrainie;
- wyhamowanie wzrostu gospodarczego w krajach bałtyckich i na Ukrainie – 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;
- 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;
- wpływ nowych regulacji EIOPA na rynek ubezpieczeń w Unii Europejskiej;
- 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 i rosnącego bezrobocia;
- pojawienie się kolejnych regulacji bądź obciążeń finansowych zakładów ubezpieczeń.

Obszar zdrowie

- popyt na lekarzy specjalistów przewyższa podaż, co może spowalniać rozwój, a także wpływać na osiągane marże;
- presja inflacyjna ze strony sieci placówek partnerskich oraz 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;

- zmiany poziomu dzietności, śmiertelności i zachorowalności, a także konsekwencje zdrowotne wynikające z tego, że w okresie pandemii COVID-19 odkładano w czasie leczenie niektórych schorzeń (np. kardiologicznych i onkologicznych), mogą przełożyć się na wartość sprzedaży i szkodowość (np. abonamentów czy ubezpieczeń zdrowotnych);
- zmiany trendów i zachorowań 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 osiągane przez podmioty medyczne;
- wzrost bezrobocia i wzrost niepewności na rynku pracy mogą obniżać 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;
- 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 osiąganych 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.

Obszar inwestycje

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

- sytuacji geopolitycznej i makroekonomicznej (w tym tempa wzrostu gospodarczego, stopy bezrobocia i wysokości inflacji w Polsce i w Europie), która wpływa na kondycję finansową przedsiębiorstw i gospodarstw domowych;
- 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 poziomu i zamian stóp procentowych NBP zarówno na rynek obligacji jak i cały rynek kapitałowy w Polsce;
- absorbcji 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;
- partycypacji uczestników Pracowniczych Planów Kapitałowych w pierwszym procesie autozapisu do PPK, który nastąpi w I półroczu 2023 roku.

Główne wyzwania dla rynku funduszy emerytalnych to:

- koniunktura na rynku kapitałowym, a w szczególności na Giełdzie Papierów Wartościowych, na którą wpływ ma przebieg wojny w Ukrainie i wpływająca na wartość aktywów funduszy oraz wysokość opłat pobieranych przez PTE za zarządzanie;
- aktywna alokacja aktywów w związku z rosnącymi stopami procentowymi;
- aktywny udział w pracach nad poprawą efektywności funkcjonowania III filaru systemu emerytalnego i tym samym zwiększenia jego atrakcyjności, jak również kształtowanie w świadomości społecznej potrzeby dodatkowego oszczędzania na przyszłą emeryturę.

Obszar bankowości

Do głównych czynników ryzyka należą:

- perspektywy rozwoju gospodarki, które będą miały wpływ na popyt na produkty bankowe oraz zmiany kosztów ryzyka;
- niezmiennie istotną rolę odgrywa 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);
- jednym z ważniejszych czynników w zakresie otoczenia instytucjonalnego pozostaje kwestia walutowych kredytów hipotecznych, a także potencjalne rozstrzygnięcia Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej, Sądu Najwyższego lub innych instytucji państwowych w tym zakresie;
- wakacje kredytowe oraz kredyty hipoteczne oferowane z oprocentowaniem 2%. Obciążenie w postaci pierwszego z wymienionych rozwiązań było obserwowane w III kwartale 2022 roku, czynnik ten pozostanie aktualny także w 2023 roku. Na każdy kwartał roku, kredytobiorcom będzie przysługiwał jeden miesiąc wakacji kredytowych. Z kolei kredyt hipoteczne z oprocentowaniem 2%, to rozwiązanie proponowane osobom do 45 roku życia, które nie mają i nie miały mieszkania, domu ani spółdzielczego prawa do lokalu lub domu. Maksymalna wartość takiego kredytu to 500 tys. zł w przypadku jednej osoby i 600 tys. zł w przypadku małżeństwa lub rodziców z dzieckiem. Przez 10 lat spłaty kredytu rząd będzie dopłacał do raty kredytu, a dopłata pokryje różnice między rzeczywistym oprocentowaniem a oferowanym 2%;
- reforma wskaźnika referencyjnego tj. zastąpienie wskaźnika WIBOR przez WIRON.

21 [GRI 3-3]

2.3. Ambicje 2024 (perspektywa średnioterminowa)

W 2022 roku obowiązywała Strategia „Potencjał i wzrost" na lata 2021-2024. W perspektywie średnio terminowej przyjęte założenia odwoływały się do potrzeb klienta, personalizacji i elastyczności oferty oraz osadzenia tych wymagań w specjalnie stworzonych ekosystemach, które zostały podzielona na 4 główne obszary ambicji.

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 przez 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.

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 ok. 3,4 mld zł. Oznacza to ok. 79% wzrost w stosunku do 2020 roku.

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 usprawnianiom procesów biznesowych, produktowych i dystrybucyjnych.

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

Efektywnie 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 z partnerami Strategicznymi działającymi na rynku e-commerce.

Wykorzystanie wszystkich kanałów dystrybucji

Dzięki omnikanałowości 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.

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.

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 najbliżej 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.

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 omnikanałowość - wykorzystanie nowych cyfrowych kanałów dystrybucji jako uzupełnienie tradycyjnych kanałów; rozwój ekosystemów usług w oparciu o nowoczesne platformy cyfrowe;
- 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.

Założenia długoterminowe - przyjęte przy definiowaniu ambicji

Ambicje strategiczne Grupy PZU w perspektywie do roku 2024 zostały oparte na predykcjach w zakresie zarówno globalnych jak i lokalnych zmian społecznych i gospodarczych. Najważniejsze z nich to nowe trendy po pandemii COVID-19, zmiany klimatu oraz zmiany demograficzne.

W wyniku pandemii COVID-19 znacznie przyśpieszyły procesy cyfryzacji i wykorzystania zaawansowanych technologii oraz powstały nowe trendy, które będą w przyszłości kształtowały preferencje i potrzeby klientów. Grupa PZU postrzega te zmiany jako szansę na szybszy rozwój i wzmocnienie przewag konkurencyjnych. 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 wzmocnić relacje z klientami, oferując spersonalizowane produkty w jak najbardziej przystępny sposób.

Coraz większego znaczenia w działalności biznesowej nabierają również kwestie klimatu i ochrony środowiska naturalnego. Zmiany klimatu z jednej strony będą nasilały zdarzenia o charakterze losowym – wystąpienie lub brak zjawisk katastroficznych, jak powodzie, susze, fale upałów, deszcze nawalne, grad, huragany czy trąby powietrzne. Będzie miało to bezpośredni wpływ na wysokość wypłacanych przez PZU odszkodowań, koszty ochrony reasekuracyjnej, czy też poziom wymogów kapitałowych. Z drugiej strony wzrost świadomości klimatycznej otwiera dla Grupy PZU możliwości rozwoju oferty produktowej w nowych obszarach biznesu ubezpieczeniowego i inwestycyjnego.

Istotne są również trendy związane ze zmianami demograficznymi. Wraz z postępującym spadkiem liczby ludności, przy jednoczesnym starzeniu się społeczeństwa, rośnie zapotrzebowaniem na opiekę zdrowotną i długoterminową opiekę nad osobami starszymi. Grupa PZU chce wyjść z ofertą odpowiadającą na te wyzwania, wprowadzając produkty i usługi, które realnie wpłyną na zwiększenie dobrostanu osób 60+.

Jednocześnie, w związku konfliktem zbrojnym na Ukrainie oraz konsekwencjami w sferze gospodarczej i społecznej, pojawiają się kolejne wyzwania i potencjalne ryzyka a wśród nich np.: rosnąca inflacja przekładająca się na spadek rentowności ubezpieczeń, a pośrednio także na spadek sprzedaży przez osłabienie kondycji gospodarstw domowych i przedsiębiorstw. Równocześnie, nie następuje oczekiwany wzrost cen OC, co może mieć wpływ na realizację planów sprzedażowych. Wzrost stóp procentowych z kolei skutkuje wyższą rentownością banków, ale też spadkiem zainteresowania kredytami, co może spowodować trudności w osiągnięciu zakładanego poziomu kontrybucji banków w dłuższym terminie. W oczywisty sposób, działania wojenne przekładają się na prowadzenie biznesu spółek ukraińskich należących do Grupy PZU, a zatem ryzyko utraty biznesu i nieosiągnięcie zakładanej pozycji rynkowej.

21 [GRI 3-3]

2.4. Ambicje 2030 - 2050 (perspektywa długoterminowa)

Do roku 2030 (agenda ONZ) - rola biznesu w odpowiedzi na globalne wyzwania

PZU w roli lidera podejmuje działania na rzecz realizacji Agendy 2030. PZU określił Cele Zrównoważonego Rozwoju, na które ma największy wpływ i włączył je w podstawowe założenia Strategii ESG. Wkład PZU w realizację wybranych celów widoczny jest w codziennej praktyce biznesowej. Oferta produktowa wspierająca transformację klimatyczno-energetyczną wpisuje się w zadania Celu 7, Celu 9 oraz Celu 15. Działania prewencyjne w zakresie zdrowia i bezpieczeństwa to wkład PZU w poprawę jakości życia lokalnych społeczności i realizacja zadań Celu 3 i Celu 11. Duży wpływ PZU zidentyfikował również w kwestiach pracowniczych takich jak oferowane warunki zatrudnienia czy równość płci (Cel 5, Cel 8) oraz w relacjach z dostawcami przez rozwój praktyk zrównoważonego łańcucha dostaw (Cel 8, Cel 12).

W 2015 roku 193 państwa członkowskie ONZ przyjęły plan przekształcenia świata i polepszenia życia każdego człowieka na Ziemi – Agendę na Rzecz Zrównoważonego Rozwoju. Na Agendę 2030 składa się 17. Celów Zrównoważonego Rozwoju i 169 zadań do wykonania, które jasno definiują, co należy zrobić, by każdy człowiek mógł korzystać z osiągnięć rozwojowych. Globalne Cele są realizowane przez wszystkie strony: rządy państw, świat nauki, społeczeństwo, a także biznes.

Cele Zrównoważonego Rozwoju są największym światowym korporacyjnym przedsięwzięciem. Przedsiębiorstwa do swoich strategii i działań włączają powszechne wartości i zasady odnoszące się do praw człowieka, pracy, środowiska i etycznych postaw. Opowiadając się za zrównoważonym rozwojem, biznes może wziąć na siebie odpowiedzialność i przyczynić się do budowy lepszego świata.

Do roku 2050 (perspektywa długoterminowa)

Strategia ESG „Rozwój w równowadze" na lata 2021-2024 określa nie tylko średnioterminowe cele związane ze wsparciem biznesu ale także długoterminowe ambicje do roku 2050, które pozwolą Grupie PZU na prowadzenie zrewanżowanej działalności w całym łańcuchu wartości.

Zgodnie z przyjętymi założeniami, zmiany w pierwszej kolejności spółki główne spółki ubezpieczeniowe - PZU i PZU Życie. Do roku 2024 planowane jest:

- osiągnięcie neutralności klimatycznej, przez redukcję zużycia energii, wykorzystania OZE oraz offsetu emisji (realizacja/wsparcia projektów redukcyjnych prowadzi do procesów, które przyczyniają się do obniżenia emisji gazów cieplarnianych);
- redukcja innych zasobów w bieżącej działalności: wody, papieru, paliw.

Do roku 2030 planowane jest:

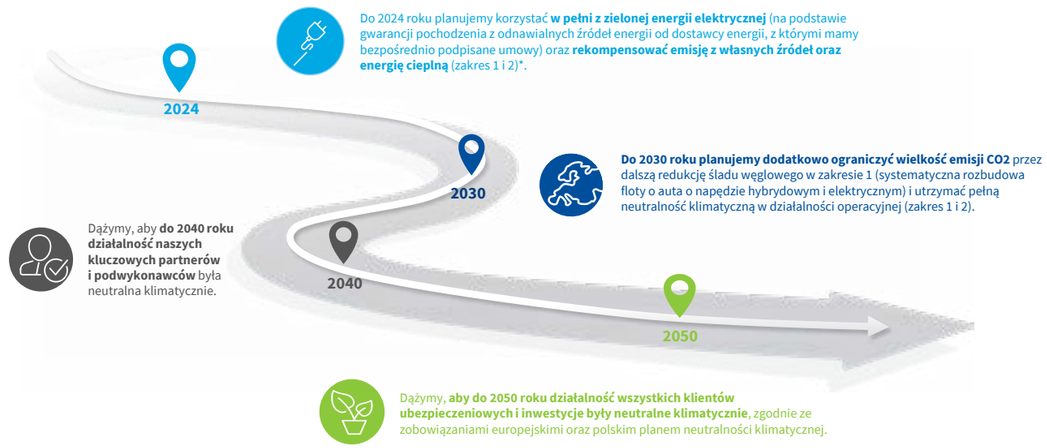
- organicznie śladu węglowego kolejnych spółek w Grupie PZU;
- rozpoczęcie redukcji emisji w całym w łańcuchu współpracujących z Grupą PZU podmiotów.

W latach 2040-2050 ambicją Grupy jest osiągnięcie neutralności klimatycznej dostawcy i partnerów, a docelowo także klientów ubezpieczeniowych i inwestycji.

Agenda ONZ 2030

Cele ONZ w strategii ESG PZU

	#Odpowiedzialna organizacja	#Zaufany Partner zielonej transformacji	#Lepsza jakość życia
	Tworzymy nowoczesną organizację zarządzaną w sposób odpowiedzialny	**Wspieramy rozwój niskoemisyjnej gospodarki, dbając o zrównoważoną transformację**	**Zachęcamy lokalne społeczności do zrównoważonego i bezpiecznego stylu życia**
Nasze ambicje	Pracodawca stawiający na odpowiedzialne przywództwo i kształtujący odpowiednie postawy pracowników Zaufany partner biznesowy promujący ideę zrównoważonego rozwoju	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 pratner wspierający bezpieczeństwo w lokalnych społecznościach Wiarygodny przewodnik po zrównoważonym stylu życia
Cele zrównoważonego rozwoju	5, 8, 10, 12	3, 4, 11	7, 9, 12, 13, 15



*) Definicja zakresu 1 i 2 dostępna na stronie z definicjami wskaźników
Uwagi dotyczące zakresów emisji odnoszą się do klasyfikacji wskazanej w GHG Protocol

2.5. Aktualizacja mierników (2024) – wpływ MSSF 17

27 kwietnia 2023 PZU zaktualizował mierniki strategiczne w perspektywie do 2024 roku. Było to związane z wdrożeniem standardu MSSF 17 (obowiązującego od 1 stycznia 2023 roku) oraz zmianami w otoczeniu makroekonomicznym, które zaszły od momentu opublikowania strategii Grupy PZU 2021-2024 (tj. 25 marca 2021 roku).

Pełna prezentacja dostępna jest po adresem: https://www.pzu.pl/_fileserver/item/1545909

Standard MSSF 17 został wprowadzony, aby poprawić jakość oraz zwiększyć użyteczność i porównywalność prezentowanych danych finansowych przez firmy ubezpieczeniowe. W aspekcie technicznym, standard MSSF 17 wpływa tylko na prezentację danych, natomiast nie wpływa na zdolność do generowania przepływów finansowych, alokację kapitału do inicjatyw strategicznych oraz utrzymanie polityki dywidendowej dla akcjonariuszy.

Standard MSSF 17 wprowadza istotne zmiany w odniesieniu do dotychczasowego standardu MSSF 4 m.in. w zakresie metod wyceny, agregacji umów ubezpieczeniowych, segmentacji, korekt ryzyka, ujmowania zmian ekonomicznych czy samej prezentacji danych w sprawozdaniu finansowym. Dlatego też, w celu zachowania spójności i transparentności konieczna była aktualizacja przyjętych ambicji strategicznych dla perspektywy strategicznej Grupy PZU 2021-2024.

4,3 **Zysk netto Grupy PZU** (mld zł)

- Zysk netto przypisywany właścicielom kapitału własnego jednostki dominującej
- **KPI pozostanie bez zmian**
- Brak wpływu zmiany Standardu na kształt miernika, zmianie ulega wartość

15,5 **Skorygowany zwrot z kapitału własnego (aROE %)**

- **Nowy wskaźnik**
- Obliczany na bazie kapitału z wyłączeniem pozostałych całkowitych dochodów z działalności ubezpieczeniowej (będący wpływem zmian w otoczeniu makroekonomicznym na wysokość kapitałów Grupy PZU), co zapewnia większą stabilność miernika

>28 **Przychody z ubezpieczeń brutto** (mld zł)

- **Zmiana KPI**
- Składka przypisana (GWP) zostaje zastąpiona nową miarą – przychodami z ubezpieczeń. Składka przypisana nie będzie wykazywana bezpośrednio w rachunku wyników. GWP pozostanie obserwowanym miernikiem finansowym

1,7 **Przychody Filaru Zdrowie** (mld zł)

- **KPI pozostanie bez zmian**
- Brak wpływu zmiany Standardu

1,0 **Kontrybucja banków do wyniku netto GPZU** (mld zł)

- **KPI pozostanie bez zmian**
- Brak wpływu zmiany Standardu na kształt miernika, zmianie ulega wartość w konsekwencji zmian strategii w segmencie bankowym

60 **Aktywa pod zarządzaniem** (mld zł)

- **KPI pozostanie bez zmian**
- Brak wpływu zmiany Standardu

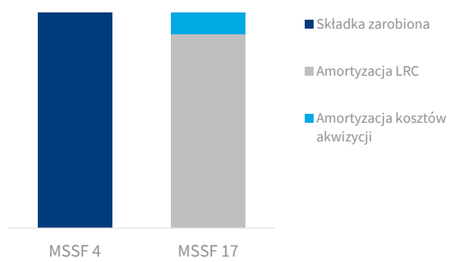
≥200 **Wskaźnik wypłacalności II** (%)

- **KPI pozostanie bez zmian**
- Brak wpływu zmiany Standardu

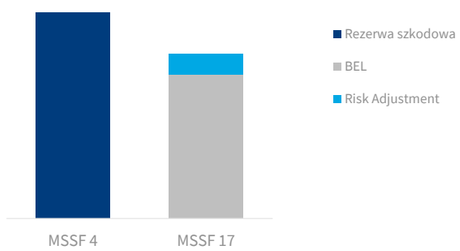
MSSF 17 – ubezpieczenia majątkowe - główne zmiany

- Ubezpieczenia majątkowe wyceniane głównie na podstawie metody opartej na alokacji składki (PAA), która zapewnia porównywalność przychodów z ubezpieczeń do składki zarobionej zgodnie z MSSF 4
- Konserwatywna wycena rezerw szkodowych według MSSF 4 zastąpiona wyceną opartą na najlepszym oszacowaniu przepływów pieniężnych z uwzględnieniem korekty ryzyka z tytułu ryzyka niefinansowego (Risk Adjustment)
- Rezerwy szkodowe rozpoznawane w wartości bieżącej (z uwzględnieniem efektu wartości pieniądza w czasie). Wpływ zmiany stóp dyskontowych na wysokość rezerw rozpoznawany bezpośrednio w kapitałach

Porównanie przychodów z ubezpieczeń wg MSSF 4 i MSSF 17



Porównanie rezerw szkodowych wg MSSF 4 i MSSF 17



MSSF 17 – ubezpieczenia majątkowe – kluczowe mierniki

- Składka przypisana brutto (GWP) zostaje zastąpiona nową miarą – przychodami z ubezpieczeń. GWP nie będzie wykazywana bezpośrednio w rachunku wyników, ale pozostanie obserwowanym miernikiem finansowym
- COR pozostanie kluczowym KPI, jednakże sposób wyliczenia zostaje dostosowany do nowych miar wprowadzonych przez MSSF 17. Nowy COR wyznaczany jako: Wskaźnik kosztów usług ubezpieczenia po reasekuracji do przychodów z ubezpieczeń pomniejszonych o udział reasekuratora

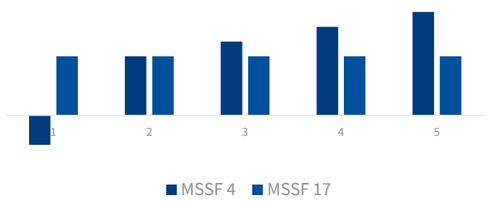
MSSF 17 – ubezpieczenia na życie - główne zmiany

- Konserwatywna rezerwa matematyczna zostaje zastąpiona wartością zobowiązania (LRC) będącego sumą trzech komponentów: wartości obecnej przepływów pieniężnych, korekty ryzyka oraz marży kontraktowej (CSM) reprezentującej przyszłe zyski
- Ubezpieczenia życiowe wyceniane głównie na podstawie modelu ogólnego (GMM), dla którego głównym źródłem wyniku w okresie jest uwolnienie CSM, dzięki czemu zyski będą rozpoznawane wg stabilnego schematu
- W przeciwieństwie do MSSF 4, w którym ewentualne zmiany założeń aktuarialnych były bezpośrednio rozpoznawane w wyniku za okres, zgodnie z MSSF 17 wpływ zmian założeń rozpoznawany jest przez zmiany wysokości CSM i amortyzowany przez cały okres trwania kontraktu
- Dla modelu GMM wpływ zmiany stóp procentowych na wysokość rezerw jest rozpoznawany bezpośrednio w kapitałach przez zmianę innych całkowitych dochodów (OCI) i nie wpływa na wynik okresu
- Zysk prezentowany w bardziej przejrzysty sposób. Wynik z usług ubezpieczenia będzie prezentowany odrębnie od wyniku finansowego. Przychody z ubezpieczeń prezentowane z wyłączeniem tzw. komponentu inwestycyjnego

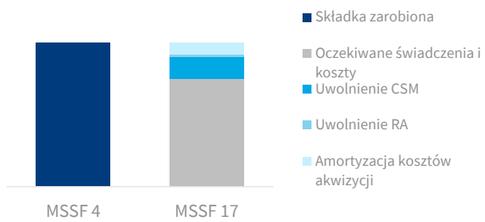
MSSF 17 – ubezpieczenia na życie – kluczowe mierniki

- Składka przypisana brutto (GWP) zostaje zastąpiona nową miarą – przychodami z ubezpieczeń. GWP nie będzie wykazywana bezpośrednio w rachunku wyników, ale pozostanie obserwowanym miernikiem finansowym
- CSM może być wykorzystywany w wielu nowych KPI służących do mierzenia poziomów zysków w przyszłości
- Marża ubezpieczeniowa pozostanie nadal kluczowym KPI, jednak sposób wyliczenia zostaje dostosowany do nowych miar wprowadzonych przez MSSF 17. Marża wyznaczana będzie jako wskaźnik wyniku z ubezpieczeń wraz z wynikiem działalności inwestycyjnej alokowanym do ubezpieczeń do przychodów z ubezpieczeń pomniejszonych o udział reasekuratora

Rozpoznanie wyniku z usług ubezpieczenia w czasie wg MSSF 4 i MSSF 17 (przykład)



Przychody z ubezpieczeń wg MSSF 4 i MSSF 17



3.

Otoczenie

3.1. Podstawowe trendy w polskiej gospodarce

3.2. Otoczenie zewnętrzne w krajach bałtyckich i w Ukrainie

3.3. Sytuacja na rynkach finansowych

3.4. Globalny i lokalny rynek akcji i obligacji

3.5. Istotne czynniki dla notowań akcji PZU

3.6. Notowania akcji Banku Pekao i Alior Banku

3.7. Sektor ubezpieczeniowy w Polsce i krajach bałtyckich na tle Europy

3.8. Sektor bankowy w Polsce na tle Europy

3.9. Regulacje dotyczące rynku ubezpieczeń i rynków finansowych w Polsce

3.10. Czynniki, które mogą mieć wpływ na warunki funkcjonowania i działalność Grupy PZU w 2023 roku

Rok 2022 był okresem solidnego wzrostu PKB w pełnym wyzwań otoczeniu polskiej gospodarki, choć towarzyszyła temu wysoka inflacja.

3.1. Podstawowe trendy w polskiej gospodarce

Produkt Krajowy Brutto

Według wstępnego szacunku GUS, PKB wzrósł w całym 2022 roku o 4,9% r/r. To niewiele mniej niż w 2021 roku (6,8% r/r), kiedy wzrost PKB wspierany był dynamiczną odbudową aktywności gospodarczej po pandemii COVID-19. Na przestrzeni ubiegłego roku tempo wzrostu gospodarczego w ujęciu r/r stopniowo zmniejszało się odzwierciedlając efekty wysokiej bazy statystycznej z 2021 roku oraz powoli słabnącego, głównie za sprawą wysokiej inflacji i zwyżki kosztów obsługi kredytów, popytu.

Głównym czynnikiem wzrostu gospodarczego w 2022 roku był popyt krajowy (o 5,4% wyższy niż w 2021 roku). Pozytywnie na zagregowany wzrost PKB oddziaływało zarówno spożycie, jak i popyt inwestycyjny. Spożycie ogółem zwiększyło się w ujęciu realnym o 2,2% (w tym spożycie w sektorze gospodarstw domowych o 3,0%), a nakłady brutto na środki trwałe o 4,5%. O ile jednak roczne tempo wzrostu popytu konsumpcyjnego w kolejnych kwartałach zmniejszało się (w IV kwartale 2022 roku było nawet ujemne), to popyt inwestycyjny, po wyhamowaniu w III kwartale 2022 roku, w końcu roku znowu przyspieszył (do 4,9% r/r).

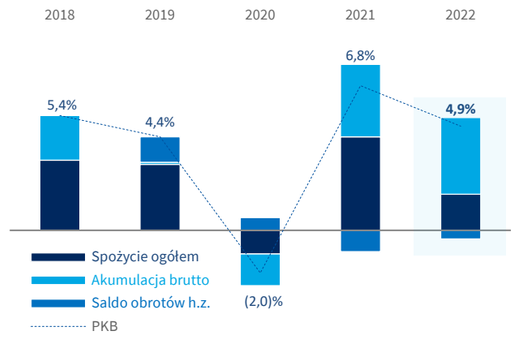
Podwyższonej w obliczu wojny w Ukrainie niepewności, podwyżkom cen i zakłóceniom w łańcuchach dostaw, towarzyszyła wysoka akumulacja zapasów. Zmiana poziomu zapasów dodała 2,8 p.p. do tempa wzrostu PKB w całym 2022 roku. Jednocześnie ujemna była kontrybucja eksportu netto, która odjęła 0,4 p.p.

W 2022 roku produkcja sprzedana przemysłu w przedsiębiorstwach zatrudniających powyżej dziewięciu pracujących wzrosła o 10,2% r/r. W związku z napięciami na rynku energetycznym wywołanymi wojną w Ukrainie najbardziej zwiększyła się produkcja w górnictwie i wydobywaniu, choć wzrosty obserwowano w większości głównych grup przemysłowych, w tym szczególnie w produkcji dóbr inwestycyjnych. Ograniczenie popytu i sprzedaży zaobserwowano natomiast w segmencie dóbr konsumpcyjnych trwałych. W czwartym kwartale 2022 roku roczna dynamika produkcji sprzedanej przemysłu uległa osłabieniu.

Produkcja budowlano-montażowa zwiększyła się w 2022 roku o 6,2% r/r. We wszystkich działach budownictwa produkcja w 2022 roku była wyższa niż w poprzednim roku, najbardziej zwiększyła się w podmiotach specjalizujących się w budowie budynków. Znaczną poprawę odnotowała sprzedaż robót o charakterze remontowym, natomiast w niewielkim stopniu – robót inwestycyjnych. Najwyższe tempo wzrostu obserwowane było w pierwszym kwartale 2022 roku. W kolejnych kwartałach uległo ono osłabieniu pod wpływem zaostrzenia warunków kredytowych.

W 2022 roku sprzedaż detaliczna była o 5% większa niż w 2021 roku. Rosły przede wszystkim zakupy dóbr podstawowych (żywności, odzieży i obuwia, farmaceutyków). Obniżyła się natomiast sprzedaż paliw i pojazdów samochodowych. Najwyższe tempo wzrostu sprzedaży detalicznej obserwowano w pierwszej połowie 2022 roku, kiedy utrzymywały się dodatnie realne dynamiki wynagrodzeń w przedsiębiorstwach a sprzedaż dóbr podstawowych była w największym stopniu podbijana wydatkami związanymi z przyjazdem uchodźców z Ukrainy. Druga połowa roku przyniosła spowolnienie.

Dekompozycja wzrostu PKB



Źródło: GUS, szacunek wstępny PKB w IV kwartale 2022 roku z 28 lutego 2023 roku

Rynek pracy i konsumpcja

W 2022 roku rynek pracy pozostawał w dobrej kondycji, utrzymał się wzrost zatrudnienia i spadek bezrobocia a wynagrodzenia zwiększyły się nominalnie w dwucyfrowym tempie. Jednocześnie pojawiły się sygnały niewielkiego obniżenia popytu na pracę, przejawiające się w ograniczeniu planów zatrudnienia i redukcji wolnych miejsc pracy. Odpowiedzią na dotychczas bardzo lekkie pogorszenie koniunktury na rynku pracy było obniżenie się realnej dynamiki wynagrodzeń, których wzrost w drugiej połowie roku nie nadążał za inflacją.

W całym 2022 roku przeciętne miesięczne wynagrodzenie brutto w sektorze przedsiębiorstw powiększyło się nominalnie o 13% r/r. Wobec rosnącej inflacji siła nabywcza tak zdefiniowanego wynagrodzenia spadła według GUS o 1% r/r (po raz pierwszy od dziesięciu lat). W całej gospodarce narodowej tempo wzrostu wynagrodzeń w pierwszych trzech kwartałach 2022 roku było średnio nieco niższe niż w sektorze przedsiębiorstw. Jednocześnie przyrost przeciętnego zatrudnienia w sektorze przedsiębiorstw wyniósł 2,6% r/r, a dane za pierwsze trzy kwartały 2022 roku sygnalizują, że dynamika zatrudnienia w całej gospodarce narodowej była nieco niższa od obserwowanej w sektorze przedsiębiorstw. Liczba zarejestrowanych bezrobotnych oraz stopa bezrobocia rejestrowanego w końcu 2022 roku kształtowały się poniżej poziomu z 2021 roku (według danych GUS 5,2% w grudniu 2022 roku w porównaniu do 5,8% w grudniu 2021 roku).

Odsezonowana stopa bezrobocia ekonomicznego (według Eurostat) wyniosła w grudniu 2022 roku 2,9%, kształtując się wyraźnie poniżej średniej dla Unii Europejskiej (6,1%) i strefy euro (6,6%).

Nastroje konsumentów w 2022 roku pogorszyły się pomimo stabilnej sytuacji na rynku pracy. Wpłynęła na to zwiększona niepewność w otoczeniu gospodarczym i spadek realnej dynamiki wynagrodzeń. Spożycie w sektorze gospodarstw domowych zwiększyło się w 2022 roku o 3%, po wzroście o 6,3% w 2021 roku.

Inflacja, polityka pieniężna i stopy procentowe

W 2022 roku średnioroczny wzrost cen towarów i usług konsumpcyjnych (14,4% r/r) był najwyższy od 1997 roku. Inflacja stopniowo nasilała się w ciągu roku, a dopiero w listopadzie i grudniu roczne tempo wzrostu cen nieco spowolniło. W skali roku odnotowano m.in. wysoką dynamikę cen r/r w zakresie użytkowania mieszkania, transportu oraz żywności. Przyspieszenie wzrostu cen konsumpcyjnych było głównie efektem wstrząsów podażowych (w tym wzrostu cen nośników energii), które podbiły inflację na całym świecie, i relatywnie słabego złotego. W warunkach dodatniej luki popytowej rosnące koszty relatywnie łatwiej można było przenosić na konsumentów. Z czasem jednak szoki podażowe wytraciły impet, a hamujący popyt zmniejszył dodatkowo presję na wzrost cen. Wzrost inflacji był przy tym zjawiskiem globalnym - mocna zwyżka popytu zderzyła się z ograniczoną podażą czynników produkcji, a po wybuchu wojny w Ukrainie doszły do tego skutki obaw o dostępność surowców i żywności na świecie.

Oddalanie się inflacji CPI od celu inflacyjnego NBP (2,5% r/r) doprowadziło do serii zdecydowanych podwyżek stóp NBP. W ciągu 2022 roku stopa referencyjna zwiększyła się z o 5 p.p. z 1,75 % na koniec 2021 roku do 6,75% we wrześniu 2022 roku. Od września do końca 2022 roku Rada Polityki Pieniężnej utrzymywała stopy procentowe na niezmienionym poziomie.

Finanse publiczne

Zgodnie z notyfikacją GUS z 21 października 2022 roku, deficyt sektora instytucji rządowych i samorządowych w 2021 roku ukształtował się na poziomie 1,8% PKB, a dług sektora rządowego i samorządowego na poziomie 53,8% PKB. Zwiększenie dochodów, które przyczyniło się do silnej redukcji deficytu, było efektem dobrej koniunktury i wysokiej dynamiki cen konsumpcyjnych. Działania rządu w 2022 roku mające na celu łagodzenie skutków inflacji oraz zmiany w systemie podatkowym (m.in. obniżka stawki PIT z 17% do 12%), były znaczącym obciążeniem dla sektora instytucji rządowych i samorządowych. Ponadto sektor finansów publicznych ponosił też koszty wsparcia uchodźców z Ukrainy. Z drugiej strony wysokie tempo wzrostu cen i nominalnego PKB w 2022 roku przyczyniały się do poprawy strony dochodowej sektora. Netto jednak wynik budżetu będzie prawdopodobnie gorszy niż w 2021 roku. Rząd w notyfikacji fiskalnej przesłanej w październiku 2022 roku do Eurostatu założył, że w skali całego sektora finansów publicznych deficyt wzrośnie do 4,7% PKB. Prognozowany w projekcie ustawy budżetowej dług sektora na 2022 rok wynosi 51,7% PKB (dane zgodnie z metodyką ESA2010). Dług General Government do PKB, po trzecim kwartale 2022 roku wyniósł 50,3% PKB.

3.2. Otoczenie zewnętrzne w krajach bałtyckich i w Ukrainie

Litwa

Gospodarka Litwy silnie odczuła negatywne skutki wojny w Ukrainie wywołanej przez Rosję. Post-pandemiczny impet ożywienia gospodarczego widoczny w ubiegłym roku zanikał, ze względu na wpływ napięć geopolitycznych. W pierwszym kwartale 2022 roku PKB wzrósł o 4,8%, jednak aktywność gospodarcza wyhamowała w pozostałej części roku. Wg danych Centralnego Urzędu Statystycznego Litwy w czwartym kwartale 2022 roku w ujęciu rok do roku PKB spadł o 0,4%. W porównaniu do trzeciego kwartału 2022 roku odnotowano jego spadek o 1,7%.

Wysoka inflacja, która latem nieco zwolniła, jesienią przyspieszyła i w grudniu wyniosła 21,7% w porównaniu z grudniem 2021 roku. Wzrost spowodowany był przede wszystkim dynamicznym wzrostem światowych cen energii i cen żywności oraz wzrostem cen produkcji żywności na rynkach eksportowych a także zakłóceniami w podaży innych surowców i towarów przemysłowych, które pogłębiła wojna w Ukrainie. Nie bez wpływu była również nierównowaga globalna popytu i podaży surowców i towarów.

Sytuacja na rynku pracy w 2022 roku pozostawała nadal dobra. Nastąpił wzrost liczby pracujących oraz wzrost aktywności zawodowej ludności w wieku produkcyjnym. Do wzrostu zatrudnienia przyczyniła się wysoka aktywność gospodarcza, silny popyt na pracę w wielu sektorach gospodarki, a rekordowo wysoki wskaźnik aktywności zawodowej oraz wejście na rynek pracy ukraińskich uchodźców wojennych w wieku produkcyjnym stworzyły przestrzeń do wzrostu zatrudnienia. Wraz ze wzrostem zatrudnienia stopa bezrobocia na Litwie spadła do 5,8% i była niższa o 1,3 p.p. w porównaniu z rokiem poprzednim.

Oczekuje się, że pomimo toczącej się w Ukrainie wojny, wiele czynników będzie sprzyjać szybkiemu wzrostowi płac na Litwie. Duży popyt na wykwalifikowanych pracowników i ich brak, decyzje rządu dotyczące wynagrodzeń w sektorze publicznym, znacznie podniesiona minimalna płaca miesięczna (o 13,7% – do 730 euro miesięcznie), zwiększone oczekiwania inflacyjne wpłyną na wysokość wynagrodzeń.

Łotwa
W 2022 roku sytuację na Łotwie całkowicie zdeterminowała wojna rozpoczęta przez Rosję w Ukrainie, zerwanie stosunków handlowych z Rosją i Białorusią, przyjęcie uchodźców uciekających przed wojną na Ukrainie oraz gwałtowny wzrost cen surowców energetycznych.

Wpływ wojny najbardziej przejawiał się na rynku surowców energetycznych, gdzie szybki wzrost cen i ograniczona dostępność zasobów kilkukrotnie podniosły ceny zarówno gazu, jak i energii elektrycznej. W drugiej połowie roku, kiedy ceny żywności również zaczęły gwałtownie rosnąć, inflacja na Łotwie osiągnęła najwyższe poziomy od połowy lat 90-tych. We wrześniu 2022 roku sięgnęła 22,2%, a w kolejnych miesiącach ustabilizowała się poniżej 22%. W 2022 roku średnia inflacja wyniosła 20,8%.

W pierwszej połowie roku gospodarka nadal dość skutecznie wychodziła ze skutków ograniczeń nałożonych z powodu pandemii COVID-19, branże usługowe wykazywały wysokie stopy wzrostu, ale już od drugiego kwartału odczuwalne były skutki wojny oraz wzrost cen surowców energetycznych. W czwartym kwartale 2022 roku odnotowano wzrost PKB o 0,3% w porównaniu z analogicznym kwartałem roku poprzedniego. W zmianie PKB dużą rolę odegrał sektor budowlany, który był pierwszym z dużych sektorów, który został dotknięty wzrostem cen, rosnącymi kosztami budowy i opóźnieniami w realizacji prac. Jednocześnie odnotowano wzrost w produkcji roślinnej, zwierzęcej oraz w przemyśle przetwórczym.

Estonia
Według danych Urzędu Statystycznego Estonii PKB po trzecim kwartale 2022 roku był o 1,8% niższy niż w kwartale poprzednim i o 2,4% niższy rok wcześniej. Oznacza to, że estońska gospodarka kurczyła się dość szybko przez drugi kwartał z rzędu. Jednakże, pomimo gwałtownego wzrostu cen, konsumpcja wzrosła. Społeczeństwo było przygotowane do nadążania za wysoką inflacją dzięki oszczędnościom zgromadzonym podczas pandemii COVID-19 oraz środkom wycofanym z drugiego filaru emerytalnego. Wysoki poziom konsumpcji pozwolił firmom na zwiększenie zysków, nawet przy szybko rosnących kosztach.

Ceny konsumpcyjne wzrosły w skali roku o 19,4% w porównaniu do średniej z 2021 roku. Największy wpływ na wskaźnik cen konsumpcyjnych miał wzrost cen związanych z kosztami utrzymania mieszkań. W porównaniu do 2021 roku wzrost ceny energii elektrycznej wyniósł 94,4%, gazu 123,8%, a energii cieplnej 49,1%. Wysoka inflacja wywierała coraz większy wpływ na wzrost gospodarczy. Zmniejszona siła nabywcza i kurczące się oszczędności wskazują na potencjalny spadek wielkości konsumpcji pod koniec 2022 i w pierwszej połowie 2023 roku.

Stopa bezrobocia wyniosła na koniec 2022 roku 5,6% po spadku o 0,6 p.p. w stosunku do grudnia 2021 roku.

W trzecim kwartale umiarkowany trend wzrostowy utrzymał się zarówno w eksporcie (3,6%), jak i w imporcie (6,2%). Na wzrost wartości handlu towarami wpływ miały przede wszystkim produkty energetyczne i wyroby chemiczne. Z kolei w handlu usługami nastąpił silny wzrost – eksport usług wzrósł o 12%, a import o 18%. Na ten wzrost wpłynęły przede wszystkim dostawy i zakupy usług turystycznych oraz różnych usług transportowych.

Ukraina
Rozpoczęta przez Rosję 24 lutego 2022 roku wojna przeciwko Ukrainie zmaterializowała większość ryzyk zarówno dla obywateli, jak i dla biznesu. Straty zasobów ludzkich i zniszczenie infrastruktury wskutek rosyjskich ataków terrorystycznych oraz działań wojennych spowodowały znaczne pogorszenie sytuacji gospodarczej. W drugim półroczu 2022 roku, po bezprecedensowym spadku w pierwszym półroczu 2022 roku, ukraińska gospodarka zaczęła się stopniowo odradzać, jednak zniszczenia infrastruktury krytycznej przerwały ten proces. W związku z powyższym, zgodnie z danymi Ministerstwa Gospodarki Ukrainy, ukraiński PKB spadł o 30,4% co oznacza największy spadek od ponad 30 lat.

Przyspieszenie inflacji w 2022 roku, która zgodnie z danymi Narodowego Banku Ukrainy wyniosła 26,6%, wynika przede wszystkim z efektów agresji wojennej Rosji na Ukrainę. Wśród nich najważniejsze to: zniszczenie przedsiębiorstw i infrastruktury, zakłócenia produkcji i łańcuchów dostaw, wzrost kosztów produkcji, tymczasowy popyt na niektóre towary i usługi (głównym czynnikiem napędzającym wzrost cen jest żywność). Istotne jest, że mimo tak silnych perturbacji ekonomicznych, oczekiwania inflacyjne podmiotów gospodarczych (banki, korporacje, gospodarstwa domowe, analitycy) ustabilizowały się. Presję cenową wstrzymywał czerwcowy wzrost stopy referencyjnej i jej utrzymanie, niski popyt, a także stałe stawki opłat za media.

Przerwy w dostawie prądu, wody i ciepła, a także problemy z łącznością komórkową i internetową spowodowane regularnymi i zmasowanymi atakami na infrastrukturę krytyczną w IV kwartale 2022 roku, stały się głównymi wyzwaniami i przeszkodami dla prowadzenia biznesu.

Grudniowe badania AmCham wykazały, że 31% przedsiębiorstw zgłosiło uszkodzenia biur albo zakładów produkcyjnych; tylko 59% respondentów podało, że w ciągu 10 miesięcy wojny wszyscy pracownicy są bezpieczni, a 98% respondentów na różne sposoby wspierało ruch humanitarny lub wolontariat.

Od początku wojny agencja ratingowa S&P Global Ratings kilkakrotnie aktualizowała długoterminowe i krótkoterminowe ratingi kredytowe Ukrainy w walutach obcych i 19 sierpnia podwyższyła je do „CCC +/C" ze stabilną prognozą, dzięki restrukturyzacji długu i oczekiwaniu na stabilne międzynarodowe wsparcie finansowe.

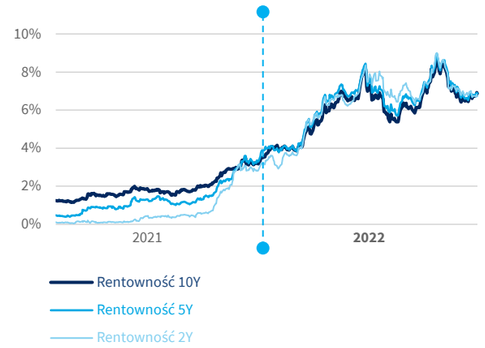
3.3. Sytuacja na rynkach finansowych

Ostatni kwartał 2022 roku upłynął pod znakiem zwyżek na rynkach akcji, spadków dochodowości długu rządowego oraz słabnącego w stosunku do większości walut dolara. Takie zachowanie rynków było konsekwencją wyceniania przez inwestorów zakończenia procesu podwyżek stóp procentowych przez Fed na przełomie 2023 i 2024 roku, coraz wyraźniejszych sygnałów dezinflacji płynących z rynków surowcowych, przesunięcia oczekiwań inwestorów z obaw o nadmierną inflację w stronę dyskontowania recesji na przełomie 2022 i 2023 roku oraz sygnałów odbicia w 2023 roku. Znaczące wzrosty cen aktywów w końcówce 2022 roku były po części konsekwencją nadmiernie pesymistycznych ocen formułowanych w pierwszych trzech kwartałach 2022 roku, po tym jak rosyjska agresja na Ukrainę wywołała drastyczne wzrosty cen na rynkach surowcowych oraz wypchnęła inflację na nienotowane od 30-40 lat poziomy, grożąc załamaniem konsumpcji.

Rynek obligacji

Przez pierwszą połowę 2022 roku rentowności polskich obligacji skarbowych rosły. Nieznaczne spadki dochodowości miały miejsce w trzecim kwartale, zaś odwrócenie trendu nastąpiło w czwartym kwartale. W skali całego roku rentowności obligacji rocznych przesunęły się do 6,54%, z 3,47%, 2-letnich do 6,73%, z 3,35%, 5-letnich do 6,88%, z 3,99%, zaś 10-letnich do 6,88%, z 3,71% (dane za Refinitiv). Marża krajowych obligacji 10-letnich, ponad ich niemieckie odpowiedniki, która na koniec 2021 roku wynosił 389 p.b., na koniec 2022 roku wzrosła do 432 p.b. (Refinitiv). W ramach reakcji na rosnącą inflację NBP podnosił stopę referencyjną, z 1,75% na koniec grudnia 2021 roku, do 6,75% na koniec września i pozostawił ją na tym poziomie do grudnia 2022 roku. Wzrostowi rentowności polskich obligacji w 2022 roku sprzyjała sytuacja na rynkach bazowych. Krzywe dochodowości na większości rynków przesunęły się mocno w górę, co było spowodowane silnym wzrostem inflacji, oczekiwań inflacyjnych oraz znacznymi podwyżkami stóp procentowych i zapowiedziami ich kontynuacji przez główne banki centralne. W konsekwencji w skali roku dochodowości 10-letnich obligacji skarbowych USA przesunęły się z 1,498% do 3,831%, a niemieckich z -0,179% do +2,562% (Refinitiv).

Rentowność obligacji skarbowych w 2022 roku (dane za Refinitiv Datastream)



Rynek akcji

W 2022 roku indeks WIG20 spadł o 20,9%, indeks WIG o 17,1%, mWIG40 o 21,5%, a sWIG80 o 12,8% (GPW). Na krajowy rynek akcji oddziaływały negatywne nastroje po ataku Rosji na Ukrainę, podwyżki stóp procentowych dokonywane przez NBP i najważniejsze globalne banki centralne. Nie pomagały także rosnące oczekiwania inflacyjne i problemy z dostawami surowców energetycznych. W drugiej połowie 2022 roku złe perspektywy dla rynku akcji zostały wzmocnione przez ryzyko wpadnięcia światowej gospodarki w recesję, w reakcji na połączenie wysokich cen podstawowych surowców i rosnących stóp procentowych. Odbicie miało miejsce w czwartym kwartale 2022 roku, po tym jak pojawiły się pierwsze sygnały słabnięcia presji inflacyjnej i hamowania oczekiwań dotyczących tempa podwyżek stóp. Jednak nie było ono na tyle silne, by odrobić straty z pierwszych trzech kwartałów 2022 roku.

Indeksy WIG i WIG20 (dane za GPW)

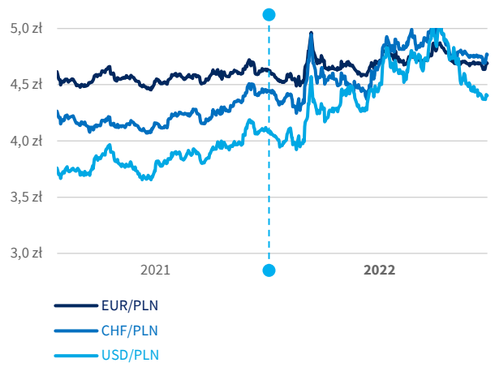
Przez większą część 2022 roku na globalnych rynkach akcji panowały spadki spowodowane obawami o negatywy wpływ rosyjskiej agresji na Ukrainę na ceny i dostęp do surowców energetycznych, surowców żywnościowych, a także dyskontowaniem zaostrzenia polityki monetarnej. Czwarty kwartał przyniósł pewne odreagowanie, jednak nie pozwoliło ono na pełne odrobienie strat. W efekcie indeks giełdy amerykańskiej S&P500 spadł w 2022 roku o 19,4% (S&P), a niemiecki DAX o 12,3%% (Deutsche Boerse). Rosnąca do poziomów nie widzianych od lat 80-tych inflacja, wysokie krótkoterminowe stopy procentowe i dochodowości zniechęcały inwestorów do zakupów akcji. Słabo zachowywały się także indeksy azjatyckie, gdzie powyższe problemy były wzmagane obawami o uruchomienie kolejnych lockdownów, co zepchnęło indeks HSI o 15,5% w ciągu roku.

Rynek walutowy

Na przestrzeni 2022 roku kurs EUR/PLN wzrósł do 4,69 z 4,58 (Refinitiv), zaś kurs USD/PLN wzrósł do 4,38, z 4,03 (Refinitiv). Osłabienie złotego było reakcją na rosnące ryzyko geopolityczne po ataku Rosji na Ukrainę. Drastyczne podwyżki stóp procentowych w Polsce jedynie osłabiały deprecjację złotego w relacji do głównych walut. Przecena złotego i walut rynków wschodzących była dodatkowo wspierana przez rosnącego w siłę dolara, w reakcji na zaostrzanie polityki monetarnej przez Fed (podwyżki stóp procentowych i ograniczenie bilansu banku centralnego). Miało to odzwierciedlenie w przesunięciu kursu EUR/USD do 1,07 w końcu 2022 roku, z 1,14 (Refinitiv) w końcu 2021 roku.

Kurs franka szwajcarskiego wzrósł na koniec 2022 roku do 4,72 z 4,42 na koniec 2021 roku (Refinitiv). Deprecjacja złotego do waluty szwajcarskiej była pochodną, wywołanej napięciami geopolitycznymi, zwyżki kursu EUR/PLN oraz spadku EUR/CHF (do 0,99 na koniec 2022 roku, z 1,04 na koniec 2021 roku – Refinitiv).

Kurs złotego (dane za NBP)



3.4. Globalny i lokalny rynek akcji i obligacji

2022 rok był okresem wysokiej zmienności rynków finansowych, spowodowanej wydarzeniami o skali międzynarodowej.

Początek 2022 roku przebiegał dość spokojnie. Zachowanie rynków akcji stanowiło kontynuację wzrostów notowanych w 2021 roku, wywołanych ożywieniem gospodarczym wskutek dynamicznej odbudowy globalnej gospodarki po pandemii COVID-19. Sytuacja zmieniła się 24 lutego 2022 roku – w dniu agresji Rosji wobec Ukrainy. To wydarzenie uruchomiło szereg negatywnych politycznych i gospodarczych konsekwencji w skali globalnej, w szczególności przyczyniających się do przyśpieszenia tempa wzrostu inflacji. W następstwie, banki centralne przystąpiły do realizacji agresywnych działań antyinflacyjnych, rozpoczynając tym samym serie podwyżek stóp procentowych, co powiększyło obawy o hamowanie gospodarki i powrót recesji. Odpływ kapitału był widoczny zarówno na rynkach akcji jak i obligacji.

FED

Bank centralny USA (FED), który przez ponad 2 lata utrzymywał stopy procentowe w okolicach zera, w 2022 roku podniósł je do 4,5%, w tempie znacznie szybszym niż we wcześniejszych cyklach zacieśniania polityki monetarnej. Podobne ruchy realizowała większość globalnych banków centralnych.

Rynki rozwinięte i wschodzące

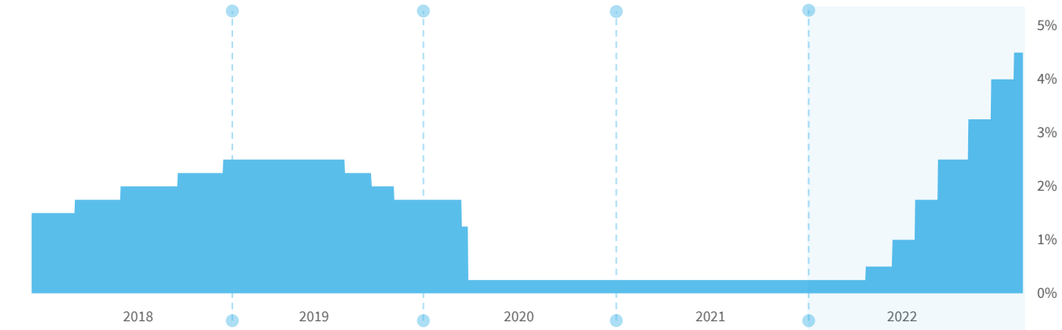
Pogorszenie globalnego sentymentu dla rynków akcji było wyraźnie widoczne we wszystkich globalnych indeksach akcji. Indeks MSCI ACWI - All Country World Index (w ujęciu cenowym), który grupuje duże i średnie spółki z rynków rozwiniętych i wschodzących, spadł w 2022 roku o blisko 20% r/r, znosząc tym samym 17 p.p. wzrostu osiągniętego w 2021 roku. Jednocześnie był to najgorszy wynik tego indeksu od czasu globalnego kryzysu finansowego w 2008 roku.

Pogorszenie sentymentu do rynków akcji było widoczne przez większą cześć 2022 roku. Poprawa nastrojów nastąpiła dopiero w IV kwartale, choć nie była ona na tyle znacząca aby wpłynąć na słaby wynik indeksów giełdowych na koniec 2022 roku.

Indeksy lokalne

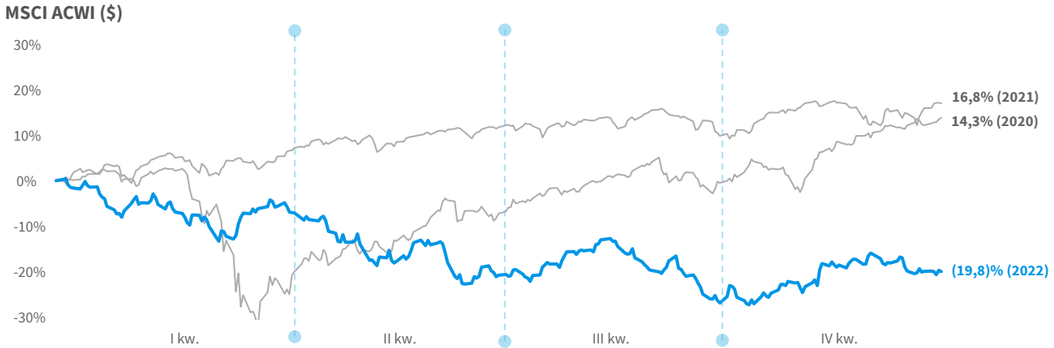
W 2022 roku polskie indeksy podążały za globalnym trendem spadkowym, wywołanym rosnącą inflacją, zacieśnianiem polityki monetarnej oraz obawami związanymi z nadchodzącym spowolnieniem gospodarczym. Negatywny wpływ na wycenę akcji (przez wzrost premii za ryzyko) na rynku lokalnym miała także geograficzna bliskość wojny rosyjsko-ukraińskiej. W ciągu kilku miesięcy od jej wybuchu

Główna stopa procentowa FED (górny limit)



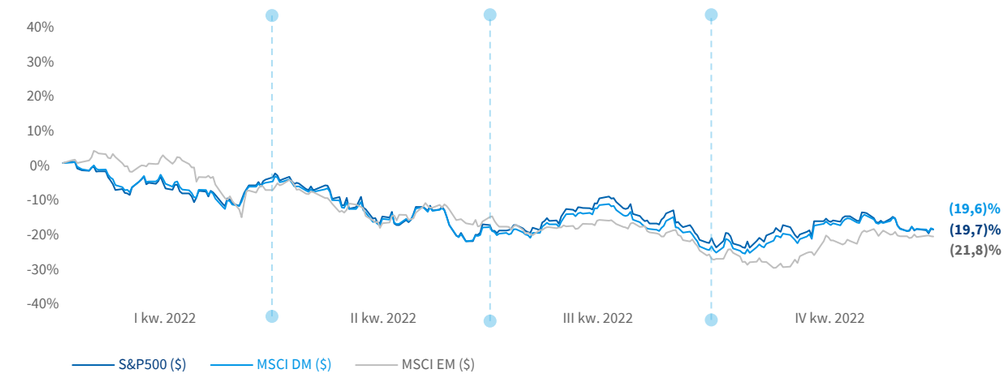
Źródło: https://fred.stlouisfed.org/

MSCI ACWI ($)



Źródło: www.msci.com

Indeksy S&P500, MSCI Developed Markets (DM), MSCI Emerging Markets (EM)



Źródło: stooq.pl, www.msci.com

3. Otoczenie

WIG stracił 17% r/r. Od początku roku do końca III kw. 2022 skumulowana strata tego indeksu sięgnęła 35%. Częściowe odreagowanie tych spadków nastąpiło w IV kw. 2022 roku. Na koniec 2022 roku indeks WIG zanotował stratę 17,1% r/r znosząc tym samym dużą część wzrostu wypracowanego w 2021 roku.

WIG20 na tle MSCI EM

Indeks MSCI EM przez większą część 2022 roku pozostawał w trendzie spadkowym, notując tym samym kolejny spadkowy rok. Częściowe odreagowanie nadeszło w ostatnim kwartale 2022 roku, co mogło być wynikiem sygnałów o zbliżającym się końcu podwyżek stóp procentowych i tym samym osłabieniu dolara, pozytywnie wpływającym na aktywa rynków wschodzących.

Jeszcze 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 indeks WIG20 w 2021 roku wzrósł o 14,3% r/r. W 2022 roku indeks WIG20 ponownie zbliżył się od indeksu MSCI EM, zarówno pod względem kierunku jak i głębokości spadków. Na koniec 2022 roku indeks MSCI EM spadł o 21,8% r/r.

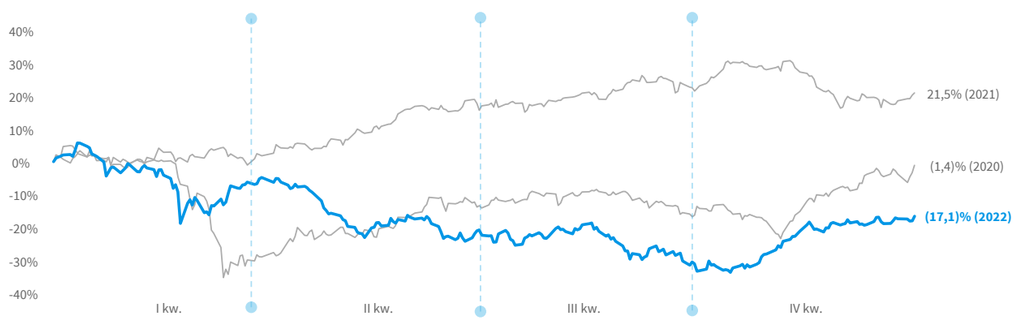
Sytuacja na rynku dłużnym

Rynek dłużnych instrumentów skarbowych w 2022 roku nie stanowił dla inwestorów alternatywnego, stabilniejszego źródła dochodów. Obligacje, podobnie jak akcje, traciły przez większą cześć roku. Wzrosty rentowności (spadki ceny) były głównie związane z dynamicznie rosnącą inflacją wpływającą na wzrost stóp procentowych. W Polsce stopa referencyjna ustalana przez NBP została podniesiona z 2,25% na początku do 6,75% na koniec 2022 roku.

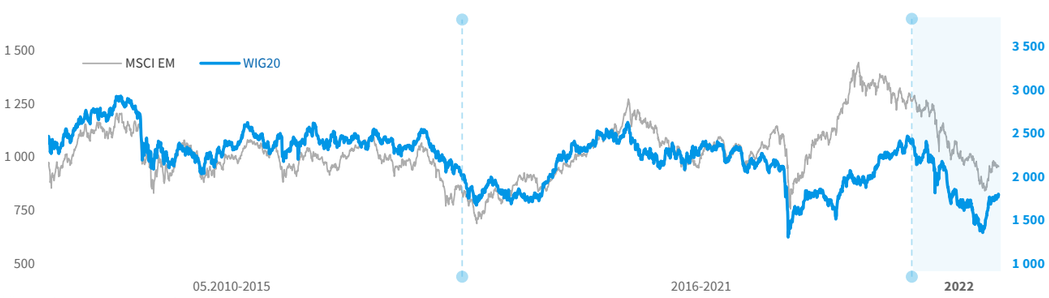
Dynamiczne podwyżki stóp procentowych, realizowane w środowisku wysokiej inflacji, wywołały duży spadek cen (wzrost rentowności) polskich obligacji skarbowych na całej krzywej dochodowości. W skali całego roku rentowności obligacji rocznych przesunęły się do 6,5%, z 3,4%, 2-letnich do 6,7%, z 3,4%, 5-letnich do 6,9%, z 4,0%, zaś 10-letnich do 6,8%, z 3,7%.

Krzywe dochodowości na większości rynków, przesunęły się mocno w górę, co było spowodowane silnym wzrostem inflacji, oczekiwań inflacyjnych oraz znacznymi podwyżkami stóp procentowych i zapowiedziami ich kontynuacji przez główne banki centralne. W konsekwencji w skali roku dochodowości 10-letnich obligacji skarbowych USA przesunęły się z 1,5% do 3,8%, a niemieckich z -0,2% do +2,6%.Patrz: 3.3. Sytuacja na rynkach finansowych

Indeks WIG

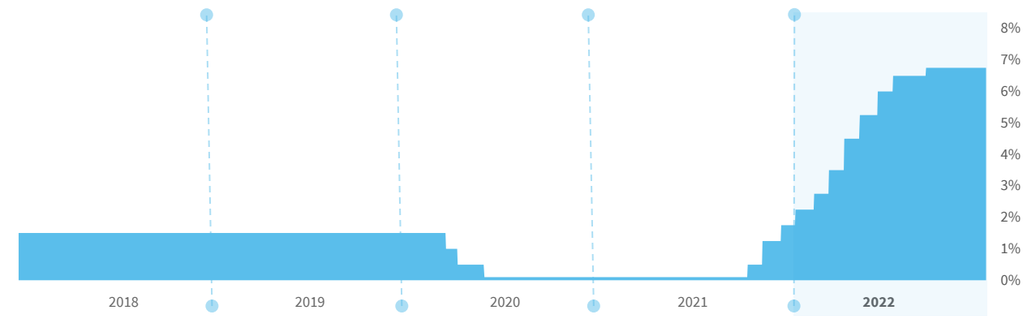


WIG20 na tle MSCI EM



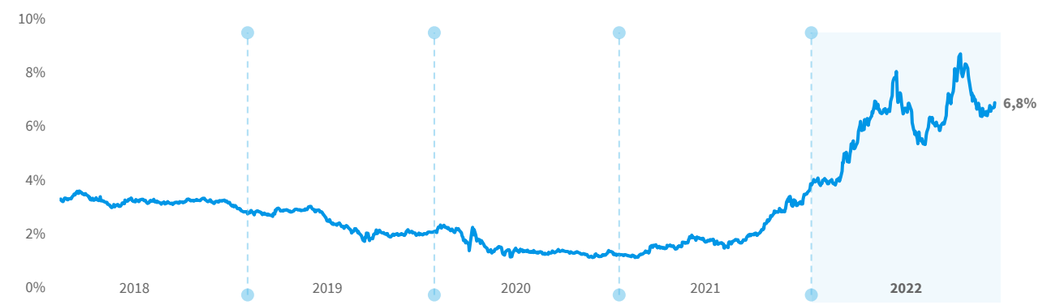
Źródło: www.infostrefa.com, www.msci.com

Główna stopa procentowa (referencyjna) NBP



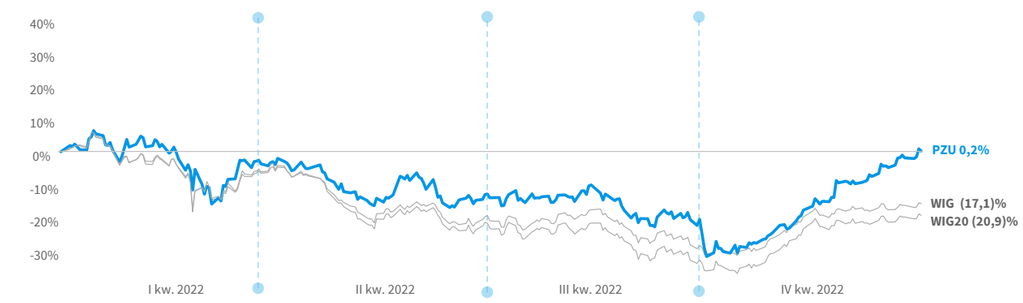
Źródło: https://www.nbp.pl/

Rentowność polskich obligacji skarbowych (10-letnich)



Źródło: https://www.stooq.pl

Kurs akcji PZU na tle WIG i WIG20



Źródło: https://infostrefa.com/

3.5. Istotne czynniki dla notowań akcji PZU

PZU zadebiutował na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie (GPW) 12 maja 2010 roku. Od debiutu wchodzi w skład najważniejszego indeksu WIG20[1], 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 (rynki wschodzące), Stoxx Europe 600 (rynki rozwinięte), FTSE Russel mid cap index (rynki rozwinięte).

Indeksy GPW

W 2022 roku indeks największych polskich spółek (WIG20) poruszał się w przedziale 1359 do 2411 pkt. Rozpiętość między tymi punktami wyniosła 1052 pkt i była o 457 pkt wyższa niż w analogicznym okresie 2021 roku (595 pkt). W 2022 roku indeks WIG20 spadł o 20,9% r/r, a przy uwzględnieniu dywidend – o 18,3% r/r (WIG20 TR). Indeks szerokiego rynku WIG stracił 17,1% r/r. Spadki notowały także indeksy małych i średnich spółek, sWIG80 i mWIG40 straciły odpowiednio 12,8% i 21,5% r/r.

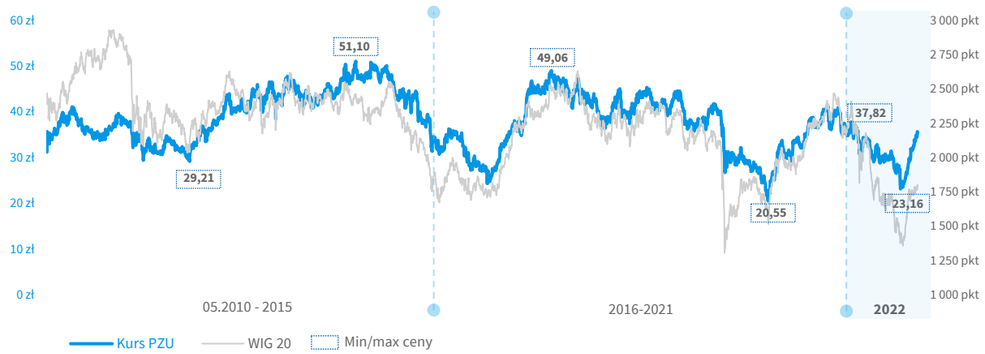
1) WIG20 jest indeksem typu cenowego, co oznacza, że przy jego obliczaniu bierze się pod uwagę jedynie ceny zawartych w nim transakcji, a nie uwzględnia się dochodów z tytułu dywidend.

Kurs akcji PZU na tle WIG20

Akcje PZU przez większą część 2022 roku podążały za głównymi indeksami polskiej giełdy, pozostającymi w trendzie spadkowym. Odreagowanie nastąpiło w ostatnim kwartale roku. Akcje PZU na ostatniej sesji w 2022 roku były wyceniane na 35,4 zł, tj. wzrost o 52,9% w porównaniu do ceny akcji PZU na koniec III kwartału. W całym 2022 roku akcje PZU wzrosły o 0,2% r/r, tj. 21,1 p.p. powyżej indeksu cenowego WIG20. Po skorygowaniu kursu akcji o dywidendę całkowita stopa zwrotu na akcjach PZU wyniosła 5,7%, tj. 24,0 p.p. powyżej indeksu dochodowego WIG20 TR.

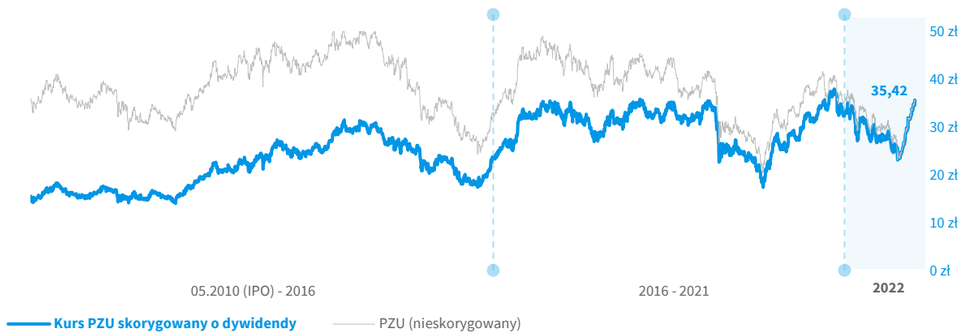
Po skorygowaniu kursu PZU o wypłacone dywidendy[2], cena akcji PZU na koniec 2022 roku ponownie znalazła się w okolicy maksimów wyznaczonych pod koniec 2021 roku.

Min/max ceny akcji PZU



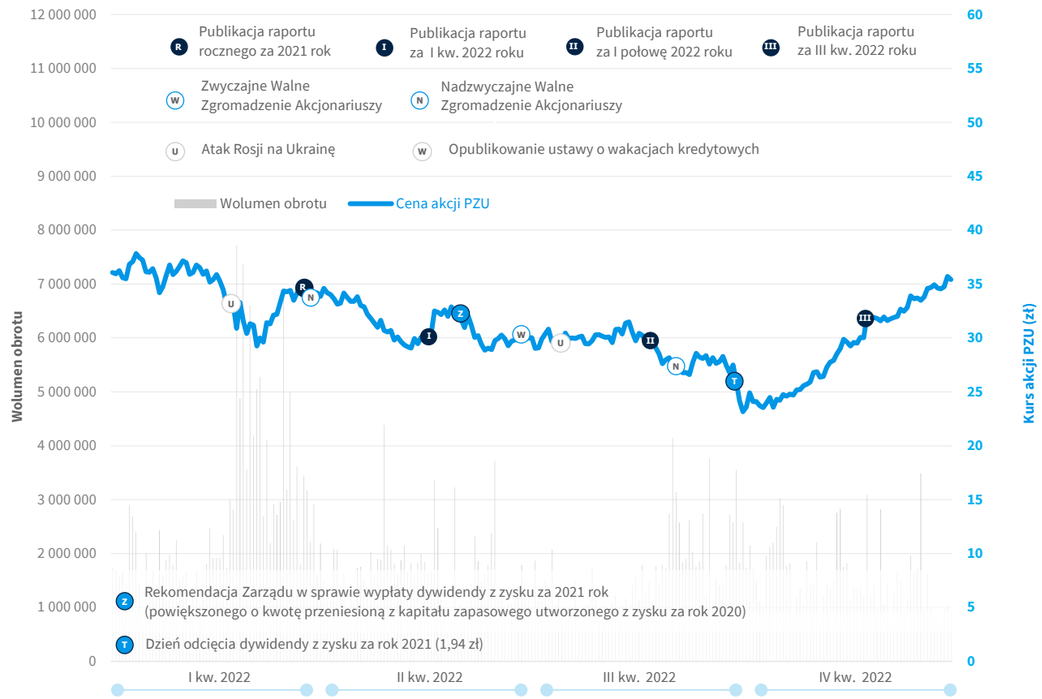
Źródło: www.infostrefa.com, www.msci.com

Kurs akcji PZU skorygowany o wypłacone dywidendy



Źródło: www.stooq.pl

Istotne czynniki dla kursu akcji PZU w 2022 roku



Źródło: https://infostrefa.com/; PZU

Quick Response (QR) kody – linki do relacji video z konferencji wynikowych

R
Publikacja raportu rocznego za 2021 rok

I
Publikacja raportu za I kw. 2022 roku

II
Publikacja raportu za II kw. 2022 roku

III
Publikacja raportu za III kw. 2022 roku

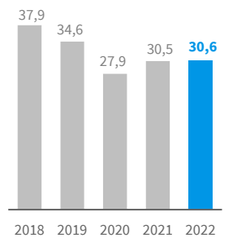
3. Otoczenie

Kapitalizacja

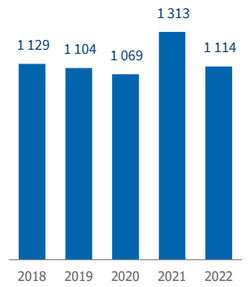
Wartość giełdowa (kapitalizacja) PZU na koniec 2022 roku wyniosła 30,6 mld zł, co oznaczało 4 pozycję (wzrost o 5 pozycji r/r) pod względem wyceny rynkowej wśród krajowych spółek notowanych na GPW. Udział akcji PZU w obrotach całego parkietu wyniósł 5,1% (8 miejsce – spadek o 2 miejsca w porównaniu do 2021 roku).

Po skorygowaniu wyceny akcji PZU o wypłacone od IPO dywidendy, teoretyczna wycena giełdowa na koniec 2022 roku wyniosłaby 57,8 mld zł.

Kapitalizacja PZU w mld zł



Kapitalizacja GPW w mld zł (spółki krajowe i zagraniczne)



Statystyka akcji PZU po skorygowaniu o wypłacone dywidendy

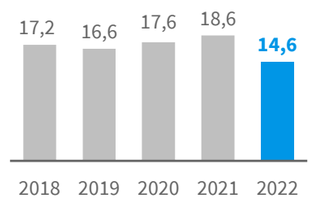
	2018	2019	2020	2021	2022
Teoretyczny kurs na ostatniej sesji w roku (zł)	67,18	66,11	58,44	64,93	66,94
Teoretyczna kapitalizacja na koniec okresu (mln zł)	58 015	57 091	50 468	56 072	57 808

Źródło: www.infostrefa.com

Płynność

Akcje PZU utrzymywały w 2022 roku bardzo wysoką płynność. Średni dzienny spread akcji PZU wyniósł 9 p.b. wobec 15 p.b. średniego spreadu dla 20 najbardziej płynnych spółek. Średnia wartość obrotu na sesję wyniosła 58,3 mln zł, tj. spadek 21,1% r/r. Wartość obrotu w całym 2022 roku wyniosła 14,6 mld zł, co stanowiło 48% kapitalizacji PZU na koniec 2022 roku (spadek o 13 p.p. r/r).

Wartość obrotu akcji PZU w mld zł



Źródło: www.infostrefa.com

Statystyka akcji PZU	2018	2019	2020	2021	2022	2010-2022
Kurs maksymalny (zł)	47,34	45,39	41,80	41,65	37,82	
Kurs minimalny(zł)	36,31	35,79	20,55	29,27	23,16	
Kurs na ostatniej sesji w roku (zł)	43,90	40,03	32,36	35,35	35,42	
Średni kurs na sesję (zł)	41,48	40,61	30,06	35,86	30,97	
Wartość obrotów (mln zł)	17 183	16 620	17 588	18 565	14 645	
Średnia wartość obrotu na sesję (mln zł)	69,6	67,0	69,8	73,9	58,3	
Liczba transakcji (szt.)	926 486	928 493	1 523 449	1 353 198	1 285 691	
Średnia liczba transakcji na sesję	3 751	3 744	6 045	5 391	5 122	
Wolumen obrotu (szt.)	415 380 500	408 999 167	595 296 291	517 939 229	472 866 103	
Średni wolumen obrotu na sesję (szt.)	1 681 702	1 649 190	2 362 287	2 063 503	1 883 929	

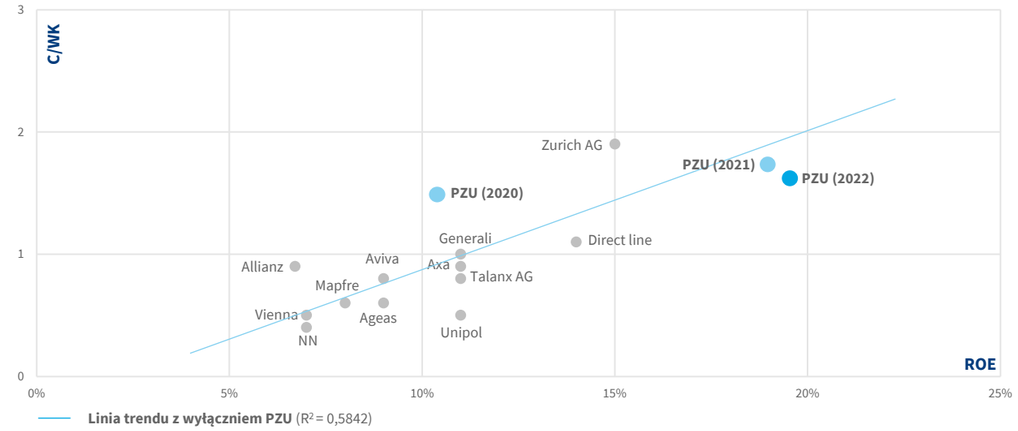
Źródło: www.infostrefa.com

Wskaźniki

Akcje PZU*	2018	2019	2020	2021	2022
C/WK (P/BV) Cena rynkowa akcji / wartość księgowa na akcję	2,5x	2,1x	1,5x	1,8x	1,7x
WKNA (zł) BVPS (PLN) Wartość księgowa na akcję	17,3	18,7	21,7	19,8	20,3
C/Z (P/E) Cena rynkowa akcji / zysk netto na akcję	11,8x	10,5x	14,6x	9,2x	9,1x
ZNA (zł) EPS (PLN) Zysk (strata) netto / liczba akcji	3,7	3,8	2,2	3,9	3,9

*) kalkulacja na danych Grupy PZU (wg MSSF); cena akcji i wartość księgowa na koniec roku; zysk netto za okres 12 miesięcy; liczba akcji PZU: 863 523 000

Wycena wskaźnikowa PZU na tle grupy porównawczej



Źródło: ceny akcji PZU na koniec roku (2020,2021,2022) - dane raportowane; pozostałe spółki - prognozy roczne 2022 (raporty analityczne)

3.6. Notowania akcji Banku Pekao i Alior Banku

Sytuacja w sektorze bankowym

W 2022 roku indeks WIG BANKI [3] zanotował spadek o 27,6% r/r. Korelacja indeksu WIG Banki z indeksem WIG20 wyniosła 84% (+ 7 p.p. r/r). Współczynnik beta (w odniesieniu do WIG20) spadł do 1,09, tj. o 0,08 r/r.

Spadki indeksu WIG BANKI, to w znacznej mierze rezultat pogorszenia globalnego sentymentu do rynków akcji. Ponadto, z punktu widzenia samego sektora bankowego, pojawiły się dodatkowe ryzyka związane z rosnącymi kosztami regulacyjnymi, m.in. wakacjami kredytowymi, Funduszem Wsparcia Kredytobiorców, kosztami restrukturyzacji Getin Bank czy odpisami na kredy frankowe. Perspektywa spowolnienia gospodarczego oraz rosnących kosztów wpłynęła na postrzeganą atrakcyjność tego sektora i oczekiwaną stopę zwrotu, który jeszcze w 2021 roku był jednym z najmocniej rosnących sektorów branżowych, notując wzrost o 81,3% r/r.

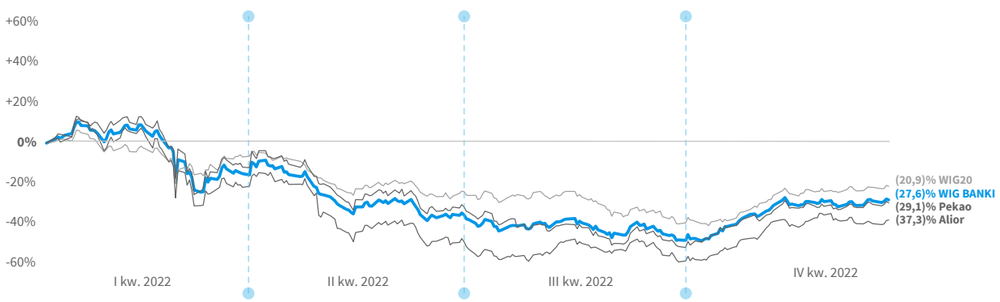
Bank Pekao i Alior Bank

Cena akcji Alior Bank na koniec 2022 roku wyniosła 34,3 zł, tj. spadek o 37,3% od początku roku. Kurs akcji Banku Pekao w analogicznym okresie spadł o 29,1% (w ujęciu cenowym) do 86,5 zł za akcję.

15 czerwca 2022 roku, na Walnym Zgromadzeniu Akcjonariuszy Banku Pekao, została podjęta decyzja o wypłacie dywidendy za rok 2021 w wysokości 4,3 zł na akcję (1 128 mln zł, co stanowiło 50% zysku netto za rok 2021). W 2021 roku było to 3,21 zł na akcję (843 mln zł, co stanowiło 75% zysku netto za rok 2020).

3) Indeks dochodowy (przy jego obliczaniu uwzględnia się zarówno ceny zawartych w nim akcji, jak i dochody z dywidend i praw poboru).

Bank Pekao i Alior Bank na tle indeksu WIG BANKI



Źródło: www.infostrefa.com

3.7. Sektor ubezpieczeniowy w Polsce i krajach bałtyckich na tle Europy

Ubezpieczyciele działający w Unii Europejskiej w 2021 roku pozyskali w przeliczeniu 1 101 mld euro składek, co stanowi ok. 19,0% światowej składki przypisanej brutto[4].

Rok 2021 przyniósł kolejne wyzwania dla rynku ubezpieczeniowego. Szczepionki i stopniowe znoszenie obostrzeń pandemicznych przyniosło ożywienie gospodarki, które w końcówce roku zostało zakłócone rosnącą inflacją. W 2021 roku utrzymywało się zaobserwowane na początku pandemii przyśpieszenie cyfryzacji oraz automatyzacja procesów. Kontynuowany był zdalny tryb pracy oraz obsługi klientów, którzy byli znacznie bardziej chętni do zawierania umów na odległość czy używania narzędzi cyfrowych w kontakcie z ubezpieczycielami. Na skutek pandemii klienci bardziej obawiali się braku dostępu do opieki medycznej, ciężkiej choroby czy śmierci swoich najbliższych co powodowało większe zainteresowanie ubezpieczeniami na życie oraz zdrowotnymi. Wyzwaniami dla ubezpieczycieli pozostawały rosnące ryzyko związane z klęskami naturalnymi, wysoka inflacja, a także wpływ pandemii na biznes.

W 2021 roku statystyczny mieszkaniec Europy wydał na ubezpieczenia w przeliczeniu około 1 977 euro[5]. Rok wcześniej było to 1 842 euro[6]. W 2021 roku w przeliczeniu przeciętny Polak na ubezpieczenie wydał 381 euro[7], czyli około 5 razy mniej niż statystyczny mieszkaniec Europy. Wydatki na ubezpieczenie mieszkańców Litwy, Łotwy i Estonii były jeszcze niższe, odpowiednio 264 euro, 277 euro i 365 euro[8]. Mieszkaniec Ukrainy w 2021 roku wydał na ubezpieczenia tylko 39 euro[9]. Rynkowy model ubezpieczeń rozwija się w Polsce od 1990 roku. Popandemiczne ożywienie gospodarcze sprzyjało polskiemu rynkowi ubezpieczeniowemu, który odnotował wzrost łącznej wartości polis i obecnie pozostaje największym wśród krajów Europy Środkowo-Wschodniej. Składka przypisana brutto dla polskiego rynku w 2020 roku wyniosła 13,6 mld euro[10]. W 2021 roku było to w przeliczeniu 14,4 mld euro[11].

Wielka Brytania posiada największy rynek ubezpieczeniowy w Europie (w przeliczeniu 337,5 mld euro przypisu składki w 2021 roku). Rynki przekraczające 100 mld euro składki przypisanej brutto mają jeszcze Niemcy (231,8 mld euro), Francja (249,1mld euro) oraz Włochy (161,8 mld euro). W 2021 roku pod względem wielkości polski rynek ubezpieczeniowy ustępuje także tym krajom w Europie Zachodniej, które mają znacząco niższą liczbę mieszkańców niż Polska, np.: Austria (18,6 mld euro), Belgia (37,2 mld euro), Dania (38,3 mld euro), Finlandia (26,1 mld euro), Holandia (78,1 mld euro), Szwajcaria (48,9 mld euro) oraz Szwecja (40,5 mld euro)[12].

W strukturze polskiego rynku dominują ubezpieczenia majątkowe i pozostałe osobowe (68% rynku), a najwięcej składki przypisanej brutto generują polisy komunikacyjne. W 2021 roku składka przypisana brutto z ubezpieczeń OC i AC komunikacyjnego wyniosła 37% (38% w 2020 roku) składki przypisanej brutto całego rynku[13]. Udział ubezpieczeń na życie w sumie przypisu polskiej składki brutto (32%) był z kolei mniejszy od europejskiej średniej.

Kraje bałtyckie charakteryzują się podobną strukturą rynków ubezpieczeniowych. Ubezpieczenia na życie stanowią tam średnio mniej niż 22% całkowitej składki przypisanej brutto[14]. W państwach Europy Zachodniej sytuacja jest odmienna i dominują ubezpieczenia na życie. W 2021 roku ponad 41% składki z działalności ubezpieczeniowej w Europie pochodziło z ubezpieczeń na życie i blisko 59% z ubezpieczeń majątkowych. Kraje z najmocniej rozwiniętym rynkiem polis na życie to kraje o największych rynkach ubezpieczeniowych takie jak Włochy (w 2021 roku 75,9% przypisu składki pochodziło z ubezpieczeń na życie), Wielka Brytania (71,2%), Francja (62,6%) oraz kraje skandynawskie: Finlandia (81,6%), Szwecja (75,7%), Dania (74,9%), Norwegia (59,0%)[15].

Wskaźnik penetracji ubezpieczeń pokazujący relację składki przypisanej brutto do produktu krajowego brutto (PKB) pozostaje w Polsce poniżej średniej dla Europy. W 2021 roku wskaźnik ten wynosił 2,5%[16], podczas gdy średnia dla Europy to 4,9%[17]. Jeszcze niższą penetracją cechują się rynki ubezpieczeniowe w Litwie (1,3%), Łotwie (1,5%), Estonii (1,5%)[18] oraz w Ukrainie (1,0%)[19]. Najwyższe wskaźniki penetracji mają Dania (11,4%), Wielka Brytania (11,1%), Finlandia (10,3%), a także Francja (9,5%)[20].

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.

4, 6, 8) Swiss Re, sigma 4/2022: World insurance: inflation risks front and centre

5, 4) Swiss Re, sigma 4/2022: World insurance: inflation risks front and centre; www.osp.stat.gov.lt; www.fktk.lv; www.andmed.stat.ee

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

8) obliczenia własne na podstawie Eurostat oraz www.osp.stat.gov.lt; www.fktk.lv; www.andmed.stat.ee

10) Insurance Europe, https://insuranceeurope.eu/insurancedata

9, 12, 13, 16, 17) Swiss Re, sigma 4/2022: World insurance: inflation risks front and centre

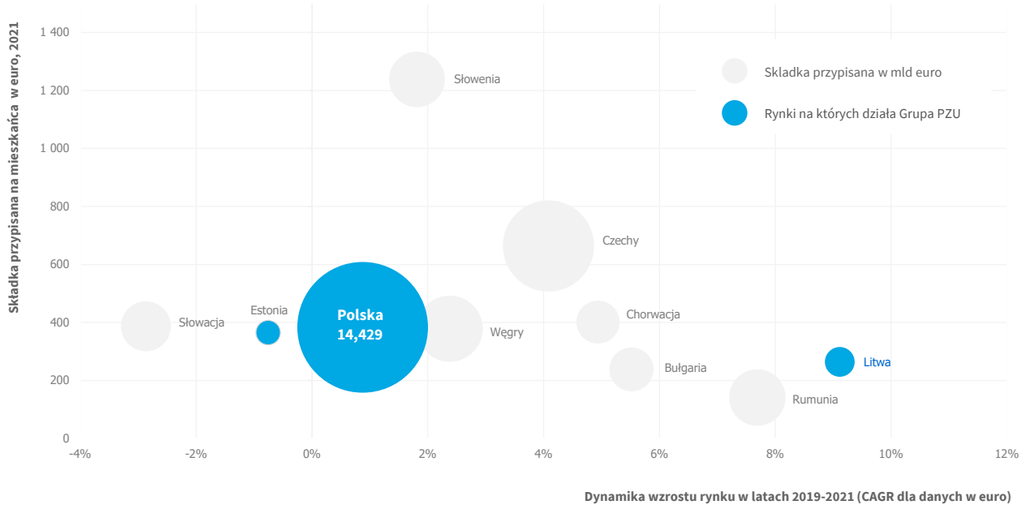
13) KNF, Biuletyn roczny. Rynek ubezpieczeń 4/2021, data aktualizacji 18.03.2021 r.

14) Obliczenia własne na podstawie: www.osp.stat.gov.lt; www.fktk.lv/; www.andmed.stat.ee

17) Obliczenia własne na podstawie: Swiss Re, sigma 3/2021: World insurance: the recovery gains pace; Eurostat; www.osp.stat.gov.lt; www.fktk.lv/; www.andmed.stat.ee

18) Obliczenia własne na podstawie: Eurostat; www.osp.stat.gov.lt; www.fktk.lv/; www.andmed.stat.ee

Składka przypisana na mieszkańca (2021, euro) w relacji do dynamiki wzrostu rynku ubezpieczeniowego (2018-2021)



Źródło: Swiss Re, sigma 4/2022: World insurance: inflation risks front and centre; Eurostat; www.osp.stat.gov.lt; www.fktk.lv/; www.andmed.stat.ee

Penetracja ubezpieczeń w relacji do PKB na mieszkańca w Europie (2021, euro)

Źródło: Eurostat, Swiss Re Institute (sigma 4/2022)

3.8. Sektor bankowy w Polsce na tle Europy

Aktywa bankowe w Polsce od czasów transformacji zanotowały istotny wzrost. Polski sektor bankowy mierzony wielkością aktywów plasuje się w środku rynków europejskich. Według danych Europejskiego Banku Centralnego (EBC) aktywa polskiego sektora bankowego na koniec 2021 roku[21] wyniosły 563,7 mld euro.

W Unii Europejskiej największy sektor bankowy ma Francja (8 804 mld euro na koniec 2021 roku[22]), najmniejszy zaś Łotwa (25,3 mld euro na koniec 2021 roku[23]). Aktywa europejskich banków (EU-27) na koniec 2021 roku wyniosły ponad 36 bln euro (w strefie euro 32,7 bln euro)[24].

Polski sektor bankowy posiada jedną z najniższych w Unii Europejskiej relacji aktywów sektora bankowego do PKB. Na koniec 2021 roku wskaźnik ten wyniósł tylko 97,4%, podczas gdy średnia w strefie euro to ponad 298%[25]. Niski poziom wskaźnika w Polsce to skutek wolniejszego tempa wzrostu aktywów sektora bankowego niż w roku 2020, który cechował się dużym zaangażowaniem banków w instrumenty emitowane i gwarantowane przez Skarb Państwa służące przeciwdziałaniu skutkom pandemii COVID-19, oraz wzrost poziomu PKB.

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. Kredyty dla sektora niefinansowego na koniec 2021 roku stanowiły dominującą pozycję (46%) w strukturze aktywów polskiego sektora bankowego (w 2020 roku 48%)[26]. Znajduje to odzwierciedlenie w wysokim ogólnym udziale kredytów w aktywach sektora bankowego, który na koniec 2021 roku wynosił 56% i był nieznacznie niższy niż średnia dla sektorów bankowych z krajów Unii Europejskiej (ok. 60%)[27].

Struktura aktywów polskiego sektora bankowego i Unii Europejskiej różnią się. Polska charakteryzuje się najwyższym w porównaniu do pozostałych państw Unii Europejskiej udziałem dłużnych papierów wartościowych w aktywach polskiego sektora bankowego, udział ten na koniec 2021 roku wyniósł 28,3%[28]. Różnica ta pogłębiła się w 2020 roku, w którym polskie banki znacznie zaangażowane w skup dłużnych papierów wartościowych emitowanych w celu finansowania programów przeciwdziałania skutkom pandemii, a jednocześnie notowany był ograniczony popyt na kredyt zgłaszany ze strony przedsiębiorstw[29].

Na koniec 2021 roku wartość kredytów w polskim sektorze bankowym wyniosła 318,1 mld euro, co w plasuje Polskę w środku państw Unii Europejskiej. Średnia wartość udzielonych kredytów w Unii Europejskiej w 2021 roku wyniosła 816,1 mld euro[30].

W porównaniu do innych krajów Unii Europejskiej sektor bankowy w Polsce jest niewielki w relacji do PKB. Kredyty bankowe w polskim systemie bankowym stanowią 55% PKB, podczas gdy średnia europejska to 120%. Najwyższe wskaźniki kredytów do PKB posiadają Finlandia (231%) oraz Holandia (219%)[31].

Mimo zwiększonego popytu na kredyt w 2021 roku polski rynek bankowy wciąż charakteryzuje się dosyć niskim udziałem kredytów dla przedsiębiorstw w stosunku do ogółu kredytów udzielonych sektorowi niefinansowemu (31% na koniec 2021 roku, podczas gdy w strefie euro i państwach Europy Środkowo-Wschodniej ok. 43%)[32].

Wskaźnik kredytów dla przedsiębiorstw polskiego sektora bankowego do PKB (17%) był jednym z najniższych w Europie, podobnie niskie poziomy kształtowały się w Rumunii oraz Irlandii.

W wyniku pandemii różnica w strukturze portfela kredytowego między Polską a Unią Europejską pogłębiła się, w 2020 roku w dużym stopniu za ograniczony popyt przedsiębiorstw 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 kredytów[33].

W 2021 roku w wyniku wzrostu skali działalności bieżącej, stopniowego wygasania udzielanych subwencji w ramach Tarczy Finansowych PFR, a także nieznacznie łagodniejszej polityce kredytowej zauważalny był wzrost popytu na kredyt (dynamika kredytów dla przedsiębiorstw w Polsce wzrosła do 3,8% r/r). Podobną politykę prowadziły banki w państwach Europy Środkowo-Wschodniej (dynamika w państwach Europy Środkowo-Wschodniej wyniosła średnio 8,6%), zaś w państwach w strefie euro (dynamika 3,3%) zmiany polityki kredytowej były znacznie mniejsze[34].

21) W momencie sporządzania sprawozdania najbardziej aktualne dane dla rynku bankowego w Europie dostępne są za 2021 rok

22, 21) Europejski Bank Centralny, https://sdw.ecb.europa.eu/

23)https://eng.lsm.lv/article/economy/banks/bank-profits-almost-doubled-in-latvia-in-2021.a448858/

25) Narodowy Bank Polski, Rozwój systemu finansowego w Polsce w 2021 r.

26) Narodowy Bank Polski, dane sektora bankowego

27) Obliczenia własne na podstawie EBC

28, 27) Europejski Bank Centralny, https://sdw.ecb.europa.eu/

29) Narodowy Bank Polski, Rozwój systemu finansowego w Polsce w 2021 r.

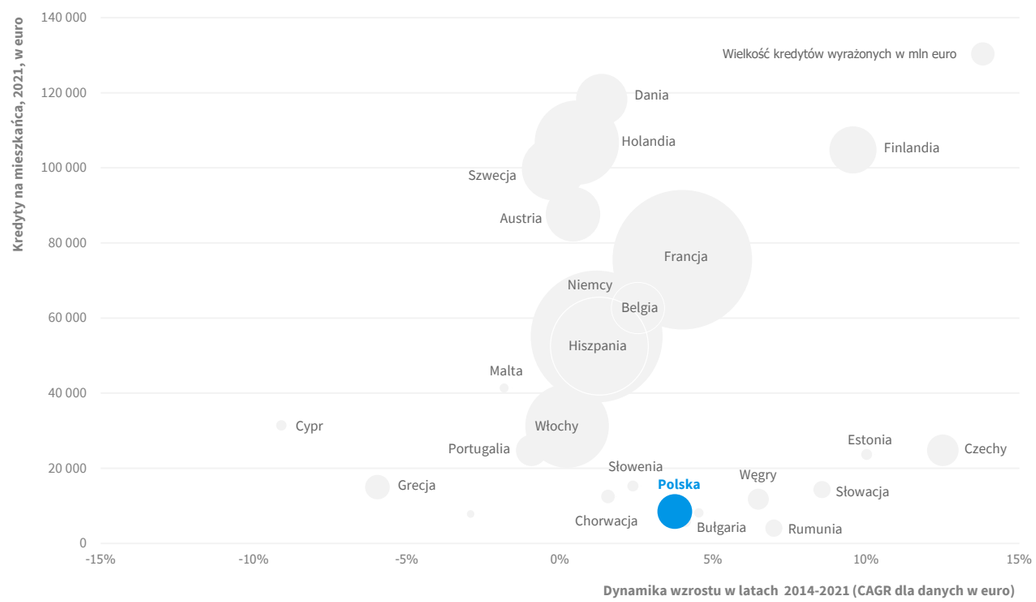
31) Europejski Bank Centralny, https://sdw.ecb.europa.eu/;

32) Narodowy Bank Polski, Rozwój systemu finansowego w Polsce w 2021 r.

33)Narodowy Bank Polski, Rozwój systemu finansowego w Polsce w 2020 r.

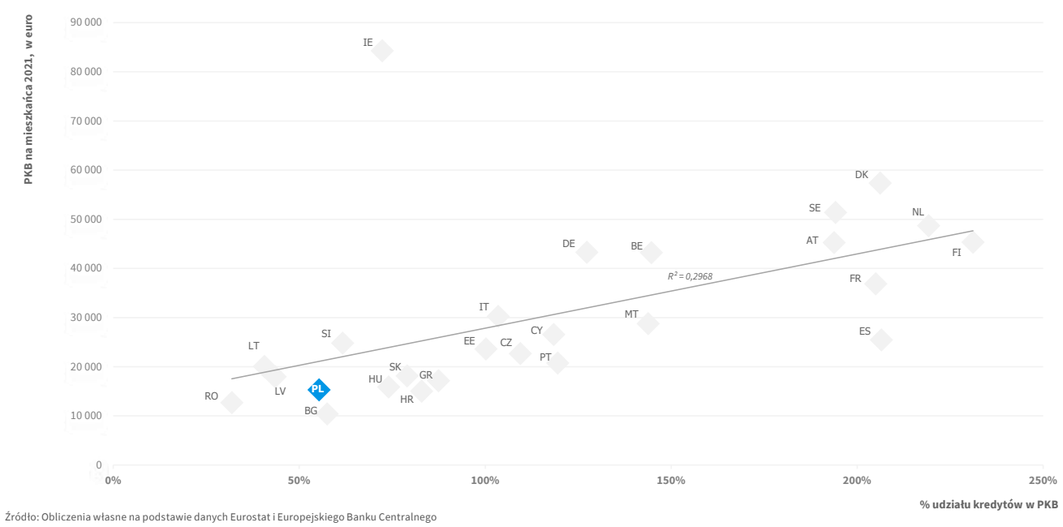
34, 32) Narodowy Bank Polski, Rozwój systemu finansowego w Polsce w 2021 r.

Kredyty na mieszkańca (2021, euro) w relacji do dynamiki wzrostu (2014-2021)



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

Udział kredytów w PKB (2021, %) w relacji do PKB na mieszkańca (2021, euro)



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

Działalność kredytowa banków w Polsce skupia się na udzielaniu kredytów dla gospodarstw domowych. Dobra koniunktura na rynku mieszkaniowym oraz środowisko niskich stóp procentowych w większości 2021 roku wraz z podwyższoną inflacją przyczyniły się do zwiększonego popytu gospodarstw domowych na kredyty na cele mieszkaniowe. Tempo wzrostu należności z tego tytułu wyniosło 6,6% i było najszybciej rosnącą częścią portfela kredytów dla sektora niefinansowego.

W 2021 roku podobnie jak w Polsce (62%) we wszystkich państwach Unii Europejskiej (strefa euro 78%) kredyty hipoteczne stanowiły najwyższy odsetek w kredytach dla gospodarstw domowych[35]. 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 wynosił ok. 30%, a w tym samym czasie w niektórych państwach Europy Zachodniej przekraczał 80%[36].

Łagodzenie warunków udzielania kredytów przez banki, a także poprawiająca się sytuacja ekonomiczna gospodarstw domowych w 2021 roku sprzyjały wzrostowi popytu na kredyty konsumpcyjne. Polska należy do krajów UE o najwyższym udziale kredytów konsumpcyjnych w portfelu kredytów dla gospodarstw domowych (38%)[37].

W Polsce w większym stopniu niż średnio w Unii Europejskiej banki finansują się depozytami sektora niefinansowego. Na koniec 2021 roku stanowiły one 60% sumy bilansowej sektora bankowego. 62% ogółu depozytów sektora niefinansowego to depozyty osób prywatnych[38].

W 2021 roku aktywa finansowe gospodarstw domowych, którymi mogły względnie swobodnie dysponować zwiększyły się o 7,8% r/r i na koniec grudnia wyniosły 1 773,1 mld zł, lecz ich relacja do PKB obniżyła się do 67,6%, co spowodowane było szybszym wzrostem nominalnego PKB. Gospodarstwa domowe podobnie jak w 2020 roku wybierały bardziej bezpieczne sposoby lokowania środków finansowych takie jak depozyty bankowe oraz gotówka, które pozostają najbardziej popularną formą gromadzenia aktywów finansowych. W 2021 roku udział gotówki wzrósł o 0,6 p.p. r/r do poziomu 18,9%. Jednocześnie udział depozytów bankowych w aktywach w 2021 roku obniżył się o 0,7 p.p. r/r jednak pozostając na bardzo wysokim poziomie 59,8%. Spadek udziału tego aktywa spowodowany był m.in. mniejszą skalą środków otrzymanych przez mikroprzedsiębiorców w ramach tzw. tarcz na przeciwdziałanie skutkom pandemii COVID-19, widocznym odpływem środków w kierunku inwestowania w nieruchomości, a także zwiększonym popytem konsumpcyjnym[39]. Na koniec 2021 roku depozyty w bankach i SKOK-ach stanowiły 60,3% aktywów finansowych gospodarstw domowych (-0,7 p.p. r/r), a 79,2% wraz ze zgromadzoną przez gospodarstwa domowe gotówką. Aktywa finansowe gospodarstw domowych z tytułu ubezpieczeń na życie (w tym UFK) wyniosły 57,5 mld zł w 2021 roku, co stanowiło 3,2% (-0,6 p.p. r/r) aktywów finansowych gospodarstw domowych.

Utrzymywany w 2021 roku dość niski poziom stóp procentowych zachęcał gospodarstwa domowe do poszukiwania alternatywnych dla depozytów form lokowania kapitału. Rosło zaangażowanie gospodarstw domowych w akcje notowane na GPW (5,0% aktywów finansowych; +0,1 p.p. r/r), skarbowe papiery wartościowe (3,1%; +0,6 p.p. r/r), tytuły uczestnictwa funduszy inwestycyjnych (9,4%; +0,1 p.p. r/r). Najrzadziej wybieraną formą lokowania pieniędzy przez gospodarstwa domowe były nieskarbowe papiery wartościowe, których udział w strukturze aktywów finansowych wyniósł zaledwie 0,1% (-0,1 p.p. r/r)[40].

3.9. Regulacje dotyczące rynku ubezpieczeń i rynków finansowych w Polsce

W 2022 roku najważniejsze dla Grupy PZU zmiany regulacyjne dotyczyły nowelizacji ustawy Prawo o ruchu drogowym, wprowadzenia rekomendacji KNF dotyczącej likwidacji szkód z ubezpieczeń komunikacyjnych, uchwalenia ustawy o finansowaniu społecznościowym dla przedsięwzięć gospodarczych i pomocy kredytobiorcom oraz tzw. polskiej ustawy sankcyjnej w związku z wojną w Ukrainie.

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 (tzw. 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. W PZU Życie zrealizowano niezbędne działania dostosowawcze do interwencji produktowej, w tym w szczególności zapewniono, że w zaktualizowanej od 1 stycznia 2022 roku ofercie produktowej znalazły się wyłącznie produkty spełniające wszystkie kryteria określone w decyzji organu nadzoru.

36) Narodowy Bank Polski, Rozwój systemu finansowego w Polsce w 2019 r.

37) Narodowy Bank Polski, Rozwój systemu finansowego w Polsce w 2021 r.

38) Narodowy Bank Polski, Dane finansowe sektora bankowego

39, 37) Narodowy Bank Polski, Rozwój systemu finansowego w Polsce w 2021 r.

W związku z napaścią Rosji na Ukrainę, która miała miejsce 24 lutego 2022 roku, w dniu 16 kwietnia 2022 roku weszła w życie ustawa o szczególnych rozwiązaniach w zakresie przeciwdziałania wspieraniu agresji na Ukrainę oraz służących ochronie bezpieczeństwa narodowego (tzw. polska ustawa sankcyjna), która przewiduje zarówno odpowiedzialność karną jak i administracyjną za niestosowanie bądź naruszenie sankcji i środków ograniczających nałożonych przez Unię Europejską oraz Rzeczpospolitą Polską w związku z agresją Rosji na Ukrainę. Jednocześnie, w kwietniu 2022 roku, opublikowana została pierwsza polska lista sankcyjna. W efekcie nowe przepisy wywarły znaczący wpływ na działalność Grupy PZU w zakresie identyfikacji ryzyka sankcyjnego oraz ryzyka reputacyjnego związanego z udzielaniem ochrony podmiotom i osobom sankcjonowanym lub z nimi powiązanych. Ustawa ta, wraz z regulacjami sankcyjnymi UE (a także USA i Wielkiej Brytanii) wskazuje na coraz istotniejsze znaczenie, jakie spółki muszą przywiązywać do rozpoznawania i wdrażania różnego rodzaju sankcji w prowadzonej przez siebie działalności, tak aby uniknąć ryzyka kar związanych z ich nieprzestrzeganiem.

17 czerwca 2022 roku wszedł w życie art. 8 ustawy z 2 grudnia 2021 roku o zmianie ustawy – Prawo o ruchu drogowym oraz niektórych innych ustaw, który wprowadził zmianę ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych, pozwalający zakładom ubezpieczeń na przetwarzanie danych osobowych dotyczących wykroczeń lub przestępstw stanowiących naruszenia przepisów ruchu drogowego oraz przypisanych im punktów w celu dokonania oceny ryzyka ubezpieczeniowego i taryfikacji przy zawieraniu umowy ubezpieczenia. Pozwoli to na lepsze dostosowanie oferty ubezpieczeniowej do profilu ryzyka klienta.

Od 29 lipca 2022 roku obowiązuje ustawa z 7 lipca 2022 roku o finansowaniu społecznościowym dla przedsięwzięć gospodarczych i pomocy kredytobiorcom. Na mocy tej ustawy kredytobiorcy hipoteczni uzyskali możliwość zawieszenia spłat do 8 rat kredytów hipotecznych na przestrzeni 2022 i 2023 roku – tzw. „wakacje kredytowe". W związku z ubytkiem przychodów odsetkowych z tego tytułu banki utworzyły na ten cel rezerwy wysokości od 50% do 85% pełnego wpływu wakacji kredytowych w zależności od założonego stopnia partycypacji. Na gruncie ustawy kredytodawcy zostali zobowiązani także do wniesienia do 31 grudnia 2022 roku dodatkowych wpłat na rzecz Funduszu Wsparcia Kredytobiorców w łącznej kwocie 1,4 mld zł.

1 listopada 2022 roku weszła w życie Rekomendacja KNF dotycząca likwidacji szkód z ubezpieczeń komunikacyjnych. Rekomendacja obejmuje takie obszary, jak: terminowe wypłacanie świadczeń, wypłacanie świadczeń z zachowaniem zasady pełnego odszkodowania, respektowanie obowiązków informacyjnych wobec uprawnionych, nadzór i kontrola nad procesem likwidacji szkód ze strony organów zakładu ubezpieczeń, kontrola wewnętrzna w procesie likwidacji szkód, nadzór i kontrola zakładów ubezpieczeń nad podmiotami zewnętrznymi, którym powierzono czynności z zakresu likwidacji szkód. Niektóre z zapisów rekomendacji budzą kontrowersje, np. brak możliwości stosowania rabatów i upustów w przypadku kosztorysowej metody likwidacji szkód z ubezpieczenia OC komunikacyjnego.

Regulacje UE, w związku ze wzrostem świadomości w zakresie zrównoważonego finansowania, zmian klimatu i ochrony środowiska:

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 taksononomii:

- 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.

6 kwietnia 2022 roku Komisja Europejska przyjęła standard techniczny do Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/2088 z 27 listopada 2019 roku ws ujawniania informacji związanych ze zrównoważonym rozwojem w sektorze usług finansowych (SFDR) doprecyzowujący treść, metody i prezentację informacji związanych ze wskaźnikami zrównoważonego rozwoju, produktami promującymi aspekt środowiskowy i/lub społeczny (Art. 8 SFDR) oraz produktami mającymi na celu inwestycje zrównoważone (Art. 9 SFDR). Dokument stanowi kluczową wskazówkę dotyczącą zakresu i sposobu prezentacji ujawnień wymaganych przepisami SFDR. Regulacyjne Standardy Techniczne (RTS) weszły w życie 1 stycznia 2023 roku.

2 sierpnia 2022 roku weszły 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 (Wypłacalność 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.

16 grudnia 2022 roku opublikowany został tekst dyrektywy 2022/2464 w sprawie sprawozdawczości przedsiębiorstw w zakresie zrównoważonego rozwoju (Corporate Sustainability Reporting Directive – CSRD). Wprowadzone w niej przepisy zastąpią szereg rozwiązań odnoszących się do tzw. sprawozdawczości niefinansowej, zawartych m.in. w dyrektywie 2014/95/EU (Non-Financial Reporting Directive – NFRD). Do 30 czerwca 2023 roku Komisja Europejska ma przedstawić akty delegowane do dyrektywy, na mocy których zostaną wprowadzone jednolite unijne standardy raportowania zagadnień zrównoważonego rozwoju (European Sustainability Reporting Standards – ESRS). Pierwsza grupa podmiotów zobowiązanych będzie musiała złożyć swoje raporty w zakresie zrównoważonego rozwoju zgodne z CSRD za 2024 rok (kolejne duże jednostki – za 2025 rok; a notowane na giełdzie MŚP – za 2026 rok).

Regulacje, które weszły w życie z początkiem 2023 roku:

1 stycznia 2023 roku weszła w życie większość przepisów nowelizacji Ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym, która przewiduje m.in. zwiększenie maksymalnej kary finansowej, jaką Rzecznik może nakładać na podmioty rynku finansowego utrudniające klientom reklamację z 100 tys. zł do 1 mln zł. Wzmocnione zostaną także kompetencje Rzecznika – będzie mógł on występować w postępowaniach cywilnych klientów instytucji finansowych, a także ich spadkobierców.

16 stycznia 2023 roku weszło w życie Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2022/2554 z 14 grudnia 2022 roku w sprawie operacyjnej odporności cyfrowej sektora finansowego (DORA). Celem nowych przepisów jest zwiększenie bezpieczeństwa informatycznego podmiotów finansowych, takich jak banki oraz firmy ubezpieczeniowe i inwestycyjne. Na przygotowanie się do nowych wymogów adresaci DORA będą mieli czas do 17 stycznia 2025 roku.

Wybrane orzeczenia Sądu Najwyższego z 2022 roku, które mogą mieć wpływ na działalność ubezpieczeniową:

13 stycznia 2022 roku, w sprawie o sygn. akt: III CZP 61/22, Sąd Najwyższy podjął uchwałę, iż początek biegu terminu przedawnienia roszczenia konsumenta będącego ubezpieczonym lub ubezpieczającym z tytułu zwrotu świadczenia nienależnego, związanego z pobraniem przez ubezpieczyciela w trakcie trwania umowy ubezpieczenia na życie z UFK opłat nie stanowiących kosztów udzielonej ochrony ubezpieczeniowej, na podstawie niedozwolonych postanowień umownych, nie może rozpocząć się zanim konsument dowiedział się lub, rozsądnie rzecz ujmując, powinien dowiedzieć się o niedozwolonym charakterze postanowienia.

14 stycznia 2022 roku, w sprawie o sygn. akt: III CZP 7/22, Sąd Najwyższy podjął uchwałę, zgodnie z którą odpowiedzialność zakładu ubezpieczeń wynikająca z umowy obowiązkowego ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych obejmuje również szkody wyrządzone w wyniku pracy urządzenia zamontowanego w pojeździe także wtedy, gdy w chwili wyrządzenia szkody pojazd nie pełnił funkcji komunikacyjnej.

20 stycznia 2022 roku, w sprawie o sygn. akt: III CZP 9/22, Sąd Najwyższy podjął uchwałę, że sprawca wypadku komunikacyjnego i zakład ubezpieczeń, z którym sprawca wypadku jest związany umową ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych za szkody związane z ruchem tych

pojazdów, odpowiadają wobec zarządcy drogi za szkodę spowodowaną zanieczyszczeniami drogi płynami silnikowymi.

18 lutego 2022 roku, w sprawie prowadzonej pod sygn. akt: I SNN/c78/21, Sąd Najwyższy uwzględnił skargę nadzwyczajną Prokuratora Generalnego od prawomocnego wyroku Sądu Okręgowego w Szczecinie z 17 sierpnia 2017 roku i przekazał sprawę do ponownego rozpoznania. Według Sądu Najwyższego nie ma żadnych wątpliwości, że odszkodowanie przysługujące od ubezpieczyciela odpowiedzialności cywilnej za uszkodzenie pojazdu mechanicznego nie ogranicza się do równowartości wydatków poniesionych na naprawę pojazdu, lecz także jako równowartość hipotetycznie określonych kosztów przywrócenia pojazdu do stanu poprzedniego, każdorazowo obejmuje niezbędne i ekonomicznie uzasadnione koszty naprawy.

6 października 2022 roku, w sprawie prowadzonej pod sygn. akt: III CZP 119/22, Sąd Najwyższy podjął uchwałę w której wypowiedział się w kwestii pomniejszenia kwoty odszkodowania z umowy obowiązkowego ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych za szkody powstałe w związku z ruchem tych pojazdów, o rabaty i ulgi możliwe do uzyskania w ramach współdziałania poszkodowanego z ubezpieczycielem w zakresie likwidacji szkody. Sąd ten stwierdził, że odszkodowanie przysługujące od zakładu ubezpieczeń na podstawie umowy ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych za szkody powstałe w związku z ruchem tych pojazdów obejmuje wyłączanie niezbędnei ekonomicznie uzasadnione koszty naprawy. Tym samym, nie można wykluczyć możliwości uwzględnienia przez zakład ubezpieczeń w odszkodowaniu rabatów i ulg, o ile na podstawie okoliczności konkretnej sprawy będzie możliwe przyjęcie, że mieszczą się one czy wręcz współkształtują niezbędne i ekonomicznie uzasadnione koszty naprawy.

8 grudnia 2022 roku, w sprawie prowadzonej pod sygn. akt: II CSKP 726/22, Sąd Najwyższy oddalił skargę kasacyjną właściciela pojazdu uszkodzonego w kolizji drogowej, w sprawie dotyczącej zapłaty przez ubezpieczyciela odszkodowania obliczonego tzw. metodą kosztorysową, czyli jako równowartość kosztów restytucji (przywrócenia pojazdu do stanu poprzedniego). W uzasadnieniu orzeczenia wskazano, że szkoda jest zjawiskiem dynamicznym, a wielkość roszczenia odszkodowawczego może być zmienna w czasie – stosownie do okoliczności, które nastąpiły po zdarzeniu szkodzącym. Roszczenie odszkodowawcze powstaje w majątku poszkodowanego w chwili zaistnienia szkody, jednak nie ulega petryfikacji i nie staje się stałym, niezmiennym składnikiem tego majątku. Przeciwnie, w razie żądania naprawienia szkody na drodze postępowania sądowego zasądzone odszkodowanie obejmuje pokrycie uszczerbku, który istnieje w dacie zamknięcia rozprawy. Sąd wskazał również, że odszkodowanie obliczone metodą kosztorysową zwykle jest wyższe niż roszczenie ustalone metodą dyferencyjną, a po zapłacie odszkodowania nie istnieje możliwość kontroli sposobu spożytkowania środków pieniężnych, w tym weryfikacji, czy służyły one sfinansowaniu naprawy pojazdu. W konsekwencji, wbrew zasadzie kompensacji szkody, stan majątku poszkodowanego jest lepszy niż przed zdarzeniem szkodzącym; poszkodowany uzyskuje bowiem „nadwyżkę" finansową w następstwie tego, że uszczerbek wynikły z uszkodzenia samochodu jest mniejszy niż kwota wypłacona jako równowartość kosztów (nieprzeprowadzonej w istocie) restytucji.

3.10. Czynniki, które mogą mieć wpływ na warunki funkcjonowania i działalność Grupy PZU w 2023 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 2023 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 kredyt 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 2023 roku szczególnym zagrożeniem pozostaje wciąż trwająca **wojna Rosja-Ukraina, która materializuje się przede wszystkim przez wzrost niepewności oraz ryzyko kolejnych szoków podażowych na rynku żywności, gazu i ropy naftowej** (w mniejszym stopniu przez zakłócenia w wymianie handlowej z Rosją, Białorusią i Ukrainą). 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 jeszcze niższej dynamiki PKB. Wzrost niepewności z kolei może skutkować pogorszeniem klimatu inwestycyjnego. Wciąż jest też ryzyko, że dotychczasowe wzrosty cen gazu, ropy, żywności i energii, z uwagi na tzw. efekty drugiej rundy, przełożą się na podwyższone odczyty inflacji CPI w dłuższym okresie, co może ograniczać przestrzeń do oczekiwanej przez rynek zmiany nastawienia banków centralnych.

Wzrost regionalnej oraz globalnej awersji do ryzyka wobec wojny Rosja-Ukraina może skutkować odpływem zagranicznego kapitału, dalszymi spadkami indeksów giełdowych, czy kontynuacją osłabienia złotego. Może też działać w kierunku dalszego wzrostu rentowności obligacji, choć w tym przypadku ważne będą też działania po stronie polityki monetarnej. Jeśli NBP uzna, że wciąż istnieje poważne ryzyko wzrostu inflacji w średnim okresie, RPP może zdecydować o kolejnym podniesieniu stóp procentowych, co jeszcze bardziej względem prognoz bieżących wyhamowałoby popyt w gospodarce. Jeśli wstrząsy podażowe będą groziły mocnym wyhamowaniem wzrostu PKB – a ryzyko utrzymywania się wysokiej inflacji w średnim okresie wyraźnie osłabnie – NBP może prowadzić „łagodniejszą" politykę pieniężną.

Chociaż od zidentyfikowania koronawirusa SARS-CoV-2 minęły trzy lata, to na początku 2023 roku pandemia COVID-19 była nadal obecna. Po ograniczeniu restrykcji koronawirus silniej rozprzestrzeniał się w Chinach, a w styczniu 2023 roku do Europy dotarł nowy wariant XBB1.5. Ciągle nie można wykluczyć pojawienia się kolejnej groźniejszej od dotychczasowych mutacji, odpornych na dotychczasowe szczepionki. Wznowienie stanu epidemii COVID-19 w Polsce w 2023 roku wydaje się mało prawdopodobne, jednak należy pamiętać o **ograniczeniach działalności gospodarczej** w wyniku wprowadzenia ewentualnych obostrzeń sanitarnych w Polsce i u jej partnerów handlowych, które miały miejsce w 2020 roku. Zakłócenia związane z pandemią najmocniej uderzały w sektor usług: transport, handel, usługi restauracyjne i hotelowe oraz szeroko rozumianą branżę kulturalno-rozrywkową. I chociaż wydaje się, że branża finansowa dobrze poradziła sobie ze skutkami COVID-19, to epidemia może nadal generować nowe wyzwania dla ubezpieczycieli, banków i instytucji finansowych w zakresie możliwości oferowania produktów oraz obsługi posprzedażowej.

Wojna, pandemia oraz globalne zawirowania mogą powodować wzrost napięć w **łańcuchach dostaw i transporcie** co może skutkować kolejną presją na wzrost cen surowców, komponentów i wyrobów gotowych. To może powodować osłabienie aktywności gospodarczej w Polsce, a także w innych krajach oraz generować wzrost kosztów roszczeń ubezpieczeniowych.

Utrwalenie się wysokiej inflacji może być kolejnym czynnikiem wpływającym na działalność ubezpieczeniową. Inflacja podwyższa wysokość odszkodowań, koszty likwidacji szkód oraz koszty prowadzenia działalności. Kreuje także problem dla klientów z deprecjacją świadczeń ubezpieczeniowych w produktach długoterminowych, mocno obniża realną wartość polis na życie oraz powoduje erozję sum gwarancyjnych w ubezpieczeniach odpowiedzialności cywilnej (np. polis D&O). Rosnąca inflacja i wysokie koszty mogą powodować ryzyko niedoubezpieczenia, które występuje wtedy, gdy deklarowane wartości majątku (takiego jak mienie ruchome, nieruchomości i ich zawartość) i ryzyk są niższe od rzeczywistych ich wartości. W przypadku wystąpienia niedoubezpieczenia, ubezpieczyciel odpowiednio zmniejszy kwotę, którą jest zobowiązany wypłacić zgodnie z proporcją pomiędzy wartością ubezpieczoną, a rzeczywistą wartością utraconego majątku. W konsekwencji wypłacone odszkodowanie może nie wystarczyć na pokrycie realnych kosztów odtworzenia ubezpieczonego majątku. Jest to szczególnie istotne ryzyko w przypadku ubezpieczeń korporacyjnych, mogące utrudnić przywrócenie działalności oraz powodować problemy z płynnością i stabilnością przedsiębiorstw.

W warunkach wzrostu wynagrodzeń, który nie nadąża za wzrostem inflacji firmy mogą coraz częściej poszerzać zakres oferowanych ubezpieczeń grupowych, traktując je jako atrakcyjny benefit pozapłacowy. Przykładowo, w przypadku ubezpieczeń zdrowotnych oferowane mogą być warianty polisy obejmujące więcej świadczeń, w tym usługi psychiatryczne i psychologiczne. Z kolei w zakresie ubezpieczeń na życie możliwe są również mniej standardowe rozwiązania jak ubezpieczenie dochodu, które zapewnia comiesięczną wypłatę do momentu powrotu ubezpieczonego do zdrowia.

Otoczenie gospodarcze, w tym w szczególności działania Rady Polityki Pieniężnej w zakresie kształtowania się poziomu **stóp procentowych** oraz rezerwy obowiązkowej odgrywają kluczową rolę dla funkcjonowania sektora bankowego. Bardzo niskie stopy procentowe mają niekorzystny wpływ na wyniki sektora (poprzez wpływ na wynik odsetkowy banków), co było odczuwalne w 2021 roku.Z kolei 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. **Wzrost rentowności obligacji** wycenianych rynkowo w portfelach banków i ubezpieczycieli, skutkuje redukcją ich wartości nominalnej. Efekty tego dla firm ubezpieczeniowych zależą od różnicy duracji aktywów i pasywów. Dodatkowo, administracyjne rozwiązania mające na celu łagodzenie kosztów wzrostu stóp dla gospodarstw domowych (np. tzw. wakacje kredytowe) będą działać w kierunku ograniczenia zysku sektora bankowego.

Dane dla polskiej gospodarki	2020	2021	2022	2023*
Realny wzrost PKB w % (r/r)	(2,0)	6,8	4,9	1,0
Wzrost konsumpcji w sektorze gospodarstw domowych w % (r/r)	(3,6)	6,3	3,0	0,0
Wzrost nakładów brutto na środki trwałe w % (r/r)	(2,3)	2,1	4,5	1,6
Wzrost cen towarów i usług konsumpcyjnych w % (r/r, średniorocznie)"	3,4	5,1	14,4	11,6
Wzrost płac nominalnych w gospodarce narodowej w % (r/r)	6,2	8,7	11,7	10,0
Stopa bezrobocia w % (koniec okresu)	6,8	5,8	5,2	5,5
Stopa bazowa NBP w % (koniec okresu)	0,10	1,75	6,75	6,25

*) Prognoza z 15 marca 2023 roku.

Źródło: GUS/Biuro Analiz Makroekonomicznych PZU

W warunkach ożywienia popytu i poprawiającego się rynku pracy podwyższona inflacja skutkuje zacieśnieniem polityki pieniężnej. Istnieje ryzyko, że reakcja banków centralnych okaże się zbyt mocna powodując nadmierne schłodzenie gospodarki prowadzące nawet do globalnej recesji. Z kolei zbyt słaba reakcja banków centralnych może oznaczać przedłużenie okresu wysokiej inflacji.

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 obaw o światowe spowolnienie aktywności gospodarczej – **ryzyko osłabienia złotego** pozostaje – przynajmniej okresowo – stosunkowo wysokie.

Z kolei wolniejszy od oczekiwań wzrost PKB, przy wysokiej inflacji oraz słabnącej konsumpcji indywidualnej i popycie wewnętrznym, może skutkować **ograniczeniem wydatków gospodarstw domowych oraz sektora przedsiębiorstw na zakup polis ubezpieczeniowych,** 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, dalszym 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 prawie i orzecznictwo mające wpływ na wysokość składek i wypłacanych odszkodowań przez zakłady ubezpieczeń.

W zakresie ubezpieczeń komunikacyjnych szczególnie istotne mogą być zmiany w ustawie Prawo o ruchu drogowym oraz Rekomendacja KNF dotycząca likwidacji szkód z ubezpieczeń komunikacyjnych opisane w rozdziale 2.6. Regulacje dotyczące rynku ubezpieczeń i rynków finansowych w Polsce. Dotyczą one m.in. wprowadzenia możliwości powiązania przez zakłady ubezpieczeń wysokości taryf w ubezpieczeniach komunikacyjnych z rodzajem popełnionych przez kierowcę wykroczeń oraz braku możliwości stosowania rabatów i upustów w przypadku kosztorysowej metody likwidacji szkód z ubezpieczenia OC komunikacyjnego. I chociaż rekomendacja KNF budzi pewne wątpliwości gdyż w wielu miejscach jest sprzeczna z orzecznictwem Sądu Najwyższego to obydwie zmiany w konsekwencji mogą wpłynąć na wysokość cen polis ubezpieczeń komunikacyjnych.

Wpływ na rynek bancassurance może mieć **nowelizacja Rekomendacji U** dotyczącej dobrych praktyk w zakresie produktów bancassurance. W II połowie 2022 roku KNF przygotował projekt nowelizacji i skierował go do konsultacji rynkowych. Proponowane zmiany obejmują m.in. rozszerzenie rekomendacji na wszystkie produkty z działu I i II, w tym w szczególności na produkty z 5 grupy ustawowej ubezpieczeń na życie; wprowadzenie zapisu mającego na celu zapewnienie odpowiedniej wartości produktu ubezpieczeniowego dla klienta; ograniczenie prowizji dla banków za dystrybuowanie produktów ubezpieczeniowych do maksymalnie 50% wartości zakładanych kosztów odszkodowań i świadczeń; taką konstrukcję produktu, aby wartość zakładanych kosztów odszkodowań i świadczeń wynosiła co najmniej 50% równowartości składki ubezpieczeniowej. Projekt zakłada, że znowelizowana Rekomendacja U mogłaby zostać wprowadzona przez banki i oddziały instytucji kredytowych do 30 września 2023 roku.

W kontekście banków jednym z ważniejszych czynników w 2023 roku pozostanie **kwestia walutowych kredytów hipotecznych.** Patrząc na skalę napływu nowych pozwów, rosnącą liczbę wyroków sądowych niekorzystnych dla banków oraz kolejne istotne orzeczenie TSUE, czynnikiem ryzyka jest potencjalna konieczność tworzenia dodatkowych rezerw na pokrywanie roszczeń klientów z tytułu przegrywanych procesów dotyczących kredytów frankowych.

W 2023 roku koszt ustawowych **wakacji kredytowych** może nadal wpływać na wyniki sektora bankowego. Ustawa o finansowaniu społecznościowym dla przedsięwzięć gospodarczych i pomocy kredytobiorcom dała kredytobiorcom możliwość zawieszenia spłat rat kredytów przez osiem miesięcy w latach 2022 i 2023: po dwa miesiące w trzecim i czwartym kwartale 2022 roku oraz po jednym miesiącu w każdym z czterech kwartałów 2023 roku. Co prawda banki w III kwartale 2022 roku utworzyły rezerwy w związku z ubytkiem przychodów odsetkowych z tytułu wakacji kredytowych to czynnikiem ryzyka pozostaje ewentualne przedłużenie programu na 2024 rok oraz wprowadzenie dodatkowej składki na Fundusz Wsparcia Kredytobiorców w 2023 roku.

Czynnikiem mającym pozytywny wpływ na wynik sektora bankowego jest brak składki BFG na fundusz gwarancyjny banków w 2023 roku. Banki będą obciążone tylko składką na fundusz przymusowej restrukturyzacji banków w kwocie 1,455 mld zł, która jest niższa niż w roku poprzednim. W 2022 roku wartość składek na BFG wyniosła 2,195mld PLN, w tym 1,693mld PLN na fundusz przymusowej restrukturyzacji oraz 0,502mld PLN na fundusz gwarancyjny.

Do wzrostu obciążeń regulacyjnych dla instytucji finansowych w związku ze wzrostem świadomości w zakresie zrównoważonego finansowania, zmian klimatu i ochrony środowiska przyczyniają się europejskie regulacje opisane w rozdziale 2.6. Regulacje dotyczące rynku ubezpieczeń i rynków finansowych w Polsce. Rok 2023 będzie kolejnym okresem przejściowym w zakresie ujawnień taksonomicznych dla ubezpieczycieli i banków. Jednocześnie banki opublikują po raz pierwszy informacje w zakresie zarządzania ryzykami ESG w prowadzonej działalności – w ramach raportów adekwatności kapitałowej Filara III. Zagadnienia z obszaru zrównoważonego rozwoju nabierają coraz większego znaczenia w bieżącej działalności instytucji finansowych. Wiele z nich włącza cele ESG do celów zarządczych, na równi z celami czysto finansowymi. Coraz częściej ubezpieczyciele i banki są oceniani w oparciu o takie kryteria jak i na ile ich działania ograniczają zmiany klimatyczne, promują różnorodność wśród swoich pracowników i kadry zarządzającej, wspierają inkluzyjną kulturę organizacyjną oraz zwiększają przejrzystość decyzji i struktur zarządczych.

Czynniki rynkowe, specyficzne dla sektorów, w których działa Grupa PZU

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

Jednym z największych wyzwań jakie stoją przed branżą ubezpieczeniową w Polsce i na świecie jest ogromna **luka ubezpieczeniowa**, którą tworzą ryzyka, z którymi mierzą się ludzie w swoim życiu -zarówno prywatnym, jak i w firmach, a które nie znalazły pokrycia w produktach ubezpieczeniowych istniejących na rynku, i te, na wypadek których nie zabezpieczyli się sami zainteresowani. Szacuje się, że jej rozmiar na całym świecie sięga 1,5 bln USD – to łączna wartość składek, które powinny zostać opłacone, aby klienci uniknęli potencjalnych kosztów zmaterializowania się ryzyk[41]. Część luki dotyczy ubezpieczeń na życie i ubezpieczeń na zdrowie, ale również związana jest z nowymi ryzykami w związku ze zmianami klimatu, zieloną transformacją i cyberbezpieczeństwem. Nadal wyzwaniem są ryzyka związane z ubezpieczaniem katastrof naturalnych. Luka ubezpieczenia stanowi szansę na budowanie świadomości ubezpieczeniowej wśród klientów. Ogromną rolę odgrywa tu edukacja skierowana zwłaszcza do młodego pokolenia oraz odpowiednie dostosowanie oferty ubezpieczeniowej.

W 2023 roku w **ubezpieczeniach komunikacyjnych** wyzwaniem będzie spadająca rentowność ubezpieczeń OC. Pomimo niskiej częstości szkód (m.in. z uwagi na upowszechnienie hybrydowego modelu pracy oraz wysokie ceny paliw) wypłaty odszkodowań rosną m.in. na skutek inflacji oraz rekomendacji KNF dotyczących likwidacji szkód. W wyniku tych ostatnich może dojść do zmiany sposobu rozliczania szkód i wzrostu wypłat kosztorysowych. Drożejące usługi warsztatów naprawczych, rosnące ceny części zamiennych oraz wyższe ceny samochodów mogą mieć wpływ na wzrost cen ubezpieczeń komunikacyjnych. Z drugiej strony możliwość korzystania z danych CEPIK oraz wgląd ubezpieczycieli w historię wykorzeń kierowców, dadzą możliwość bardziej precyzyjnego dopasowania oferty do ryzyka klienta i uzasadnienia podwyższenia składki.

41) IX Kongres Polskiej Izby Ubezpieczeń w Sopocie, wystąpienie Pia Tischhauser, starszej partner i dyrektor zarządzającej w Boston Consulting Group.

Rozwój **elektromobilności** ma również duży wpływ na segment ubezpieczeń komunikacyjnych – pod względem likwidacji szkód i kalkulacji składki, bo wycena polisy dla samochodu elektrycznego odbywa się na innych zasadach niż dla samochodów z silnikami spalinowymi. W ich przypadku jednym z ważniejszych kryteriów wyceny ubezpieczeń komunikacyjnych jest pojemność silnika, bo zależy od niej moc samochodu, która przekłada się na potencjalnie większe szkody. W autach na prąd nie ma pojemności, więc ubezpieczyciele muszą modyfikować sposób taryfikacji OC i AC.

Na wzrost wysokości składki w segmencie **ubezpieczeń majątkowych** wpływać będzie również rosnąca wartość rynkowa ubezpieczanego mienia. Aby uniknąć problemu **niedoubezpieczenia** (m.in. z uwagi na wysoką inflację) sumy ubezpieczenia na polisach zarówno dla klientów korporacyjnych jak i indywidualnych powinny być aktualizowane i dostosowywane do realnej wartości ubezpieczanego majątku. To z kolei będzie powodowało wzrost składki ubezpieczeniowej, ale tylko dzięki takiemu podejściu wypłacane odszkodowanie zapewni pełne odtworzenie zniszczonego lub utraconego mienia.

Pandemia COVID-19 zwiększyła poczucie niepewności wpływając na wyższy poziom świadomości ubezpieczeniowej klientów. To 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. Wyzwaniem dla branży ubezpieczeniowej jest nie tylko utrzymanie tego zainteresowania, ale przede wszystkim przygotowanie atrakcyjnej oferty w różnych kanałach dystrybucji. Zmieniające się oczekiwania klientów będą wpływać na działania i wyniki Grupy PZU w tych dwóch obszarach ubezpieczeń. Dotyczy to zwłaszcza personalizacji oferty oraz szybkiego i łatwego dostępu do kompleksowego ekosystemu usług zdrowotnych.

Rynek zdrowotny nadal mierzy się z takimi skutkami pandemii jak **dług zdrowotny.** Długi ogon epidemii (long covid), w postaci pogorszenia się zdrowia wielu osób i powikłań może ciągnąć się latami. Dodatkowym czynnikiem ryzyka będzie możliwe nałożenie się na siebie długotrwałych skutków pandemi i skutków braku leczenia innych chorób. Pandemia unaoczniła również inne problemy jak np. z otyłością, która predysponuje do większości chorób przewlekłych – cukrzycy, nadciśnienia, chorób serca, chorób układu ruchu.

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 dzietność. Wraz z postępującym spadkiem liczby ludności, przy jednoczesnym starzeniu się społeczeństwa, rośnie zapotrzebowaniem na opiekę zdrowotną i długoterminową opiekę nad osobami starszymi.

Rozwój telemedycyny jest kolejnym czynnikiem 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. Służba zdrowia poprzez ciągły rozwój telemedycyny dąży do tego, aby nie tylko praca i nauka mogła być prowadzona zdalnie, ale również opieka medyczna była dostępna online.

Nowe technologie pozwoliły ubezpieczycielom zachować ciągłość działania w czasie kolejnych lockdownów, a także wyznaczyły nowe standardy zdalnej obsługi klientów. Można spodziewać się kontynuacji transferu klientów z kanałów tradycyjnych do zdalnych. Zmiana przyzwyczajeń klientów, która w normalnych warunkach zajęłyby kilka lat, jest efektem zamknięcia gospodarki, które wymusiło przejście na pracę na odległość. Przyspieszyło cyfryzację i wykorzystywanie zaawansowanych technologii szczególnie w sektorze ubezpieczeń. Podobnie jak zdalny czy hybrydowy model pracy, dość szybko upowszechniły się zdalne formy sprzedaży, oględzin czy likwidacji szkód. Równocześnie coraz powszechniejsze jest wykorzystanie rozwiązań opartych na sztucznej inteligencji, które wdrażane są w coraz większej liczbie obszarów biznesowych. 2023 będzie rokiem adaptacji technologii i dalszych inwestycji w technologie zarówno w branży ubezpieczeniowej jak i w sektorze bankowym.

Rozwój nowych technologii pociąga za sobą 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 trzy lata i choć wiele z wprowadzonych rozwiązań było długo wyczekiwanych przez klientów, niezmiernie ważne jest, aby umiejętne ocenić ich dalszą użyteczność, przeskalować oraz udoskonalić wprowadzone technologie, a także dopasować je do długoterminowych strategii firm ubezpieczeniowych. Ponieważ preferencje klientów zmieniają się dynamicznie, niezmiernie ważne staje 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 firmy 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 zdobyczy technologicznych.

Postęp technologiczny spowodował również pojawienie się tzw. **insurtechów i fintechów**[42], które już wpływają i będą wpływać na transformację sektora ubezpieczeniowego i bankowego w dłuższym okresie.

W ostatnim czasie jednym z najbardziej popularnych trendów występujących w branży finansowej stał się **Embedded Finance.** Polega on na integracji różnych produktów finansowych, jak pożyczki, ubezpieczenia, karty debetowe i inwestycje, z prawie każdym produktem nie-finansowym. Innymi słowy, oznacza to świadczenie usług finansowania w sektorze, którego podstawowa działalność nie ma takiego charakteru. Szczególny rozwój Embedded Finance można było zauważyć zwłaszcza podczas pandemii, ponieważ większość procesów finansowych została przeniesiona do przestrzeni online.

Rozwój cyfryzacji, Internetu i rozwiązań chmurowych spowodował pojawienie się kolejnego wyzwania dla rynku ubezpieczeniowego jakim są **cyberzagrożenia**. Ryzyko w zakresie cyberbezpieczeństwa jest obecnie najszybciej rosnącym spośród wszystkich ryzyk w ramach luki ubezpieczeniowej, a produkty ubezpieczeniowe pokrywają zaledwie niewielki procent ryzyk związanych z cyberbezagrożeniami. Wraz z rosnącą świadomością przedsiębiorców należy oczekiwać coraz szybszego rozwoju kompleksowej oferty cyberubezpieczeń, nie tylko dla dużych korporacji, ale również dla małych i średnich przedsiębiorstw.

Na działalność i wyniki Grupy PZU coraz większy wpływ mają także czynniki związane ze **zmianami klimatu.** Nasilające się w ciągu ostatnich dziesięcioleci klęski żywiołowe, 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 nie tylko na koszty wypłacanych odszkodowań oraz na koszty programów reasekuracyjnych, ale również na poziom wymogów kapitałowych dla zakładów 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.

Powszechne zainteresowanie ograniczeniem skutków zmian klimatycznych otworzyło drogę firmom ubezpieczeniowym i bankom do ubezpieczenia i finansowania **inwestycji w odnawialne źródła energii**, takie jak: elektrownie wiatrowe na lądzie, farmy wiatrowe na morzu, biogazownie, instalacje fotowoltaiczne. Powoduje to nowe wyzwania w wypracowaniu odpowiednich ofert zapewniających finansowanie i ochronę ubezpieczeniową od momentu rozpoczęcia prac, przez budowę, aż do zakończenia i uruchomienia inwestycji.

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 tzw. 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 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 będzie wychodzić naprzeciw oczekiwaniom klientów i zawierać produkty dedykowane dla współdzielonej mobilności.

Podobnie inne trendy globalne, takie jak ekonomia współdzielenia czy Internet Rzeczy (IoT) oraz trendy w branży ubezpieczeniowej, jak otwarte ubezpieczenia grupowe 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 PZU w 2023 roku, został przedstawiony w podziale na segmenty operacyjne w części 3. Działalność Grupy PZU

42) 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.

4.

Wyniki i dywidenda

4.1. Wyniki -analiza i komentarz

4.2. Wyniki finansowe 2018-2022

4.3. Dywidenda

Rentowność kapitałów własnych przypadających właścicielom jednostki dominującej (ROE) na poziomie 19,5%. Wzrost zysku przypisanego właścicielom jednostki dominującej do poziomu 3,37 mld zł. Składka przypisana brutto wyższa o 6,5% rok do roku.

4. Wyniki i dywidenda

4.1. Główne czynniki mające wpływ na osiągnięty wynik finansowy

W 2022 roku zysk netto przypadający na akcjonariuszy jednostki dominującej Grupy PZU wyniósł 3 374 mln zł wobec 3 336 mln zł w 2021 roku (wzrost o 1,1%). Zysk netto sięgnął 5 259 mln zł i był o 3,2% zł niższy niż w 2021 roku, a zysk brutto osiągnął poziom 7 605 mln zł wobec 7 454 mln zł w poprzednim roku.

Z wyłączeniem zdarzeń jednorazowych[1] wynik netto wzrósł o 91,9% względem ubiegłego roku.

Zysk z działalności operacyjnej za 2022 rok wyniósł 7 630 mln zł i był wyższy o 2,2% mln zł w stosunku do wyniku za 2021 rok.

Na wysokość zysku z działalności operacyjnej miały w szczególności wpływ:

- wzrost składki przypisanej brutto w tym w szczególności ubezpieczeń pozakomunikacyjnych w segmencie klienta masowego i korporacyjnego, ubezpieczeń komunikacyjnych Auto Casco oraz rozwój sprzedaży w spółkach bałtyckich;
- wzrost rentowności w ubezpieczeniach grupowych i indywidualnie kontynuowanych, jako efekt spadku szkodowości z tytułu zgonów ubezpieczonych i współubezpieczonych w grupowym portfelu ochronnym oraz w ubezpieczeniach kontynuowanych;
- wyższa rentowność w segmencie ubezpieczeń masowych – głównie w efekcie niższej szkodowości ubezpieczeń komunikacyjnych Auto Casco;
- spadek rentowności w segmencie klienta korporacyjnego w związku z wyższą szkodowością produktów pozakomunikacyjnych;
- nieznacznie niższy wynik na ubezpieczeniach indywidualnych pomimo istotnego spadku sprzedaży produktów inwestycyjnych;
- wyższe wyniki operacyjne związane z działalnością bankową (spadek na poziomie wyniku netto), w tym wzrost wyniku odsetkowego oraz prowizyjnego częściowo kompensowany efektami jednorazowymi: koszty związane z modyfikacją umów kredytów hipotecznych złotowych udzielonych konsumentom z tytułu zawieszenia przez nich spłat kredytu (tzw. wakacje kredytowe), utworzenie dodatkowej rezerwy na ryzyko prawne walutowych kredytów hipotecznych w Banku Pekao, wpłata na System Ochrony Banków Komercyjnych. Spadek na poziomie wyniku netto związany z niepodatkowym charakterem rezerwy na ryzyko prawne walutowych kredytów hipotecznych;
- niższy wynik na działalności inwestycyjnej z wyłączeniem działalności bankowej, w tym w związku z ubiegłorocznym jednorazowym efektem wzrostu wyceny akcji spółki z branży logistycznej w związku z jej wejściem na giełdę, niwelowanym częściowo wzrostem przychodów z instrumentów opartych o zmienną stopę w efekcie wyższego poziomu polskich stóp procentowych w szczególności w portfelach dłużnych oraz rynku pieniężnego.

1) Zdarzenia jednorazowe obejmują: niższy wynik związany ze wzrostem rezerw techniczno-ubezpieczeniowych dla starszych wersji produktów indywidualnie kontynuowanych, polegający na rozpoznaniu spodziewanego efektu wyższych indeksacji; koszty związane z przystąpieniem Alior Banku i Banku Pekao do bankowego Systemu Ochrony; rezerwa utworzona przez Bank Pekao na ryzyko prawne walutowych kredytów hipotecznych, odpis z tytułu utraty wartości aktywów finansowych i należności w spółkach ukraińskich a w ubiegłym roku wyższy wynik z działalności inwestycyjnej na skutek wejścia na giełdę spółki z branży logistycznej będącej w portfelu funduszu inwestycyjnego zarządzanego przez TFI PZU.

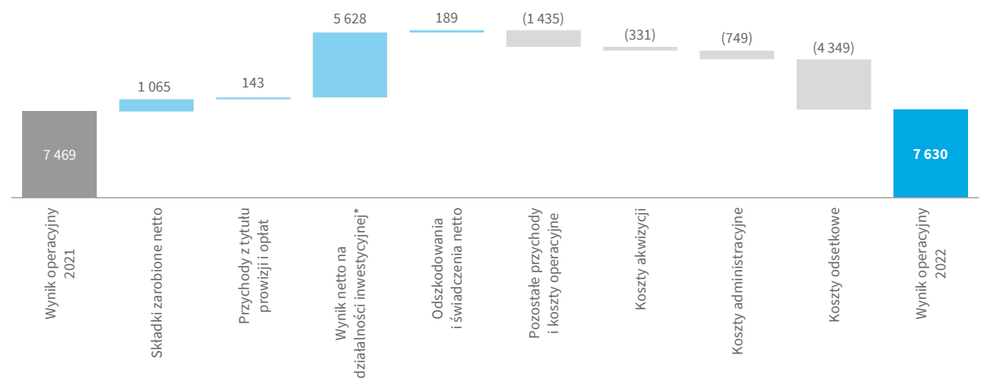
W poszczególnych pozycjach wyniku operacyjnego Grupa PZU odnotowała:

- wzrost składki przypisanej brutto o 6,5% – do 26 710 mln zł. Dotyczył głównie ubezpieczeń pozakomunikacyjnych w tym ubezpieczeń od ognia i innych szkód rzeczowych w segmencie klienta korporacyjnego w konsekwencji pozyskania kilku umów o wysokiej wartości jednostkowej, w tym wznowienie umowy dla klienta z branży paliwowo-energetycznej a w segmencie klienta masowego ubezpieczeń komunikacyjnych Auto Casco w związku z wysoką dynamiką liczby ubezpieczeń przy jednoczesnym wzroście średniej składki, ubezpieczeń szkód powodowanych żywiołami i pozostałych szkód rzeczowych głównie wskutek wyższej sprzedaży ubezpieczeń upraw rolnych dotowanych (wpływ wyższej niż przed rokiem puli dotacji z budżetu państwa), ubezpieczeń budynków i nieruchomości. W spółkach bałtyckich rozwój sprzedaży dotyczył ubezpieczeń majątkowych, komunikacyjnych Auto Casco i zdrowotnych. Po uwzględnieniu udziału reasekuratorów i zmiany stanu rezerwy składki składka zarobiona netto wyniosła 24 297 mln zł i była o 4,6% wyższa niż w 2021 roku;
- wyższe o 58,9% dochody z działalności lokacyjnej bez uwzględnienia kosztów odsetkowych i 14,0% wyższe dochody po uwzględnieniu kosztów odsetkowych[2] (wzrost z 9 137 mln zł do 10 416 mln zł). Wzrost dotyczył dochodów z lokat wygenerowanych na działalności bankowej. Wyższy wynik związany był w szczególności ze wzrostem przychodów odsetkowych obu banków w wyniku serii podwyżek stóp procentowych. Powyższy efekt został częściowo skompensowany przez ujęcie kosztów związanych z modyfikacją umów kredytów hipotecznych złotowych udzielonych konsumentom z tytułu zawieszenia przez nich spłat kredytu (tzw. wakacje kredytowe), w wysokości 1 958 mln zł w Pekao oraz 502 mln zł w Alior Banku oraz utworzenie odpisów na ryzyko prawne dotyczące kredytów hipotecznych w walutach obcych przez Bank Pekao (dochody z działalności inwestycyjnej obciążono z tego tytułu kwotą 1 246 mln zł). Jednocześnie odnotowano spadek dochodów z działalności lokacyjnej, z wyłączeniem działalności bankowej[3]. Były one niższe niż w 2021 roku głównie na skutek zeszłorocznego efektu wzrostu wyceny akcji spółki z branży logistycznej w efekcie wejścia na giełdę, spadku wyników z działalności inwestycyjnej na portfelu aktywów stanowiących pokrycie produktów inwestycyjnych i słabszego wyniku funduszy Private Equity na skutek pogorszenia koniunktury na rynku technologicznym. Niższe wyniki z działalności inwestycyjnej na portfelu aktywów stanowiących pokrycie produktów inwestycyjnych nie mają przy tym wpływu na łączny wynik netto Grupy PZU, ponieważ są równoważone przez zmianę poziomu odszkodowań i świadczeń ubezpieczeniowych netto. Wpływ powyższych czynników został częściowo zniwelowany wzrostem przychodów z instrumentów opartych o zmienną stopę w efekcie wyższego poziomu polskich stóp procentowych w szczególności w portfelach dłużnych oraz rynku pieniężnego;
- niższy poziom odszkodowań i wypłaconych świadczeń – wyniosły 15 542 mln zł, a więc o 1,2% mniej w porównaniu z 2021 rokiem. Spadek dotyczył w szczególności ubezpieczeń na życie na skutek spadku rezerw techniczno-ubezpieczeniowych w ubezpieczeniach na życie o charakterze inwestycyjnym zarówno w efekcie niższej sprzedaży tych produktów (niższy dopływ nowej składki inwestycyjnej), jak również w wyniku niższych wyników z działalności lokacyjnej względem wyników osiągniętych w roku ubiegłym oraz spadku szkodowości z tytułu zgonów ubezpieczonych i współubezpieczonych w grupowym portfelu ochronnym i w ubezpieczeniach kontynuowanych;
- wyższe o 9,3% koszty akwizycji – wzrosły z poziomu 3 572 mln zł w 2021 roku do 3 903 mln zł. Wzrost ten był w szczególności efektem zmiany mix-u produktów i kanałów sprzedaży w tym wyższego udziału kanału multiagencyjnego w segmencie ubezpieczeń masowych;
- wzrost o 11,0% kosztów administracyjnych – do 7 575 mln zł wobec 6 826 mln zł w 2021 roku. Koszty administracyjne w segmencie działalności bankowej (bez uwzględnienia korekt z tytułu wyceny aktywów i zobowiązań do wartości godziwej) wzrosły o 562 mln zł, a w segmentach działalności ubezpieczeniowej w Polsce zwiększyły się o 153 mln zł, co było spowodowane m.in. rosnącymi kosztami osobowymi w wyniku presji płacowej, intensyfikacją działań sponsoringowych, jak również wzrostem kosztów utrzymania nieruchomości oraz zakupu sprzętu i mebli w związku z przeprowadzką do nowej siedziby głównej;
- zmianę ujemnego salda pozostałych przychodów i kosztów operacyjnych – do 3 750 mln zł wobec 2 315 mln zł w 2021 roku. Była głównie związana z jednorazowymi efektami w bankach - wpłatą do funduszu pomocowego 696 mln zł w związku z przystąpieniem Alior Banku i Banku Pekao do bankowego Systemu Ochrony, wpłatą na Fundusz Wsparcia Kredytobiorców w wysokości 231 mln zł. Jednocześnie obciążenia z tytułu podatku od instytucji finansowych wzrosły łącznie z 1 290 mln zł w 2021 roku do 1 452 mln zł w 2022 roku (to rezultat wzrostu aktywów będących przedmiotem opodatkowania, a nie stawki podatku).

2) 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, koszty odsetkowe

3) Działalność bankowa: dane Banku Pekao i Alior Banku

Wynik operacyjny Grupy PZU w 2022 roku (w mln zł)*



*) bez uwzględniania kosztów odsetkowych

Podstawowe wielkości ze skonsolidowanego rachunku zysków i strat	1 stycznia - 31 grudnia 2018	1 stycznia - 31 grudnia 2019	1 stycznia - 31 grudnia 2020	1 stycznia - 31 grudnia 2021	1 stycznia - 31 grudnia 2022
	w mln zł	w mln zł	w mln zł	w mln zł	w mln zł
Składki ubezpieczeniowe przypisane brutto	23 470	24 191	23 866	25 080	26 710
Składki zarobione netto	22 350	23 090	23 024	23 232	24 297
Przychody netto z tytułu prowizji i opłat	3 355	3 279	3 166	3 544	3 687
Wynik netto na działalności inwestycyjnej*	9 931	11 298	8 486	9 555	15 183
Odszkodowania i świadczenia ubezpieczeniowe netto	(14 563)	(15 695)	(15 580)	(15 731)	(15 542)
Koszty akwizycji	(3 130)	(3 363)	(3 317)	(3 572)	(3 903)
Koszty administracyjne	(6 609)	(6 606)	(6 597)	(6 826)	(7 575)
Koszty odsetkowe	(2 046)	(2 129)	(1 134)	(418)	(4 767)
Pozostałe przychody i koszty operacyjne	(2 201)	(2 790)	(3 990)	(2 315)	(3 750)
Zysk (strata) z działalności operacyjnej	7 087	7 084	4 058	7 469	7 630
Udział w zyskach (stratach) netto jednostek wy-cenianych metodą praw własności	(1)	(4)	-	(15)	(25)
Zysk (strata) brutto	7 086	7 080	4 058	7 454	7 605
Podatek dochodowy	(1 718)	(1 895)	(1 528)	(2 020)	(2 346)
Zysk (strata) netto	5 368	5 185	2 530	5 434	5 259
Zyski (straty) netto przypisane właścicielom jednostki dominującej	3 213	3 295	1 912	3 336	3 374

*) 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

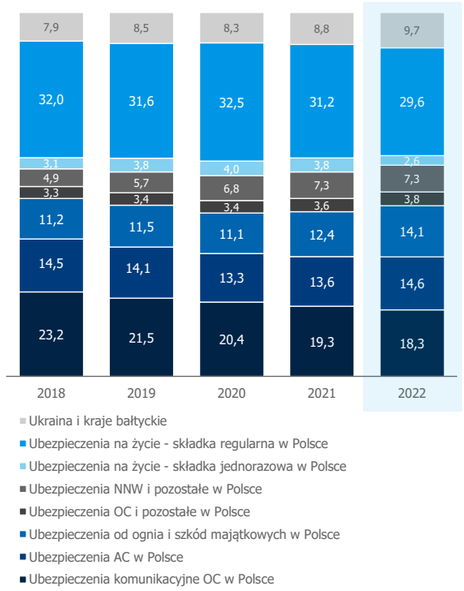
4.2. Dochody Grupy PZU

Składki

W 2022 roku Grupa PZU zebrała składki brutto o wartości 26 710 mln zł, czyli o 6,5% (1 630 mln zł) więcej niż w 2021 roku. Na zmianę przypisu składki brutto (z wyłączeniem składki między segmentami) największy wpływ miały:

- wzrost o 755 mln zł (+23,6%, do poziomu 3 954 mln zł) przypisu składki w segmencie klienta korporacyjnego – w tym ubezpieczeń od ognia i innych szkód rzeczowych w konsekwencji wznowienia długoterminowej umowy o wysokiej wartości i zwiększenia przypisu składki z umowy z klientem z branży paliwowo-energetycznej;
- wzrost o 654 mln zł (+6,0% r/r, do poziomu 11 549 mln zł) sprzedaży w segmencie klienta masowego w Polsce – w tym głównie ubezpieczeń komunikacyjnych Auto Casco w związku z wysoką dynamiką liczby ubezpieczeń przy jednoczesnym wzroście średniej składki, ubezpieczeń szkód powodowanych żywiołami i pozostałych szkód rzeczowych głównie wskutek wyższej sprzedaży ubezpieczeń upraw rolnych dotowanych (wpływ wyższej niż przed rokiem puli dotacji z budżetu państwa), ubezpieczeń budynków i nieruchomości;
- wzrost o 492 mln zł (+26,4% r/r, do poziomu 2 359 mln zł) sprzedaży w spółkach bałtyckich w tym głównie ubezpieczeń majątkowych, komunikacyjnych Auto Casco oraz zdrowotnych;
- wzrost o 136 mln zł (+1,9% r/r, do poziomu 7 166 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;
- spadek o 299 mln zł (-17,1% r/r, do poziomu 1 451 mln zł) przypisu składki w segmencie ubezpieczeń indywidualnych na życie, w tym produktów inwestycyjnych w kanale bancassurance w efekcie ograniczenia współpracy z jednym z zewnętrznych dystrybutorów przy spadku dynamiki sprzedaży w produktach oferowanych we współpracy z bankami w ramach Grupy PZU.

Struktura składki przypisanej brutto Grupy PZU (w %)



Przychody netto z tytułu prowizji i opłat

W 2022 roku przychody netto z tytułu prowizji i opłat wyniosły 3 687 mln zł i były o 143 mln zł, a więc o 4,0% wyższe niż w poprzednim roku.

Na wysokość przychodów złożyły się głównie:

- przychody netto z tytułu prowizji i opłat w działalności bankowej – w wysokości 3 159 mln zł, wyższe o 248 mln zł, a więc 8,5% 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 161 mln zł, wyższe o 7 mln zł, a więc 4,5%, w stosunku do poprzedniego roku; wzrost dotyczył przychodów z tytułu nadpłaty do Funduszu Gwarancyjnego w KDPW (w 2021 roku nie odnotowano przychodów z tego tytułu;
- przychody i opłaty od funduszy i towarzystw funduszy inwestycyjnych – w wysokości 363 mln zł, niższe o 111 mln zł, a więc o 23,4%, w stosunku do 2021 roku.

Wynik netto na działalności inwestycyjnej i koszty odsetkowe

Wynik netto na działalności inwestycyjnej z uwzględnieniem kosztów odsetkowych bez Banku Pekao i Alior Banku był w 2022 roku na niższym poziomie w porównaniu do poprzedniego roku, co było spowodowane:

- ubiegłorocznym wzrostem wyceny akcji spółki z branży logistycznej w efekcie wejścia na giełdę;
- słabszym wynikiem funduszy Private Equity na skutek pogorszenia koniunktury na rynku technologicznym;
- spadkiem wyników z działalności inwestycyjnej na portfelu aktywów stanowiących pokrycie produktów inwestycyjnych, które nie mają przy tym wpływu na

Segmenty ubezpieczeń (mln zł), lokalne standardy rachunkowości	Przypis składki brutto (na zewnątrz)				
	1 stycznia - 31 grudnia 2018	1 stycznia - 31 grudnia 2019	1 stycznia - 31 grudnia 2020	1 stycznia - 31 grudnia 2021	1 stycznia - 31 grudnia 2022
RAZEM	**23 470**	**24 191**	**23 866**	**25 080**	**26 710**
Razem ub. Majątkowe i osobowe - Polska (skladka przypisana na zewnątrz)	**13 384**	**13 596**	**13 162**	**14 094**	**15 503**
Ubezpieczenia masowe Polska	10 325	10 332	10 200	10 895	11 549
OC komunikacyjne	4 610	4 383	4 205	4 199	4 257
AC komunikacyjne	2 524	2 572	2 513	2 688	3 090
Inne produkty	3 191	3 377	3 482	4 008	4 202
Ubezpieczenia korporacyjne Polska	3 059	3 264	2 962	3 199	3 954
OC komunikacyjne	845	814	677	645	620
AC komunikacyjne	878	827	669	718	809
Inne produkty	1 336	1 623	1 616	1 836	2 525
Razem ubezpieczenia na życie – Polska	**8 237**	**8 546**	**8 719**	**8 780**	**8 617**
Ubezpieczenia grupowe i indywidualnie kontynuowane – Polska	6 891	6 966	7 007	7 030	7 166
Ubezpieczenia indywidualne – Polska	1 346	1 581	1 712	1 750	1 451
Razem ub. Majątkowe i osobowe - Ukraina i Kraje bałtyckie	**1 729**	**1 897**	**1 827**	**2 026**	**2 437**
Ukraina ub. majątkowe i osobowe	202	256	214	249	176
Kraje bałtyckie ub. majątkowe i osobowe	1 527	1 641	1 613	1 777	2 261
Razem ub. na życie - Ukraina i Kraje bałtyckie	**120**	**151**	**158**	**180**	**153**
Ukraina ub. na życie	55	79	77	90	55
Kraje bałtyckie ub. na życie	65	72	81	90	98

łączny wynik netto Grupy PZU, ponieważ są równoważone przez zmianę poziomu odszkodowań i świadczeń ubezpieczeniowych netto.

Powyższe spadki zostały częściowo skompensowane wyższymi wynikami portfeli opartych o zmienną stopę w efekcie wyższego poziomu polskich stóp procentowych w szczególności:

- polskiego długu korporacyjnego zmiennokuponowego w efekcie wzrostu stóp procentowych;
- płynności na skutek wzrostu stóp procentowych;
- obligacji skarbowych zagranicznych spowodowanych wyższym poziomem punktów swapowych od instrumentów zabezpieczających;
- nieruchomości w związku z wyższym poziomem przychodów czynszowych oraz punktów swapowych od instrumentów zabezpieczających;
- polskich obligacji skarbowych inflacyjnych oraz zmiennokuponowych.

Wynik na pozostałych przychodach i kosztach operacyjnych

Saldo pozostałych przychodów i kosztów operacyjnych było w 2022 roku ujemne i wyniosło 3 750 mln zł wobec także ujemnego, wynoszącego 2 315 mln zł, salda w 2021 roku. Na zmianę salda miały wpływ następujące czynniki:

- przystąpienie Alior Banku i Banku Pekao do bankowego Systemu Ochrony, co skutkowało wpłatą do funduszu pomocowego odpowiednio 214 mln zł i 482 mln zł;
- wpłata na Fundusz Wsparcia Kredytobiorców w wysokości 231 mln zł;
- większe obciążenie podatkiem od instytucji finansowych – wzrosło dla Grupy PZU (działalności ubezpieczeniowej i bankowej łącznie) z 1 290 mln zł w 2021 roku do 1 452 mln zł w 2022 roku, co było efektem wyższego obciążenia działalności bankowej ze względu na wzrost aktywów będących podstawą opodatkowania (stawka podatku bankowego nie uległa zmianie);
- rezerwy utworzone przez Alior Bank i Bank Pekao na zwroty klientom podwyższonych marż kredytów hipotecznych przed ustanowieniem hipoteki w łącznej wysokości 135 mln zł;
- aktualizacja rezerwy na ryzyko prawne związane z walutowymi kredytami hipotecznymi w Pekao - w ciężar pozostałych kosztów operacyjnych kwota 352 mln zł.

4.3. Odszkodowania i rezerwy techniczno-ubezpieczeniowe Grupy PZU

Odszkodowania i świadczenia netto (z uwzględnieniem zmiany stanu rezerw techniczno-ubezpieczeniowych) osiągnęły w 2022 roku wartość 15 542 mln zł i były o 1,2% niższe niż w poprzednim roku. Na zmianę wpłynęły przede wszystkim:

- spadek rezerw techniczno-ubezpieczeniowych w ubezpieczeniach na życie o charakterze inwestycyjnym zarówno w efekcie niższej sprzedaży tych produktów (niższy dopływ nowej składki inwestycyjnej) 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);
- spadek świadczeń z tytułu śmierci ubezpieczonych i współubezpieczonych w 2022 roku, co jest skorelowane z częstością tych zdarzeń w całej populacji zgodnie z danymi GUS;
- wzrost rezerw techniczno-ubezpieczeniowych dla starszych wersji produktów indywidualnie kontynuowanych, polegający na rozpoznaniu spodziewanego efektu wyższych indeksacji. Oczekiwanie to wynika z wysokiego poziomu obserwowanego i oczekiwanego wskaźnika inflacji;
- spadek szkodowości w segmencie klienta masowego w tym w ubezpieczeniach komunikacyjnych będący wypadkową niższej szkodowości w Auto Casco i wzrostu w OC komunikacyjnym w efekcie m.in. pozytywnego rozwoju szkód z lat ubiegłych częściowo niwelowanego pogorszeniem szkodowości bieżącego roku;
- wyższej szkodowości portfela ubezpieczeń pozakomunikacyjnych w segmencie klienta korporacyjnego będącej następstwem pogorszenia wskaźnika szkodowości gwarancji ubezpieczeniowych (wpływ zdarzenia szkodowego o wysokiej wartości jednostkowej) oraz grupie ubezpieczeń odpowiedzialności cywilnej ogólnej (głównie na portfelu ubezpieczeń podmiotów medycznych) oraz ubezpieczeń różnych ryzyk finansowych;
- rosnące koszty utylizacji świadczeń w ambulatoryjnych ubezpieczeniach zdrowotnych oraz wzrost świadczeń na dodatkach związanych z leczeniem szpitalnym i operacjami chirurgicznymi oraz trwałym inwalidztwem i uszczerbkiem w ubezpieczeniach grupowych i kontynuowanych, co wynikało z niższych świadczeń w zeszłym roku w związku z niższą ilością zgłoszonych świadczeń.

4.4. Koszty akwizycji i administracyjne Grupy PZU

Koszty akwizycji wzrosły w 2022 roku o 331 mln zł w stosunku do poprzedniego roku, a więc o 9,3% i wyniosły 3 903 mln zł. Wzrost to głównie efekt zmiany mix-u produktów i kanałów sprzedaży, w tym wyższego udziału kanału multiagencyjnego w segmencie klienta masowego.

Koszty administracyjne Grupy PZU wyniosły w 2022 roku 7 575 mln zł wobec 6 826 mln zł rok wcześniej, a więc były o 749 mln zł wyższe. W segmencie działalności bankowej (bez uwzględnienia korekt z tytułu wyceny aktywów i zobowiązań do wartości godziwej) wzrosły o 562 mln zł w tym głównie w Banku Pekao, w związku z wyższymi kosztami osobowymi oraz kosztami IT. W segmentach działalności ubezpieczeniowej w Polsce wzrosły o 153 mln zł, m.in. w związku z rosnącymi kosztami osobowymi w wyniku presji płacowej, intensyfikacją działań sponsoringowych, jak również wzrostem kosztów utrzymania nieruchomości oraz zakupu sprzętu i mebli w związku z przeprowadzką do nowej siedziby głównej.

4.5. Czynniki i zdarzenia nietypowe wpływające na wynik

W I półroczu 2022 roku odnotowano wzrost rezerw techniczno-ubezpieczeniowych dla starszych wersji produktów indywidualnie kontynuowanych, polegający na rozpoznaniu spodziewanego efektu wyższych indeksacji w wysokości 203 mln zł brutto. Oczekiwanie to wynika z wysokiego poziomu obserwowanego i oczekiwanego wskaźnika inflacji.

Dodatkowo wynik Grupy PZU został obciążony w 2022 roku efektami jednorazowymi związanymi z działalnością bankową w tym:

- kosztami związanymi z przystąpieniem Banku Pekao i Alior Banku do bankowego Systemu Ochrony w wysokości odpowiednio 482 mln zł i 214 mln zł brutto;
- aktualizacją rezerwy na ryzyko prawne związane z walutowymi kredytami hipotecznymi w Banku Pekao w kwocie 1 598 mln zł brutto (z tego kwota 352 mln zł obciążyła pozostałe koszty operacyjne a 1 246 mln zł wykazano jako zmianę wartości odpisów na oczekiwane straty kredytowe i odpisów z tytułu utraty wartości instrumentów finansowych);
- koszty związane z modyfikacją umów kredytów hipotecznych złotowych udzielonych konsumentom z tytułu zawieszenia przez nich spłat kredytu (tzw. wakacje kredytowe) w wysokości 1 958 mln zł brutto w Banku Pekao oraz 502 mln zł brutto w Alior Banku.

Ponadto z uwagi na inwazję Federacji Rosyjskiej na Ukrainę 24 lutego 2022 roku Zarząd PZU dokonał oceny wpływu tego zdarzenia na działalność operacyjną, ciągłość działania, sytuację finansową oraz kontynuację działalności przez Grupę PZU. W efekcie tej analizy oraz ze względu na obniżenie ratingu Ukrainy, Grupa PZU podjęła decyzję o ujęciu w skonsolidowanym rachunku zysków i strat za I półrocze 2022 roku odpisów w tym głównie aktywów finansowych i należności. Wpływ tych odpisów na skonsolidowany wynik netto Grupy PZU osiągnął wartość 94 mln zł.

W analogicznym okresie 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 okresie 12 miesięcy zakończonym 31 grudnia 2021 roku 485,3 mln zł.

4.6. Struktura aktywów i pasywów Grupy PZU

31 grudnia 2022 roku suma aktywów Grupy PZU wynosiła 436 119 mln zł i była o 33 990 mln zł wyższa w porównaniu ze stanem na koniec 2021 roku.

Aktywa

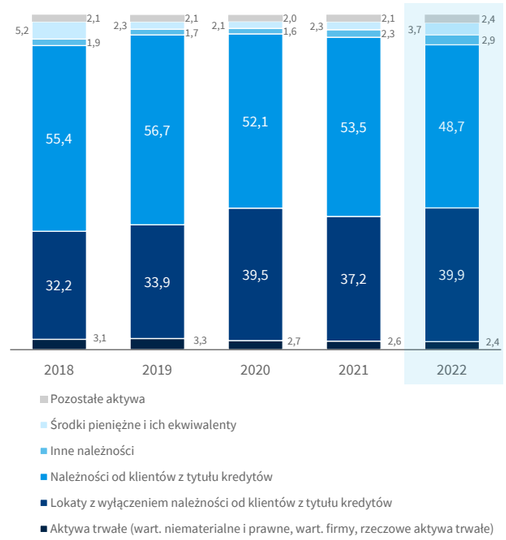
48,7% aktywów Grupy (wobec 53,5% na koniec 2021 roku) stanowiły należności od klientów z tytułu kredytów. Ich saldo sięgnęło 212 693 mln zł. Zmniejszyło się w porównaniu z końcem 2021 roku o 2 315 mln zł głównie w związku z malejącymi kredytami na nieruchomości mieszkaniowe dla klientów indywidualnych.

39,9% aktywów (wobec 37,2% na koniec 2021 roku) stanowiły lokaty: inwestycyjne aktywa finansowe, nieruchomości inwestycyjne, pochodne instrumenty finansowe i aktywa stanowiące zabezpieczenie zobowiązań. Wyniosły łącznie 174 051 mln zł i były wyższe o 24 660 mln zł w porównaniu do stanu na koniec poprzedniego roku. Wzrost wartości lokat dotyczył zwłaszcza Banku Pekao i był związany ze wzrostem poziomu instrumentów pochodnych oraz portfela dłużnych papierów wartościowych. Z wyłączeniem działalności bankowej portfela lokat wzrósł w porównaniu do poziomu z ubiegłego roku a jego zmiany wynikały z osiągniętego wyniku inwestycyjnego oraz napływu środków ze składki w związku z rozwojem biznesu.

2,4% aktywów (wobec 2,6% na koniec 2021 roku) stanowiły aktywa trwałe w postaci wartości niematerialnych i prawnych, wartości firmy oraz rzeczowych aktywów trwałych. Wyniosły 10 394 mln zł i były o 69 mln zł wyższe niż na koniec 2021 roku. Wzrost dotyczył rzeczowych aktywów trwałych.

3,7% aktywów (wobec 2,3% na koniec 2021 roku) to środki pieniężne i ich ekwiwalenty. Ich wartość wyniosła 15 960 mln

Struktura aktywów Grupy PZU (w %)



zł i była o 6 513 mln zł większa niż rok wcześniej. Zdecydował o tym wzrost salda środków pieniężnych zgromadzonych w Banku Centralnym przez Bank Pekao.

2,9% aktywów (wobec 2,3% na koniec 2021 roku) stanowiły należności Grupy PZU, w tym należności z tytułu kontraktów ubezpieczeniowych i bieżącego podatku dochodowego. Wyniosły 12 642 mln zł i były o 3 224 mln zł wyższe niż przed rokiem. Wzrost wynikał przede wszystkim z wyższej wartości nierozliczonych transakcji dotyczących instrumentów finansowych.

0,1% aktywów (wobec 0,2% na koniec 2021 roku) stanowiły aktywa przeznaczone do sprzedaży. Ich saldo wzrosło w ciągu roku o 11 mln zł – do 654 mln zł. Dotyczyło w szczególności nieruchomości przeznaczonych do sprzedaży przez fundusze inwestycyjne sektora nieruchomości ze względu na osiągnięcie przewidywanego horyzontu inwestycyjnego.

Pasywa

Na koniec 2022 roku skonsolidowane kapitały własne Grupy PZU osiągnęły wartość 39 752 mln zł, a więc o 242 mln zł mniej niż przed rokiem.

Wartość udziałów niekontrolujących zmniejszyła się o 651 mln zł – do 22 263 mln zł. Było to wypadkową spadku wyceny instrumentów dłużnych oraz zabezpieczających przepływy pieniężne wycenianych w wartości godziwej przez inne całkowite dochody, przeznaczeniu na wypłatę dywidendy przez Pekao 1 129 mln zł (w tym dla udziałowców mniejszościowych 903 mln zł) oraz zysku przypisanego akcjonariuszom niekontrolującym w wysokości 1 885 mln zł (wypracowanego przez Alior Bank i Bank Pekao).

Kapitały przypadające udziałowcom jednostki dominującej wzrosły o 409 mln zł do poziomu 17 489 mln zł. To efekt wypracowanego w 2022 roku wyniku netto przypisanego jednostce dominującej w wysokości 3 374 mln zł częściowo skompensowanego spadkiem wyceny instrumentów dłużnych oraz zabezpieczających przepływy pieniężne wyceniane w wartości godziwej przez inne całkowite dochody, podziałem zysku PZU za 2021 rok w kwocie 2 028 mln zł powiększonego o kwotę 950 mln zł przeniesioną z kapitału zapasowego utworzonego z zysku netto za rok zakończony 31 grudnia 2020 roku, w tym przeznaczeniu na wypłatę dywidendy 1 675 mln zł.

63,8% pasywów Grupy stanowiły na koniec 2022 roku zobowiązania wobec klientów z tytułu depozytów. Wyniosły 278 058 mln zł i były o 12 903 mln zł wyższe niż rok wcześniej. Miał na to wpływ wzrost depozytów terminowych Banku Pekao i Alior Banku o 47 588 mln zł, częściowo niwelowany spadkiem depozytów bieżących.

31 grudnia 2022 roku Grupa PZU posiadała zobowiązania z tytułu własnych dłużnych papierów wartościowych w wysokości 11 090 mln zł, w tym:

- 3 488 mln zł z tytułu obligacji wyemitowanych przez Bank Pekao i Alior Bank;
- 6 646 mln zł z tytułu certyfikatów depozytowych wyemitowanych przez Bank Pekao i Alior Bank;
- 956 mln zł z tytułu listów zastawnych wyemitowanych przez Bank Pekao.

Zobowiązania podporządkowane Grupy PZU na koniec 2022 roku osiągnęły wartość 6 184 mln zł, zbliżoną do tej z końca 2021 roku.

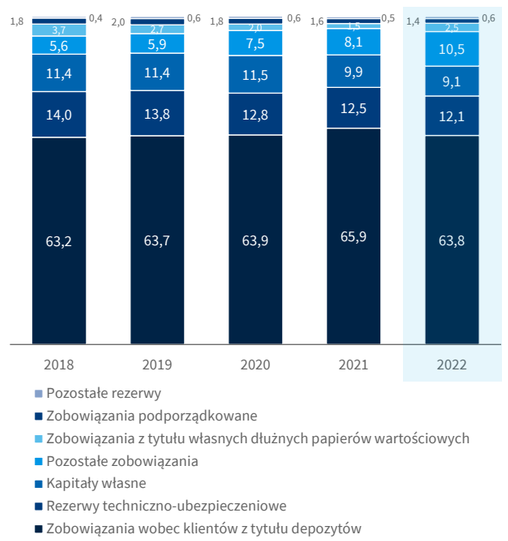
12,1% pasywów na koniec 2022 roku to wartość rezerw techniczno-ubezpieczeniowych. Wyniosła 52 606 mln zł i była o 2 433 mln zł większa niż rok wcześniej. Wpłynęły na to:

- podwyższenie rezerwy składki w ubezpieczeniach majątkowych i pozostałych osobowych wynikającego głównie z rozwoju sprzedaży ubezpieczeń w tym pozyskania kilku umów o wysokiej wartości jednostkowej (wznowienie w IV kwartale umowy dla klienta z branży paliwowo-energetycznej);
- wzrost rezerwy na niewypłacone odszkodowania i świadczenia w ubezpieczeniach majątkowych i pozostałych osobowych związany z wyższym poziomem rezerw szkodowych w ubezpieczeniach pozostałych finansowych, komunikacyjnych OC;

- niższe rezerwy na ryzyko ubezpieczającego w indywidualnych i grupowych produktach inwestycyjnych w efekcie ujemnych wyników inwestycyjnych na portfelu.

3,9% pasywów na koniec 2022 roku stanowiły inne zobowiązania w wysokości 17 178 mln zł. Były o 3 975 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 oraz zobowiązania wobec banków z tytułu dokumentów płatniczych rozliczanych w systemach rozliczeń międzybankowych.

Struktura pasywów Grupy PZU (w %)



Rachunek przepływów pieniężnych

Przepływy pieniężne netto na koniec 2022 roku osiągnęły wartość 6 446 mln zł i zwiększyły się o 5 004 mln zł w porównaniu do poprzedniego roku. Wzrost dotyczył w szczególności przepływów z działalności operacyjnej.

Istotne pozycje pozabilansowe

Wartość zobowiązań warunkowych na koniec 2022 roku wynosiła 80 676 mln zł i wzrosła rok do roku o 11 728 mln zł. Złożyło się na to przede wszystkim:

- 4 829 mln zł zobowiązań warunkowych z tytułu limitów odnawialnych w rachunkach ROR i kart kredytowych;
- 53 634 mln zł zobowiązań z tytułu kredytów i pożyczek w transzach;
- 8 521 mln zł zobowiązań w postaci udzielonych poręczeń i gwarancji;
- 4 158 mln zł w postaci gwarancji dotyczących emisji papierów wartościowych.

4.7. 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 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 i niespełniające definicji kontraktu 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.

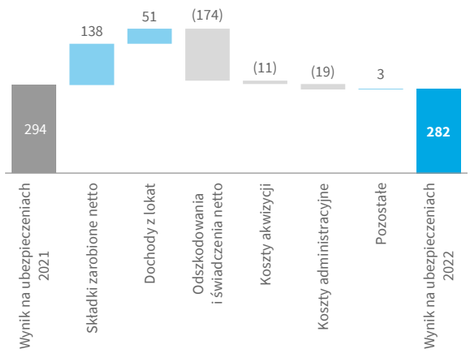
Ubezpieczenia korporacyjne

Wynik na ubezpieczeniach w segmencie ubezpieczeń korporacyjnych w 2022 roku wyniósł 282 mln zł, a więc o 4,1% mniej w porównaniu do 2021 roku.

Na poziom wyniku miały wpływ przede wszystkim:

- wzrost składki zarobionej netto o 138 mln (+5,8% r/r) przy jednoczesnym wzroście składki przypisanej brutto o 748 mln zł (+22,8% r/r) w stosunku do 2021 roku. Zmiana składki przypisanej brutto Grupy PZU kształtowana była przez:
  - wzrost składki z ubezpieczeń od ognia i innych szkód rzeczowych w konsekwencji pozyskania kilku umów o wysokiej wartości jednostkowej, w tym wznowienie w IV kwartale umowy dla klienta z branży paliwowo-energetycznej z łączną składką ponad 420 mln zł (wzrost o ponad 180 mln zł r/r);
  - wyższy przypis składki w ubezpieczeniach NNW i pozostałych, w tym z ubezpieczeń różnych ryzyk finansowych i gwarancji, głównie w wyniku wyższej sprzedaży ubezpieczeń utraty zysku (w tym w następstwie uszkodzeń maszyn) oraz casco statków żeglugi morskiej i śródlądowej;
  - przyrost składki z ubezpieczeń komunikacyjnych (+4,8% r/r) będący wypadkową spadku w OC komunikacyjnych (konsekwencja niższej sprzedaży nowych pojazdów i wyhamowania na wysokokonkurencyjnym rynku leasingów) oraz wzrostu w Auto Casco (następstwo rosnącej wartości pojazdów przekładającej się na wzrost sum ubezpieczenia);
  - wzrost składki portfela odpowiedzialności cywilnej;
- wyższa wartość odszkodowań i świadczeń netto o 174 mln zł (+11,5% r/r), co przy wzroście składki zarobionej netto o 5,8% r/r oznacza pogorszenie wskaźnika szkodowości o 3,4 p.p. do poziomu 67,3%. Wzrost łącznego wskaźnika szkodowości w segmencie ubezpieczeń korporacyjnych był wypadkową:
  - niższego wskaźnika szkodowości w ubezpieczeniach komunikacyjnych, w tym znacznej poprawy w Auto Casco i pogorszenia w OC komunikacyjnym w konsekwencji niższej niż przed rokiem częstości zgłoszeń szkód częściowo kompensowanej wzrostem średniej wypłaty oraz deprecjacji PLN wobec EUR w szkodach walutowych,
  - wyższej szkodowości portfela ubezpieczeń pozakomunikacyjnych będącej następstwem pogorszenia wskaźnika szkodowości gwarancji ubezpieczeniowych (wpływ zdarzenia szkodowego o wysokiej wartości jednostkowej) oraz grupie ubezpieczeń odpowiedzialności cywilnej ogólnej (głównie na portfelu ubezpieczeń podmiotów medycznych) oraz ubezpieczeń różnych ryzyk finansowych;
- wzrost o 51 mln zł (+69,9% r/r) dochodów z lokat alokowanych według cen transferowych do segmentu w stosunku do roku ubiegłego wynikał w szczególności ze wzrostu stóp procentowych oraz umocnienia kursu euro względem złotego wobec osłabienia w ubiegłym roku. Na poziomie łącznego wyniku netto Grupy PZU efekt walutowy został częściowo skompensowany przez zmianę poziomu zobowiązań ubezpieczeniowych, których pokrycie stanowią aktywa walutowe;
- wzrost o 11 mln zł (+2,4% r/r) kosztów akwizycji (z uwzględnieniem prowizji reasekuracyjnych), co przy

Wynik na ubezpieczeniach segmentu ubezpieczeń korporacyjnych (w mln zł)



wzroście składki zarobionej netto o 5,8% r/r przełożyło się na poprawę wskaźnika kosztów akwizycji o 0,6 p.p. Spadek wskaźnika kosztów akwizycji zarówno portfela ubezpieczeń komunikacyjnych jak i pozakomunikacyjnych to głównie efekt zmian w strukturze portfela, w tym niższego udziału ubezpieczeń komunikacyjnych oferowanych przez agencje leasingowe (charakteryzujące się wyższymi stawkami prowizyjnymi) oraz wznowienie dużej umowy z niską prowizją;

- przyrost o 19 mln zł (+13,4% r/r) kosztów administracyjnych, będący efektem przede wszystkim rosnących kosztów utrzymania nieruchomości w wyniku indeksacji cen najmu i mediów, przeprowadzki do nowej siedziby głównej oraz wdrożenia Nowego Modelu Organizacji i Narzędzi Pracy IT.

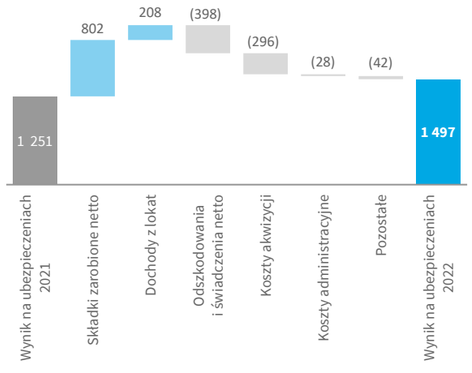
Ubezpieczenia masowe

Na ubezpieczeniach w segmencie masowym Grupa PZU osiągnęła w 2022 roku wynik na poziomie 1 497 mln zł, czyli o 19,7% więcej niż w poprzednim roku.

Miały na to wpływ następujące czynniki:

- przyrost składki zarobionej netto o 802 mln zł (+7,9% r/r) przy jednoczesnym wzroście składki przypisanej brutto o 673 mln zł (+6,2% r/r). W sprzedaży Grupa PZU odnotowała:
  - wzrost przypisu składki w ubezpieczeniach komunikacyjnych, głównie Auto Casco (wysoka dynamika liczby ubezpieczeń przy jednoczesnym wzroście średniej składki wskutek rosnącej wartości pojazdów przekładającej się na wzrost sum ubezpieczenia) oraz nieznacznie OC komunikacyjnych (wpływ wzrostu średniej składki przy wyhamowaniu liczby ubezpieczeń). Efekt został częściowo ograniczony przez spadek rejestracji nowych samochodów osobowych (szczególnie odczuwalny w kanale dealerskim),
  - wyższą składkę z ubezpieczeń szkód spowodowanych żywiołami i pozostałych szkód rzeczowych, głównie ubezpieczeń upraw rolnych dotowanych (wpływ wyższej niż przed rokiem puli dotacji z budżetu państwa) oraz ubezpieczeń budynków i nieruchomości. 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),
  - zwiększenie przypisu w ubezpieczeniach odpowiedzialności cywilnej (w tym, OC oferowane do ubezpieczeń PZU Firma i PZU DOM oraz OC zawodowe),
  - niższą składkę w grupie ubezpieczeń NNW i pozostałych, głównie w wyniku wyhamowania sprzedaży ubezpieczeń oferowanych we współpracy z bankami Grupy do pożyczek gotówkowych i kredytów hipotecznych, spowodowanego przez spadek popytu na kredyty hipoteczne wobec rosnących stóp procentowych oraz większych restrykcji przy wyliczaniu zdolności kredytowej. Efekt został częściowo skompensowany wzrostem przypisu z ubezpieczeń turystycznych oraz świadczenia pomocy PZU Auto Pomoc;
- wzrost o 398 mln zł (+6,4% r/r) wartości odszkodowań i świadczeń netto, co przy wyższej o 7,9% składce zarobionej netto oznacza poprawę wskaźnika szkodowości o 0,9 p.p. w relacji do 2021 roku. Zmiana ta była kształtowana głównie przez:
  - spadek szkodowości w ubezpieczeniach komunikacyjnych będący wypadkową niższej szkodowości w Auto Casco i wzrostu w OC komunikacyjnym w efekcie m.in. pozytywnego rozwoju szkód z lat ubiegłych częściowo niwelowanego pogorszeniem szkodowości bieżącego roku (wpływ wzrostu średniej wypłaty, w tym deprecjacji PLN wobec EUR),
  - wyższą szkodowość w grupie ubezpieczeń pozakomunikacyjnych, w tym od ognia i innych szkód rzeczowych głównie wskutek wyższego niż przed rokiem poziomu szkód powodowanych przez zdarzenia atmosferyczne (huragany i gradobicia);
- wzrost o 208 mln zł (+54,0% r/r) dochodów z lokat alokowanych do segmentu według cen transferowych w stosunku do roku ubiegłego wynikał w szczególności ze wzrostu stóp procentowych oraz umocnienia kursu euro względem złotego wobec osłabienia w ubiegłym roku. Na poziomie łącznego wyniku netto Grupy PZU efekt walutowy został częściowo skompensowany przez zmianę poziomu zobowiązań ubezpieczeniowych, których pokrycie stanowią aktywa walutowe;

Wynik na ubezpieczeniach segmentu ubezpieczeń masowych (w mln zł)



- zwiększenie o 296 mln zł (+13,9%), do 2 429 mln zł, kosztów akwizycji (łącznie z prowizjami reasekuracyjnymi), co przy wyższej o 7,9% składce zarobionej netto spowodowało wzrost wskaźnika kosztów akwizycji o 1,2 p.p. Wzrost poziomu kosztów akwizycji to głównie efekt zmiany mix-u produktów i kanałów sprzedaży, w tym wyższego udziału kanału multiagencyjnego;
- wzrost o 28 mln zł (+4,1% r/r) kosztów administracyjnych, przede wszystkim w wyniku rosnących kosztów utrzymania nieruchomości, które były konsekwencją indeksacji cen najmu i mediów, przeprowadzki do nowej siedziby głównej oraz wdrożenia Nowego Modelu Organizacji i Narzędzi Pracy IT. Efekt został spotęgowany intensyfikacją działań marketingowych i presją płacową.

Ubezpieczenia grupowe i indywidualnie kontynuowane

Wynik na ubezpieczeniach w segmencie ubezpieczeń grupowych i indywidualnie kontynuowanych w 2022 roku wyniósł 1 249 mln zł, czyli o 43,6% więcej niż w poprzednim roku.

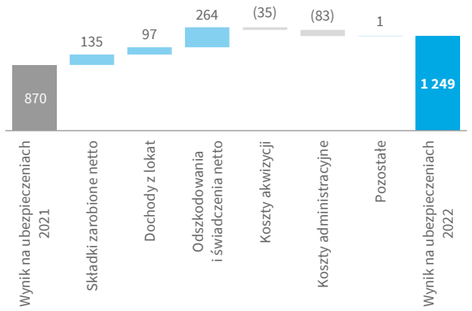
Pozytywny dla wyniku był przede wszystkim niższy poziom wypłat świadczeń związanych ze spadkiem liczby zgonów ubezpieczonych oraz współubezpieczonych obserwowany w całej populacji i potwierdzony danymi GUS.

Czynniki wpływające na poziom i zmiany wyniku segmentu w 2022 roku:

- wzrost o 136 mln zł (+1,9% r/r) składki przypisanej brutto, który był wypadkową:
  - pozyskania kolejnych kontraktów w ubezpieczeniach zdrowotnych. Na koniec 2022 roku PZU Życie posiadał w portfelu blisko 2,7 mln aktywnych umów tego rodzaju, przy jednoczesnym dostosowaniu średniej ceny do uwarunkowań rynkowych i makroekonomicznych (uwzględnienie inflacji kosztowej usług medycznych) z zachowaniem rentowności portfela,
  - zwiększenia przychodów z ubezpieczeń dodatkowych do produktów grupowych ochronnych, przy jednoczesnej presji zwiększonych odejść ubezpieczonych z grup (zakładów pracy),
  - aktywnej dosprzedaży innych ubezpieczeń dodatkowych w ramach produktów indywidualnie kontynuowanych;
- wzrost o 135 mln zł (+1,9% r/r) składki zarobionej netto będący wypadkową rozwoju portfela ubezpieczeń oraz rozwiązania rezerwy na ryzyka niewygasłe w wysokości 25 mln zł. Rezerwa jest tworzona w celu pokrycia ewentualnego deficytu przyszłych składek (w tym przypadku w efekcie zwiększonej śmiertelności spowodowanej pandemią COVID-19), a jej uwolnienie związanie jest z niższą niż prognozowana szkodowością;
- wzrost dochodów z działalności lokacyjnej o 97 mln zł (+18,7% r/r), na które składają się dochody alokowane według cen transferowych i dochody z produktów inwestycyjnych będące wypadkową zwiększenia dochodów alokowanych w produktach ochronnych w efekcie wzrostu stóp procentowych, oraz pogorszenia wyników produktów inwestycyjnych, zwłaszcza PPE. Dochody z produktów inwestycyjnych nie mają przy tym wpływu na wynik segmentu ubezpieczeń grupowych i indywidualnie kontynuowanych, ponieważ równoważy je zmiana poziomu zobowiązań ubezpieczeniowych;
- zmniejszenie o 264 mln zł (-4,7% r/r), do 5 333 mln zł odszkodowań i świadczeń ubezpieczeniowych wraz ze zmianą stanu innych rezerw techniczno-ubezpieczeniowych, jako wypadkowa:
  - spadku świadczeń z tytułu śmierci ubezpieczonych i współubezpieczonych w bieżącym roku, adekwatnego – jak wynika z danych GUS – do spadku śmiertelności w całej populacji w tym okresie,
  - spadku rezerw techniczno-ubezpieczeniowych w PPE (III filar zabezpieczenia emerytalnego), na co wpłynęły niższe niż w 2021 roku wyniki z działalności inwestycyjnej,
  - niższego poziomu świadczeń z tytułu urodzenia dziecka,
  - wzrostu rezerw techniczno-ubezpieczeniowych dla starszych wersji produktów indywidualnie kontynuowanych, polegający na rozpoznaniu spodziewanego efektu wyższych indeksacji - oczekiwanie to wynika z wysokiego poziomu obserwowanego i oczekiwanego wskaźnika inflacji,
  - wzrostu kosztów świadczeń w ubezpieczeniach ambulatoryjnych spotęgowanych wyższą utylizacją i inflacją kosztów medycznych,
  - wyższych świadczeń na dodatkach związanych z leczeniem szpitalnym, operacjami chirurgicznymi, ciężką chorobą oraz trwałym inwalidztwem i uszczerbkiem, co wynikało z niższej częstości świadczeń w zeszłym roku w efekcie mniejszej aktywności na skutek pandemii COVID-19;
- wyższe o 35 mln zł (+8,9% r/r) koszty akwizycji w konsekwencji wzrostu wynagrodzenia dla pośredników ubezpieczeniowych w ubezpieczeniach grupowych ochronnych związanego z rozwojem sprzedaży szczególnie w segmencie małych i średnich przedsiębiorstw oraz wyższych prowizji produktów grupowych zdrowotnych przy jednoczesnym wzroście portfela tych ubezpieczeń;
- wzrost o 83 mln zł (+12,4% r/r) kosztów administracyjnych, będący efektem przede wszystkim wzrostu kosztów osobowych w wyniku presji płacowej, intensyfikacji działań sponsoringowych, wzrostu kosztów utrzymania nieruchomości oraz zakupu sprzętu i mebli w związku z przeprowadzką do nowej siedziby głównej, wdrożeniem

Nowego Modelu Organizacji i Narzędzi Pracy Grupowej. Czynniki wpływające na ograniczenie kosztów to niższe zapotrzebowanie na usługi doradcze w ramach prowadzonych projektów oraz mniejszy wymiar działań reklamowych.

Wynik na ubezpieczeniach segmentu ubezpieczeń grupowych i indywidualnie kontynuowanych (w mln zł)



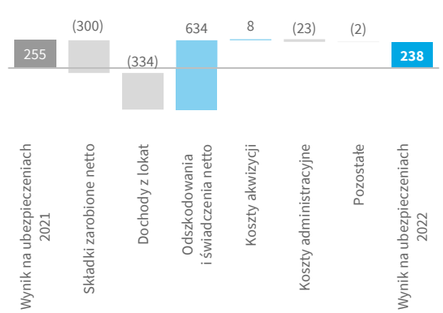
Ubezpieczenia indywidualne

Wynik na ubezpieczeniach w segmencie ubezpieczeń indywidualnych w 2022 roku wyniósł 238 mln zł i był o 17 mln zł, a więc o 6,7% niższy w porównaniu do poprzedniego roku.

Czynniki wpływające na poziom wyniku segmentu w 2022 roku:

- spadek o 299 mln zł (-17,1% r/r), do 1 451 mln zł, składek przypisanych brutto w rezultacie:
  - spadku pozyskanej składki w ubezpieczeniach inwestycyjnych w kanale bancassurance w efekcie ograniczenia współpracy z jednym z zewnętrznych dystrybutorów oraz spadku dynamiki w produktach oferowanych we współpracy z bankami w ramach Grupy PZU,
  - spadku pozyskanej składki w ubezpieczeniach inwestycyjnych, głównie ubezpieczeniach na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi w sieci własnej oraz Indywidualnych Kontach Emerytalnych,
  - spadku 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,
  - nowej sprzedaży produktów Single Premium Endowment oferowanych w sieci własnej oraz w kanale bancassurance;
  - wzrostu składki dla produktów ochronnych oferowanych w sieci własnej;
- spadek dochodów z działalności lokacyjnej o 334 mln zł (z 153 mln zł w 2021 roku do -181 mln zł w 2022 roku), na które składają się dochody alokowane według cen transferowych i dochody z produktów inwestycyjnych, będący skutkiem pogorszenia wyników produktów inwestycyjnych, zwłaszcza Wielowalutowego Programu Inwestycyjnego, oraz niższego poziomu dochodów alokowanych w produktach ochronnych. Dochody z produktów inwestycyjnych nie mają przy tym wpływu na wynik segmentu ubezpieczeń indywidualnych, ponieważ równoważy je zmiana poziomu zobowiązań ubezpieczeniowych;
- zmniejszenie o 634 mln zł (z -1 329 mln zł w 2021 do -695 mln zł w 2022 roku) 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;
- spadek o 8 mln zł (-3,6% r/r), do 216 mln zł, kosztów akwizycji w efekcie niższej prowizji za sprzedaż produktów unit-linked w kanale bancassurance przy jednoczesnym wyższym wynagrodzeniu pośredników za sprzedaż produktów ochronnych w kanale własnym oraz bankowym;
- wzrost o 23 mln zł (26,7% r/r), do 109 mln zł kosztów administracyjnych, wynikający przede wszystkim z rosnących kosztów osobowych w wyniku presji płacowej, wzrostu kosztów utrzymania nieruchomości oraz zakupu sprzętu i mebli w związku z przeprowadzką do nowej siedziby głównej, wdrożeniem Nowego Modelu Organizacji i Narzędzi Pracy Grupowej, modernizacją systemów IT oraz wyższym poziomem zmiennych kosztów wynagrodzeń związanych z ponadprzeciętną realizacją planów. Efekt ten został częściowo skompensowany mniejszym wymiarem działań reklamowych.

Wynik na ubezpieczeniach segmentu ubezpieczeń indywidualnych (w mln zł)



Inwestycje

Dochody z działalności operacyjnej segmentu inwestycje (wyłącznie operacje na zewnątrz) były niższe niż w poprzednim roku o 242 mln zł (-36,6% r/r), co było spowodowane ubiegłorocznym wzrostem wyceny akcji spółki z branży logistycznej, słabszym wynikiem funduszy Private Equity oraz akcji notowanych na skutek gorszej sytuacji na rynku.

Powyższe spadki zostały częściowo skompensowane wzrostem przychodów z instrumentów opartych o zmienną stopę w efekcie wyższego poziomu polskich stóp procentowych w szczególności w portfelach dłużnych oraz rynku pieniężnego.

Dodatkowo na wyniki segmentu ujemny wpływ miała zwiększona alokacja do segmentów ubezpieczeniowych oparta o wyższy poziom rynkowych stóp procentowych.

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 2022 roku 3 914 mln zł i był wyższy o 135 mln zł względem roku poprzedniego.

Decydujący dla dynamiki wyników rok do roku był cykl podwyżek stóp procentowych zapoczątkowany w IV kwartale 2021 roku, z kolei negatywnie oddziaływały m.in.: wprowadzone „wakacje kredytowe", tj. ujęcie kosztów związanych z modyfikacją umów kredytów hipotecznych złotowych udzielonych konsumentom z tytułu zawieszenia przez nich spłat kredytu.

Kontrybucja Banku Pekao do zysku z działalności operacyjnej Grupy PZU w segmencie bankowym (bez uwzględnienia amortyzacji wartości niematerialnych nabytych w transakcji przejęcia) wyniosła 2 878 mln zł, a w przypadku Alior Bank 1 036 mln zł. Na wynik Alior Banku dodatkowo w 2022 miały wpływ zdarzenia jednorazowe, tj. odpis aktywów podatkowych związanych z działalnością oddziału banku w Rumunii oraz rezerwa na zwroty prowizji, tzw. małe TSUE"). Z kolei na wynik Banku Pekao wpływ miało utworzenie rezerwy na ryzyko prawne dotyczące walutowych kredytów hipotecznych w wysokości 1 598 mln zł, która obciążyła wynik z tytułu odpisów w wysokości 1 246 mln zł oraz pozostałe koszty operacyjne w wysokości 352 mln zł.

Dochody z lokat, będące kluczowym elementem przychodów segmentu bankowego, wzrosły do 13 636 mln zł (+86,3% r/r). Składają się na nie przychody z tytułu odsetek i dywidend, wynik handlowy i wynik z odpisów aktualizujących. Pozytywny wpływ na dochody segmentu miały wyższe wyniki z tytułu odsetek, w związku z serią podwyżek stóp procentowych zapoczątkowanych w październiku 2021 roku. Z kolei negatywny wpływ miało ujęcie kosztów związanych z modyfikacją umów kredytów hipotecznych złotowych udzielonych konsumentom z tytułu zawieszenia przez nich spłat kredytu (tzw. wakacje kredytowe), w wysokości 1 958 mln zł w Pekao oraz 502 mln zł w Alior Banku.

Portfel należności kredytowych w obu bankach razem spadł na koniec 2022 roku o 2,5 mld zł (-1,2% r/r) w porównaniu do 2021 roku. W dużej mierze to efekt spadku należności od klientów z tytułu kredytów hipotecznych oraz kredytów konsumpcyjnych w segmencie klienta detalicznego, które w środowisku wysokich stóp procentowych cieszą się mniejszym zainteresowaniem.

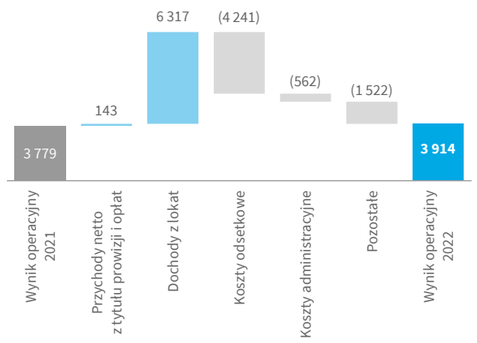
Wartość odpisów na oczekiwane straty kredytowe i z tytułu utraty wartości instrumentów finansowych w Banku Pekao wyniosła 2 017 mln zł, a w Alior Banku 1 075 mln zł; były one wyższe rok do roku odpowiednio o 1 240 mln zł i 25 mln zł.

Rentowność mierzona wskaźnikiem marży odsetkowej netto wyniosła dla Banku Pekao 3,27% i była wyższa o 89 p.b. w stosunku do 2021 roku, a dla Alior Banku – 4,64%, czyli o 90 p.b. więcej 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 wzrosła w związku z serią podwyżek stóp procentowych, wzrost ten częściowo skonsumował negatywny wpływ wakacji kredytowych.

Wynik z tytułu prowizji i opłat w segmencie bankowym wzrósł o 4,2% w stosunku do poprzedniego roku i osiągnął poziom 3 569 mln zł. Główną przyczyną poprawy dochodów prowizyjnych były opłaty związane z udzielaniem kredytów, marże na transakcjach walutowych oraz prowizje kartowe. Koszty administracyjne segmentu wzrosły do 5 639 mln zł, a więc były o 11,1% wyższe w porównaniu z 2021 rokiem. Dla Banku Pekao wyniosły 4 028 mln zł, a Alior Banku – 1 611 mln zł. Wzrost wynikał głównie ze wzrostu kosztów osobowych oraz kosztów IT w Banku Pekao. Ponadto do wyniku z działalności operacyjnej kontrybuowały pozostałe przychody i koszty operacyjne, których głównym składnikiem są opłaty na BFG (365 mln zł) oraz podatek od innych instytucji finansowych (1 129 mln zł). Istotnym obciążeniem były także koszty poniesione z tytułu wpłaty na rzecz nowoutworzonego Instytucjonalnego Systemu Ochrony (IPS), 696 mln zł, składka na Fundusz Wsparcia Kredytobiorców (231 mln zł), a także pozostała kwota rezerwy w Banku Pekao na ryzyko prawne dotycząca kredytów hipotecznych w walutach obcych, tj. 352 mln zł. Poza tym utworzono rezerwy na zwroty klientom podwyższonych marż kredytów hipotecznych przed

ustanowieniem hipoteki, w Banku Pekao w wysokości 112 mln zł oraz 23 mln zł w Alior Banku. Wskaźnik Koszty/Dochody wyniósł dla obu banków 40% (40% dla Banku Pekao i 39% dla Alior Banku), a więc o 2,3 p.p. mniej niż rok wcześniej. Poprawa wskaźnika była efektem szybciej rosnących dochodów niż kosztów. Wzrost dochodów dotyczył głównie obszaru przychodów odsetkowych.

Wynik z działalności operacyjnej segmentu bankowego (w mln zł)



Ubezpieczenia emerytalne

Zysk z działalności operacyjnej segmentu ubezpieczeń emerytalnych w 2022 roku wyniósł 119 mln zł, a więc o 24,0% więcej niż w 2021 roku.

Czynniki wpływające na poziom i zmianę wyniku operacyjnego:

- wzrost pozostałych przychodów o 7 mln zł (4,5% r/r) do 161 mln zł. Był efektem przychodów z tytułu nadpłaty do Funduszu Gwarancyjnego w KDPW (w 2021 roku nie odnotowano przychodów z tego tytułu);
- spadek kosztów administracyjnych o 8 mln (-14,0% r/r), do 49 mln zł. Główny wpływ na odchylenie miała niższa dopłata do Funduszu Gwarancyjnego w KDPW za IV kwartał 2022 roku (8,5 mln zł), podczas gdy w analogicznym okresie w 2021 roku dopłata wyniosła 16,1 mln zł;
- wzrost dochodów z lokat o 8 mln zł do poziomu 12 mln zł, w związku ze wzrostem rynkowych stóp procentowych.

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

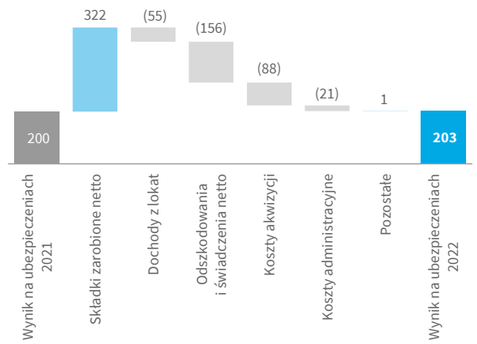
Kraje bałtyckie

Wynik na ubezpieczeniach z działalności w krajach bałtyckich w 2022 roku wyniósł 203 mln zł, co oznacza wzrost o 3 mln zł, tj. 1,5%, w porównaniu z 2021 rokiem.

Na poziom wyniku wpłynęły poniższe czynniki:

- wyższy o 322 mln zł (18,5% r/r) poziom składki zarobionej netto przy jednoczesnym wzroście składki przypisanej brutto. Składka przypisana brutto wyniosła 2 359 mln zł i była wyższa w stosunku do roku poprzedniego o 492 mln zł tj.+26,4% r/r (+23,3% r/r w walucie funkcjonalnej). Sprzedaż wyższa o 484 mln zł (+27,2%) została wygenerowana w ubezpieczeniach majątkowych i pozostałych osobowych głównie na skutek znacznego wzrostu sprzedaży w ubezpieczeniach komunikacyjnych OC (+27,8% w walucie funkcjonalnej), komunikacyjnych AC (+25,1% w walucie funkcjonalnej), majątkowych (+20,6% w walucie funkcjonalnej) oraz w ubezpieczeń zdrowotnych (+41,0% w walucie funkcjonalnej). W ubezpieczeniach na życie sprzedaż wzrosła o 8 mln zł (+8,9% r/r);
- spadek o 55 mln zł, do -13 mln zł, dochodów z lokat. Przyczyną były przede wszystkim spadki na rynkach akcji;
- wyższa o 156 mln zł (14,4% r/r), wartość odszkodowań i świadczeń netto, osiągnęły one poziom 1 238 mln zł. Wskaźnik szkodowości w ubezpieczeniach majątkowych i pozostałych osobowych wzrósł w stosunku do poprzedniego roku o 0,6 p.p. i wyniósł 60,8% m.in. na skutek wzrostu częstości oraz wartości średniej szkody w ubezpieczeniach komunikacyjnych, w obszarze masowym, w ubezpieczeniach pozakomunikacyjnych, w tym od ognia i innych szkód rzeczowych, w efekcie wyższego niż przed rokiem poziomu szkód wywołanych przez zdarzenia atmosferyczne. W ubezpieczeniach na życie wartość świadczeń ukształtowała się na poziomie 43 mln zł i była o 44 mln zł niższa niż w 2021 roku w efekcie niższego wzrostu rezerw z tytułu ubezpieczeń na życie;
- wzrost kosztów akwizycji o 24,0% do wartości 454 mln zł. Dynamika kosztów była skorelowana z dynamiką sprzedaży, współczynnik kosztów akwizycji liczony od składki zarobionej netto wzrósł o 1,0 p.p. i ukształtował się na poziomie 22,0%;
- wzrost kosztów administracyjnych (+14,8% r/r) do poziomu 163 mln zł. Wskaźnik kosztów administracyjnych ukształtował się na poziomie 7,9% i był o 0,3 p.p. niższy w porównaniu do ubiegłego roku.

Wynik na ubezpieczeniach segmentu kraje bałtyckie (w mln zł)



Ukraina

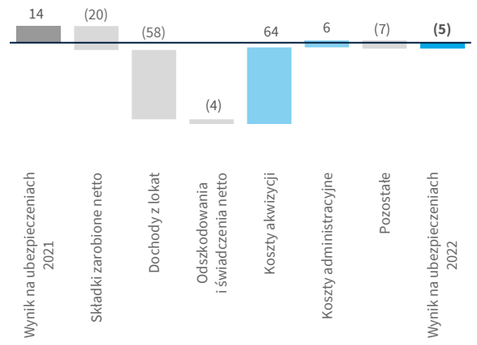
Segment Ukraina zakończył 2022 rok obniżeniem wyniku na ubezpieczeniach o 19 mln zł do poziomu -5 mln zł wobec 14 mln zł w 2021 roku. Na wynik segmentu wpłynęła analiza odzyskiwalności posiadanych aktywów, przeprowadzona m.in. na skutek obniżenia ratingu kraju, w efekcie której Grupa PZU ujęła w skonsolidowanym rachunku zysków i strat m.in.:

- zwiększone odpisy z tytułu oczekiwanych strat kredytowych dla inwestycyjnych (lokacyjnych) aktywów finansowych w wysokości 53 mln zł;
- odpisy z tytułu utraty wartości należności w wysokości 41 mln zł.

Czynniki wpływające na poziom wyniku segmentu:

- spadek składki zarobionej netto o 20 mln zł (-8,8% r/r) przy równoczesnym spadku składki przypisanej brutto. Składka przypisana brutto wyniosła 231 mln zł i spadła w stosunku do poprzedniego roku o 108 mln zł (tj. -31,9% r/r, -29,2% w walucie funkcjonalnej). Ujemna dynamika w większości rodzajów ubezpieczeń jest związana z rozpoczęciem działań wojennych na terytorium Ukrainy i zawieszeniem sprzedaży szeregu produktów dotyczących ubezpieczenia mienia czy ryzyk finansowych. Największe spadki odnotowano w ubezpieczeniach rolnych (-66,8% w walucie funkcjonalnej), majątkowych (-63,9% w walucie funkcjonalnej), wypadkowych (-50,4% w walucie funkcjonalnej) oraz komunikacyjnych OC i AC (łącznie o -17,4% r/r w walucie funkcjonalnej). Wzrost składki przypisanej brutto nastąpił jedynie w ubezpieczeniu Zielonej Karty, ze względu na masowe zawieranie polis przez osoby wyjeżdżające za granicę. Składka w ubezpieczeniach na życie spadła o 35 mln zł (tj. -38,9% r/r, -37,3% w walucie funkcjonalnej);
- spadek o 58 mln zł dochodów z lokat. Wartość dochodów z lokat została obciążona odpisem z tytułu utraty wartości;
- wzrost do 106 mln zł (+3,9% r/r) wartości odszkodowań i świadczeń netto. Wartość odszkodowań w obszarze ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych spadła o 3 mln zł w porównaniu do poprzedniego roku. Ogłoszenie 24 lutego stanu wojennego w całym kraju wyłączyło odpowiedzialność ubezpieczycieli za szkody powstałe w wyniku działań wojennych. PZU Ukraina realizował wypłaty z ubezpieczeń komunikacyjnych OC i AC zgodnie z warunkami umów ubezpieczeniowych i obowiązującego ustawodawstwa. W ubezpieczeniach na życie wartość wypłaconych świadczeń wzrosła o 7 mln zł (+19,4%) w porównaniu do poprzedniego roku. Wskaźnik szkodowości liczony od składki zarobionej netto w ubezpieczeniach majątkowych i pozostałych osobowych wyniósł 41,4%, co oznacza spadek o 6,0 p.p. w porównaniu do 2021 roku;
- spadek kosztów akwizycji do 48 mln zł ze 112 mln zł w poprzednim roku (-57,1% r/r). Wskaźnik kosztów akwizycji obniżył się o 26,1 p.p. do 23,2%;
- spadek kosztów administracyjnych o 6 mln zł (-15,4% r/r), do poziomu 33 mln zł. Współczynnik kosztów administracyjnych liczony od składki zarobionej netto zmniejszył się o 1,3 p.p. i wyniósł 15,9%.

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 2022 roku były niższe o 3 mln zł względem 2021 roku i wyniosły 30 mln zł.

Dochody z działalności lokacyjnej w segmencie kontraktów inwestycyjnych uległy pogorszeniu w stosunku do ubiegłego roku o 26 mln zł (z -3 mln zł w 2021 roku do -29 mln zł w 2022 roku) głównie ze względu na niższą stopę zwrotu z aktywów w produkcie IKZE. Dochody z lokat nie mają przy tym wpływu na wynik segmentu kontrakty inwestycyjne, ponieważ równoważy je zmiana zobowiązań ubezpieczeniowych.

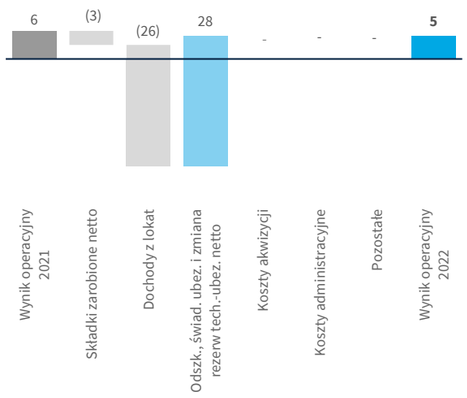
Koszt odszkodowań i świadczeń ubezpieczeniowych wraz ze zmianą stanu innych rezerw techniczno-ubezpieczeniowych netto spadł r/r o 28 mln zł do poziomu -6 mln zł przede wszystkim na skutek różnicy w wyniku z działalności lokacyjnej w produktach unit-linked.

W segmencie kontraktów inwestycyjnych obecnie nie jest prowadzona aktywna akwizycja umów.

Koszty administracyjne wyniosły 2 mln zł, co oznacza brak zmiany w stosunku do ubiegłego roku.

Wynik operacyjny segmentu zrealizował się na poziomie niższym o 1 mln zł i wyniósł 5 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 2022 rok wyniósł 19,5%. Był jednocześnie o 0,9 p.p. wyższy od uzyskanego w poprzednim roku, co wynikało z wyższych wyników w segmentach działalności ubezpieczeniowej w Polsce przy niższym poziomie średnich kapitałów związanym z przeznaczeniem w 2021 roku na wypłatę dywidendy zysku za 2020 rok powiększonego o kwotę przeniesioną z kapitału zapasowego utworzonego z zysku netto za rok zakończony 31 grudnia 2019 roku.

Rentowność aktywów (ROA) Grupy PZU za 2022 rok wyniosła 1,3% i była o 0,1 p.p. niższa niż w 2021 roku. Przyczynił się do tego w szczególności zdarzenia o charakterze jednorazowym w działalności bankowej:

- koszty związane z przystąpieniem Banku Pekao i Alior Banku do bankowego Systemu Ochrony w wysokości odpowiednio 482 mln zł i 214 mln zł brutto;
- aktualizacja rezerwy na ryzyko prawne związane z walutowymi kredytami hipotecznymi w Banku Pekao w kwocie 1 598 mln zł brutto;
- koszty związane z modyfikacją umów kredytów hipotecznych złotowych udzielonych konsumentom z tytułu zawieszenia przez nich spłat kredytu (tzw. wakacje kredytowe) w wysokości 1 958 mln zł brutto w Pekao oraz 502 mln zł brutto w Alior Banku.

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.

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.

Wskaźnik mieszany Grupy PZU (dla ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych) utrzymuje się w ostatnich latach na niskim poziomie, który zapewnia wysoką rentowność.

W 2022 roku wyniósł 89,6% i był o 0,4 p.p. wyższy w porównaniu z 2021 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 kanału multiagencyjnego w segmencie klienta masowego oraz wyższej szkodowości portfela ubezpieczeń pozakomunikacyjnych w segmencie klienta korporacyjnego będącej następstwem pogorszenia wskaźnika szkodowości gwarancji ubezpieczeniowych (wpływ zdarzenia szkodowego o wysokiej wartości jednostkowej) oraz grupie ubezpieczeń odpowiedzialności cywilnej ogólnej (głównie na portfelu ubezpieczeń podmiotów medycznych) oraz ubezpieczeń różnych ryzyk finansowych.

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 2022 roku osiągnął poziom 16,8%, a jego wzrost o 4,1 p.p. w porównaniu z 2021 rokiem był związany w szczególności z niższą szkodowością w segmencie ubezpieczeń grupowych i indywidualnie kontynuowanych. Wynikało to z niższego poziomu wypłat świadczeń związanych ze spadkiem liczby zgonów ubezpieczonych oraz współubezpieczonych obserwowany w całej populacji i potwierdzony danymi GUS.

W przypadku działalności bankowej miernikiem sprawności działania jest wskaźnik kosztów do dochodów, a więc iloraz kosztów administracyjnych i sumy dochodów operacyjnych

Podstawowe wskaźniki efektywności Grupy PZU	1 stycznia - 31 grudnia 2018	1 stycznia - 31 grudnia 2019	1 stycznia - 31 grudnia 2020	1 stycznia - 31 grudnia 2021	1 stycznia - 31 grudnia 2022
Rentowność kapitałów (ROE) - przypadające właścicielom jednostki dominującej *(uroczniony zysk netto / średni stan kapitałów własnych) x 100%*	22,1%	21,2%	10,9%	18,6%	19,5%
Rentowność kapitałów (ROE) – skonsolidowane *(uroczniony zysk netto / średni stan kapitałów własnych) x 100%*	14,6%	13,5%	6,1%	13,0%	13,2%
Rentowność aktywów (ROA) *(uroczniony zysk netto / średni stan aktywów) x 100%*	1,7%	1,5%	0,7%	1,4%	1,3%

	Wskaźniki sprawności działania	1 stycznia - 31 grudnia 2018	1 stycznia - 31 grudnia 2019	1 stycznia - 31 grudnia 2020	1 stycznia - 31 grudnia 2021	1 stycznia - 31 grudnia 2022
1	**Wskaźnik odszkodowań i świadczeń brutto (prosty)** *(odszkodowania i świadczenia brutto/ składka przypisana brutto) x 100%*	63,8%	66,5%	67,5%	64,3%	63,2%
2	**Wskaźnik odszkodowań i świadczeń na udziale własnym** *(odszkodowania i świadczenia netto / składka zarobiona na udziale własnym) x 100%*	65,2%	68,0%	67,7%	67,7%	64,0%
3	**Wskaźnik kosztów działalności segmentów ubezpieczeniowych** *(koszty działalności ubezpieczeniowej/ składka zarobiona na udziale własnym) x 100%*	21,4%	22,3%	22,6%	23,8%	25,0%
4	**Wskaźnik kosztów akwizycji segmentów ubezpieczeniowych** *(koszty akwizycji/składka zarobiona na udziale własnym) x 100%*	14,5%	15,1%	15,3%	16,3%	17,1%
5	**Wskaźnik kosztów administracyjnych segmentów ubezpieczeniowych** *(koszty administracyjne/składka zarobiona na udziale własnym) x 100%*	6,9%	7,2%	7,4%	7,6%	7,9%
6	**Wskaźnik mieszany w ubezpieczeniach majątkowych i pozostałych osobowych** *(odszkodowania i świadczenia netto + koszty działalności ubezpieczeniowej / składka zarobiona na udziale własnym) x 100%*	87,1%	88,5%	88,2%	89,2%	89,6%
7	**Marża zysku operacyjnego w ubezpieczeniach na życie** *(zysk operacyjny / składka przypisana brutto) x 100%*	21,3%	20,5%	18,6%	12,7%	16,8%
8	**Wskaźnik koszty/dochody - działalność bankowa**	42,3%	40,8%	43,4%	42,2%	39,9%

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 2022 roku osiągnął 39,9% i spadł w porównaniu z 2021 rokiem o 2,3 p.p. Było to efektem szybciej rosnących dochodów niż kosztów. Wzrost dochodów dotyczył głównie obszaru przychodów odsetkowych obu banków w wyniku serii podwyżek stóp procentowych.

4.8. Wyniki jednostkowe PZU

W 2022 roku emitent (PZU) osiągnął wynik techniczny na poziomie 1 267 mln zł wobec 1 269 mln zł w 2021 roku, co oznacza spadek o 0,2% (-2 mln zł r/r). Zysk netto wyniósł 1 637 mln zł co oznacza spadek o 19,3% w stosunku do 2 028 mln zł osiągniętego w poprzednim roku. Nie uwzględniając dywidendy otrzymanej od PZU Życie, zysk netto PZU wyniósł 1 089 mln zł i był o 275 mln zł, a więc o 33,8 % wyższy w zestawieniu z 2021 rokiem.

W poszczególnych pozycjach wyniku netto PZU odnotował:

- wzrost składki przypisanej brutto do 14 692 mln zł, tj. o 9,7% więcej niż w poprzednim roku. Było to związane z wyższą składką z ubezpieczeń od ognia i innych szkód rzeczowych (głównie w efekcie wznowienia kilku dużych umów oraz wzrostu sprzedaży ubezpieczeń upraw) oraz ubezpieczeń autocasco i różnych ryzyk finansowych. Składka zarobiona netto, po uwzględnieniu udziału reasekuratorów i zmiany stanu rezerw składki, wyniosła 12 750 mln zł i była o 7,0% wyższa niż w 2021 roku;
- wyższy poziom odszkodowań i świadczeń który wyniósł 7 895 mln zł, co oznacza przyrost o 539 mln zł tj. 7,3% w porównaniu z 2021 rokiem. Główna zmiana to wzrost w grupie ubezpieczeń od ognia i innych szkód rzeczowych, odpowiedzialności cywilnej ogólnej oraz gwarancjach ubezpieczeniowych częściowo niwelowany przez niższy koszt szkód w ubezpieczeniach następstwa wypadków i choroby oraz w grupie ubezpieczeń transportowych, morskich i lotniczych;
- spadek wyniku netto na działalności inwestycyjnej[4] do poziomu 1 303 mln zł (o 16,4 % rok do roku) wskutek pogorszenia wyników spółek podporządkowanych;
- wyższe o 279 mln zł, a więc o 11,0% w stosunku do 2021 roku, koszty akwizycji z uwzględnieniem prowizji reasekuracyjnej, będące pochodną rosnącego portfela ubezpieczeń oraz wysokiego udziału kanału mutiagencyjnego charakteryzującego się wyższymi prowizjami;
- przyrost o 5,0% kosztów administracyjnych z 723 mln zł w 2021 roku do poziomu 759 mln zł w 2022 roku. Wzrost to przede wszystkim wpływ rosnących kosztów utrzymania nieruchomości w wyniku indeksacji cen najmu i mediów, przeprowadzki do nowej siedziby głównej oraz wdrożenia Nowego Modelu Organizacji i Narzędzi Pracy IT. Efekt został spotęgowany intensyfikacją działań sponsoringowych, presją płacową oraz kosztami wsparcia pomocowego związanego z sytuacją na Ukrainie.

W 2022 roku PZU zebrał **składki brutto** o wartości 14 692 mln zł (13 248 mln zł z działalności bezpośredniej) czyli o 9,7% więcej niż w 2021 roku. Składały się na nie przede wszystkim:

- składki z tytułu ubezpieczeń komunikacyjnych OC stanowiące 32,6% portfela ubezpieczeń PZU (wobec 35,5% w poprzednim roku). Nieznaczny wzrost składki przy jednoczesnym spadku udziału w portfelu o 2,9 p.p. to konsekwencja silnej presji cenowej, wysokiej konkurencyjności rynku oraz wciąż ograniczonej dostępności nowych pojazdów (odczuwalne w sieci dealerskiej i agencjach leasingowych);
- składki z tytułu ubezpieczeń komunikacyjnych AC z udziałem 24,9% w całości składki przypisanej brutto PZU (+1,2 p.p. rok do roku). W przeciwieństwie do portfela ubezpieczeń komunikacyjnych OC, wartość składki wobec 2021 roku istotnie wzrosła (o 15,3% rok do roku) co wynika z wysokiej dynamiki liczby ubezpieczeń przy jednoczesnym wzroście średniej składki (rosnąca wartości pojazdów przekładająca się na wzrost sum ubezpieczenia);
- składki z tytułu ubezpieczeń od ognia i szkód majątkowych stanowiące 24,7% portfela składki PZU. W stosunku do 2021 roku ich udział w portfelu ubezpieczeń wzrósł o 2,3 p.p., a wartość była wyższa o 20,7%. Przyrost składki to m.in. efekt wznowienia w IV kwartale 2022 roku umowy z klientem z branży paliwowo-energetycznej z jednoczesnym zwiększeniem przypisu składki do łącznej kwoty ponad 420 mln zł (wzrost o ponad 180 mln zł r/r) 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 niedotowanych dobrowolnych ubezpieczeń upraw oraz obowiązkowych ubezpieczeń budynków w gospodarstwie rolnym wynikający z wysokiej konkurencyjności rynku oraz naturalnej erozji portfela (malejąca liczba gospodarstw rolnych);
- składki z ubezpieczeń odpowiedzialności cywilnej stanowiące 6,3% portfela ubezpieczeń PZU. Składki były wyższe o 10% rok do roku, a ich udział w portfelu nie zmienił się. Było to efektem rozwoju portfela OC oferowanego do ubezpieczeń PZU Firma i PZU DOM oraz OC zawodowe;
- składki z tytułu ubezpieczeń pozostałych, których udział w portfelu wyniósł 11,5%, a więc o 0,5 p.p. mniej niż w 2021 roku. Wartość składki przyrosła pomimo istotnego spadku w ubezpieczeniach następstw wypadków i choroby (-26,4% r/r), w tym (oferowanych we współpracy z bankami Grupy

4) 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

PZU) ubezpieczeń pożyczek gotówkowych i kredytów hipotecznych. Niższa składka z ubezpieczeń oferowanych kanałem bancasurance to konsekwencja spadku popytu na kredyty hipoteczne wobec rosnących stóp procentowych oraz większych restrykcji przy wyliczaniu zdolności kredytowej. Spadek ten został zniwelowany przez wzrost składki ubezpieczeń świadczenia pomocy (wchodzących w skład oferty PZU Auto i PZU Wojażer) oraz lotniczych, morskich i transportu.

Spadek w 2022 roku **wyniku netto na działalności inwestycyjnej** był rezultatem przede wszystkim niższego poziomu dywidendy z PZU Życie jak również ubiegłorocznego przejęcia funduszu FIZ AN SN przez FIZ AN SN2 oraz odniesienia na rachunek wyników dochodów funduszu FIZ AN SN ujmowanych dotychczas w kapitale. Wpływ powyższych czynników został częściowo zniwelowany wzrostem wyniku na działalności bankowej oraz wyższym poziomem przychodów z instrumentów opartych o zmienną stopę w efekcie wyższego poziomu polskich stóp procentowych w szczególności w portfelach dłużnych oraz rynku pieniężnego.

W 2022 roku wartość netto **odszkodowań i świadczeń** oraz przyrostu stanu rezerw PZU wyniosła 7 895 mln zł, co oznacza wzrost o 7,3% w stosunku do 2021 roku.

Główne czynniki, które przyczyniły się do zmiany wartości odszkodowań i świadczeń netto:

- znacznie wyższy poziom szkód spowodowanych żywiołami i pozostałych szkód rzeczowych, w tym roszczeń z ubezpieczeń upraw rolnych powodowanych przez zjawiska atmosferyczne, jak nawalne opady gradu i porywisty wiatr, głównie na przełomie II i III kwartału 2022 roku;
- wzrost wartości odszkodowań i świadczeń w grupie ubezpieczeń komunikacyjnych, zarówno OC jak i Auto Casco. Zmiana poziomu odszkodowań i świadczeń to wypadkowa pozytywnego rozwoju szkód z lat ubiegłych częściowo niwelowanym pogorszeniem szkodowości bieżącego roku (wpływ wzrostu średniej wypłaty, w tym deprecjacji PLN wobec EUR);
- wyższy poziom szkodowości w gwarancjach (wystąpienie zdarzenia o wysokiej wartości jednostkowej) oraz ubezpieczeniach różnych strat finansowych, w tym głównie ubezpieczeń utraty zysku w ubezpieczeniach korporacyjnych;
- wzrost wartości odszkodowań i świadczeń w grupie ubezpieczeń odpowiedzialności cywilnej ogólnej, głównie w ubezpieczeniach OC władz spółki, obowiązkowego OC notariuszy oraz odpowiedzialności cywilnej ogólnej zarówno dla klienta korporacyjnego jak i detalicznego.

Koszty akwizycji (z uwzględnieniem prowizji reasekuracyjnych) w 2022 roku wyniosły 2 815 mln zł i wzrosły o 11,0% w stosunku do 2021 roku, co przy wzroście składki zarobionej netto o 7,0% r/r oznacza pogorszenie wskaźnika kosztów akwizycji o 0,8 p.p. Na dynamikę wskaźnika kosztów akwizycji wpłynęła m.in. zmiana mix-u produktów i kanałów sprzedaży, w tym wyższy udział kanału multiagencyjnego oraz zmiany w modelu wynagradzania za ubezpieczenia upraw.

Koszty administracyjne w 2022 roku osiągnęły poziom 759 mln zł, a więc o 5,0% wyższy niż w poprzednim roku, co przy wzroście składki zarobionej netto o 7,0% r/r oznacza poprawę wskaźnika kosztów administracyjnych o 0,2 p.p. Wzrost kosztów administracyjnych to przede wszystkim wpływ rosnących kosztów utrzymania nieruchomości w wyniku indeksacji cen najmu i mediów, przeprowadzki do nowej siedziby głównej oraz wdrożenia Nowego Modelu Organizacji i Narzędzi Pracy IT. Efekt został spotęgowany intensyfikacją działań sponsoringowych i presją płacową.

Saldo pozostałych **przychodów i kosztów technicznych** w 2022 roku było ujemne i wyniosło 224 mln zł. Pogorszenie o 14,7% względem roku 2021 to wypadkowa wzrostu odpisu aktualizującego wartość należności oraz niższego odpisu na fundusz prewencyjny.

Ujemne było również saldo pozostałych **przychodów i kosztów operacyjnych**. Wyniosło -364 mln zł, podczas gdy przed rokiem – kiedy także było na ujemnym poziomie – 278 mln zł. Zmiana r/r to głównie efekt wzrostu kosztów finansowych (+105 mln zł r/r), w tym odsetek z tytułu emisji dłużnych papierów wartościowych.

Na koniec 2022 roku **suma bilansowa** PZU wyniosła 45 935 mln zł i była o 3,3 % wyższa w porównaniu ze stanem sprzed roku.

Głównym elementem aktywów PZU były **lokaty** o łącznej wartości 40 165 mln zł (wzrost o 2,3 % w porównaniu z końcem 2021 roku), co stanowiło 87,4 % sumy bilansowej PZU wobec 88,3% 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, co zostało skompensowane wypłatą dywidendy z wyniku za 2021 rok powiększonego o kwotę przeniesioną z kapitału zapasowego z wyniku za 2020 rok.

Należności PZU osiągnęły na koniec 2022 roku poziom 2 527 mln zł i stanowiły 5,5% aktywów, podczas gdy rok wcześniej wynosiły 2 404 mln zł (5,4% aktywów). Wzrost wartości to wypadkowa wyższych należności z tytułu ubezpieczeń bezpośrednich (+294 mln zł r/r po pomniejszeniu o odpisy aktualizujące) oraz spadku w zakresie innych należności, w tym od pozostałych jednostek (-150 mln zł r/r; wpływ niższych 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 432 mln zł (+9 mln zł r/r). Stanowiły 0,9% aktywów.

Na koniec 2022 roku PZU posiadał 131 mln zł **środków pieniężnych** (0,3% aktywów). Rok wcześniej ich wartość wyniosła 146 mln zł.

Głównym składnikiem pasywów PZU na koniec 2022 roku były **rezerwy techniczno-ubezpieczeniowe**. Osiągnęły wartość 23 913 mln zł (netto), co stanowiło 52,1 % pasywów. Ich udział w bilansie wzrósł o 1,1 p.p. wobec 2021 roku, natomiast wartościowo wzrosły o 1 238 mln zł, w szczególności ze względu na wyższe rezerwy na niewypłacone odszkodowania i świadczenia, głównie w grupie ubezpieczeń różnych ryzyk finansowych i odpowiedzialności cywilnej ogólnej oraz wyższy poziom rezerwy składki, głównie w ubezpieczeniach szkód spowodowanych żywiołami i pozostałych szkód rzeczowych i Auto Casco.

Na koniec 2022 roku **kapitały własne** osiągnęły wartość 15 824 mln zł i stanowiły 34,4 % pasywów, co oznacza spadek o 1,0 p.p. wobec stanu na koniec 2021 roku.

Należności warunkowe wyniosły 3 045 mln zł, a więc spadły o 17,8% w porównaniu do roku ubiegłego. 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 hipoteki na majątku dłużnika, inne należności warunkowe itp.

Saldo **zobowiązań warunkowych** wyniosło 1 145 mln zł, co oznacza spadek o 59 mln zł (-4,9% r/r) względem 2021 roku. To wypadkowa wzrostu roszczeń spornych, nieuznanych przez ubezpieczyciela skierowanych przez wierzycieli na drogę postępowania sądowego (+151 mln zł r/r) oraz niższych innych zobowiązań warunkowych, w tym niższych gwarancji i poręczeń od jednostek zależnych (-83 mln zł r/r) i zobowiązań z tytułu niewypłaconych transz pożyczek (-95 mln zł r/r).

W 2022 roku PZU osiągnął **zwrot z kapitałów własnych (ROE)** na poziomie 10,4%, czyli o 1,8 p.p. niższy niż w 2021 roku. W latach 2018-2022 stopa zwrotu z kapitału (ROE) wynosiła średnio 14,5%.

	Wskaźniki sprawności działania	2018	2019	2020	2021	2022
1	**Wskaźnik odszkodowań i świadczeń brutto (prosty)** *(odszkodowania i świadczenia brutto/ składka przypisana brutto) x 100%*	60,5%	61,7%	63,2%	57,2%	62,6%
2	**Wskaźnik odszkodowań i świadczeń na udziale własnym** *(odszkodowania i świadczenia na udziale własnym /składka zarobiona na udziale własnym) x 100%*	62,2%	63,1%	62,4%	61,7%	61,9%
3	**Wskaźnik kosztów działalności ubezpieczeniowej** *(koszty działalności ubezpieczeniowej/ składka zarobiona na udziale własnym) x 100%*	24,8%	25,6%	26,1%	27,3%	28,0%
4	**Wskaźnik kosztów akwizycji*** *(koszty akwizycji/składka zarobiona na udziale własnym) x 100%*	19,3%	19,9%	20,1%	21,3%	22,1%
5	**Wskaźnik kosztów administracyjnych** *(koszty administracyjne/składka zarobiona na udziale własnym) x 100%*	5,4%	5,7%	6,0%	6,1%	5,9%
6	**Wskaźnik mieszany w ubezpieczeniach majątkowych i pozostałych osobowych** *(odszkodowania i świadczenia netto + koszty działalności ubezpieczeniowej / składka zarobiona na udziale własnym)x 100%*	87,0%	88,7%	88,5%	89,1%	89,9%

*) po uwzględnieniu otrzymanych prowizji reasekuracyjnych

Podstawowe wskaźniki efektywności PZU	2018	2019	2020	2021	2022
Rentowność kapitałów (ROE) *(uroczniony zysk netto / średni stan kapitałów własnych) x 100%*	19,7%	18,4%	11,8%	12,1%	10,4%
Rentowność aktywów (ROA) *(uroczniony zysk netto / średni stan aktywów) x 100%*	6,3%	6,2%	4,4%	4,6%	3,6%

4.9. Dane finansowe Grupy PZU

Podstawowe wielkości skonsolidowanego rachunku zysków i strat (mln zł)	2018	2019	2020	2021	2022
Składki ubezpieczeniowe przypisane brutto	23 470	24 191	23 866	25 080	26 710
Składki zarobione netto	22 350	23 090	23 024	23 232	24 297
Przychody netto z tytułu prowizji i opłat	3 355	3 279	3 166	3 544	3 687
Wynik netto z działalności inwestycyjnej	9 931	11 298	8 486	9 555	15 183
Odszkodowania i świadczenia netto	(14 563)	(15 695)	(15 580)	(15 731)	(15 542)
Koszty akwizycji	(3 130)	(3 363)	(3 317)	(3 572)	(3 903)
Koszty administracyjne	(6 609)	(6 606)	(6 597)	(6 826)	(7 575)
Koszty odsetkowe	(2 046)	(2 129)	(1 134)	(418)	(4 767)
Pozostałe przychody i koszty operacyjne	(2 201)	(2 790)	(3 990)	(2 315)	(3 750)
Zysk (strata) z działalności operacyjnej	7 087	7 084	4 058	7 469	7 630
Udział w zyskach (stratach) netto jednostek wycenianych metodą praw własności	(1)	(4)	-	(15)	(25)
Zysk (strata) brutto	7 086	7 080	4 058	7 454	7 605
Zysk (strata) netto, w tym:	5 368	5 185	2 530	5 434	5 259
Zyski (straty) właścicieli	3 213	3 295	1 912	3 336	3 374
Zyski (straty) mniejszości	2 155	1 890	618	2 098	1 885
Podstawowa i rozwodniona średnia ważona liczba akcji zwykłych*	863 347 220	863 285 340	863 332 499	863 344 936	863 390 384
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)	3,72	3,82	2,21	3,86	3,91
Zysk netto PZU (Emitenta)	2 712	2 651	1 919	2 028	1 637
Podstawowy i rozwodniony zysk Emitenta na jedną akcję zwykłą (w zł)	3,14	3,07	2,22	2,35	1,90

*) z uwzględnieniem akcji funduszy konsolidowanych

Dane na 31 grudnia za lata 2018-2019 zostały przekształcone

4. Wyniki i dywidenda

Aktywa (mln zł)	2018	2019	2020	2021	2022
Wartości niematerialne	3 180	3 157	3 206	3 403	3 282
Wartość firmy	3 871	4 034	2 776	2 778	2 808
Rzeczowe aktywa trwałe	3 184	4 229	4 188	4 144	4 304
Nieruchomości inwestycyjne	1 697	1 981	2 493	2 773	3 021
Jednostki wyceniane metodą praw własności	17	11	72	93	52
Aktywa stanowiące zabezpieczenie zobowiązań	877	933	1 481	1 336	972
Należności od klientów z tytułu kredytów	182 054	194 868	197 288	215 008	212 693
Pochodne instrumenty finansowe	2 487	3 107	6 339	8 328	16 197
Inwestycyjne (lokacyjne) aktywa finansowe	100 788	110 483	139 441	136 954	153 861
Należności	6 343	5 737	6 246	9 418	12 642
Udział reasekuratorów w rezerwach techniczno-ubezpieczeniowych	1 512	1 856	2 101	2 540	4 015
Aktywa z tytułu odroczonego podatku dochodowego	2 234	2 313	2 511	3 058	3 085
Odroczone koszty akwizycji	1 546	1 574	1 550	1 573	1 762
Inne aktywa	562	734	753	633	811
Środki pieniężne i ekwiwalenty środków pieniężnych	17 055	7 788	7 939	9 447	15 960
Aktywa i grupy aktywów przeznaczone do sprzedaży	1 147	580	590	643	654
Aktywa razem	**328 554**	**343 385**	**378 974**	**402 129**	**436 119**

Dane przekształcone za lata 2018-2020

Kapitały (mln zł)	2018	2019	2020	2021	2022
Kapitał podstawowy	86	86	86	86	86
Kapitał zapasowy	12 660	13 113	15 848	14 816	15 315
Kapitał z aktualizacji wyceny	(65)	294	891	(1 140)	(2 455)
Zyski i straty aktuarialne dotyczące rezerw pracowniczych	-	1	3	3	(6)
Akcje własne	(11)	(7)	(9)	(5)	(4)
Pozostałe kapitały rezerwowe	18	(324)	295	600	1 721
Różnice kursowe z przeliczenia	(36)	(41)	65	69	92
Zysk (strata) z lat ubiegłych	(940)	(248)	(314)	(685)	(634)
Zysk (strata) netto	3 213	3 295	1 912	3 336	3 374
Odpisy z zysku netto w ciągu roku obrotowego	-	-	-	-	-
Udziały niekontrolujące	22 482	23 119	24 626	22 914	22 263
Kapitały razem	**37 407**	**39 288**	**43 403**	**39 994**	**39 752**

Zobowiązania (mln zł)	2018	2019	2020	2021	2022
Rezerwy techniczno-ubezpieczeniowe	45 839	47 329	48 471	50 173	52 606
Rezerwa składek i rezerwa na pokrycie ryzyka niewygasłego	8 525	8 885	8 834	9 603	10 760
Rezerwa ubezpieczeń na życie	16 204	16 346	16 309	16 345	17 014
Rezerwy na niewypłacone odszkodowania i świadczenia	9 690	10 298	10 984	11 715	13 356
Rezerwa na skapitalizowaną wartość rent	5 981	5 999	6 226	6 371	6 543
Rezerwy na premie i rabaty dla ubezpieczonych	7	9	8	12	19
Pozostałe rezerwy techniczno-ubezpieczeniowe	256	214	190	164	159
Rezerwy techniczno-ubezpieczeniowe dla ubezpieczeń na życie, jeżeli ryzyko lokaty ponosi ubezpieczający	5 176	5 578	5 920	5 963	4 755
Zobowiązania podporządkowane	6 061	6 700	6 679	6 274	6 184
Zobowiązania z tytułu własnych dłużnych papierów wartościowych	12 009	9 273	7 532	5 940	11 090
Zobowiązania wobec banków	6 044	6 604	9 751	7 470	7 720
Zobowiązania wobec klientów z tytułu depozytów	207 635	218 588	241 975	265 155	278 058
Instrumenty pochodne	3 365	3 018	6 281	11 880	20 956
Inne zobowiązania	8 805	10 599	12 434	13 203	17 178
Inne rezerwy	854	1 211	1 378	1 206	1 711
Rezerwa z tytułu odroczonego podatku dochodowego	486	746	949	806	831
Zobowiązania bezpośrednio związane z aktywami zakwalifikowanymi jako przeznaczone do sprzedaży	49	29	121	28	33
Zobowiązania razem	**291 147**	**304 097**	**335 571**	**362 135**	**396 367**
Kapitały i zobowiązania razem	**328 554**	**343 385**	**378 974**	**402 129**	**436 119**

Zdarzenia jednorazowe w Grupie PZU (mln zł)	2018	2019	2020	2021	2022
Koszty związane z modyfikacją umów kredytów hipotecznych złotowych udzielonych konsumentom z tytułu zawieszenia przez nich spłat kredytu (tzw. wakacje kredytowe)	-	-	-	-	(2 460)
Rezerwa na ryzyko prawne związane z walutowymi kredytami hipotecznymi w Banku Pekao	-	-	-	-	(1 598)
Koszty opłaty z tytułu bankowego systemu ochrony	-	-	-	-	(696)
Wzrost rezerw techniczno-ubezpieczeniowych dla starszych wersji produktów indywidualnie kontynuowanych, polegający na rozpoznaniu spodziewanego efektu wyższych indeksacji	-	-	-	-	(203)
Odpis z tytułu utraty wartości aktywów finansowych i należności w spółkach ukraińskich	-	-	-	-	(94)
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)	-	-	-	-

4. Wyniki i dywidenda

	Wskaźniki sprawności działania	2018	2019	2020	2021	2022
1	**Wskaźnik odszkodowań i świadczeń brutto (prosty)** (odszkodowania i świadczenia brutto/ składka przypisana brutto) x 100%	63,8%	66,5%	67,5%	64,3%	63,2%
2	**Wskaźnik odszkodowań i świadczeń na udziale własnym** (odszkodowania i świadczenia netto / składka zarobiona na udziale własnym) x 100%	65,2%	68,0%	67,7%	67,7%	64,0%
3	**Wskaźnik kosztów działalności segmentów ubezpieczeniowych** (koszty działalności ubezpieczeniowej/ składka zarobiona na udziale własnym) x 100%	21,4%	22,3%	22,6%	23,8%	25,0%
4	**Wskaźnik kosztów akwizycji segmentów ubezpieczeniowych** (koszty akwizycji/składka zarobiona na udziale własnym) x 100%	14,5%	15,1%	15,3%	16,3%	17,1%
5	**Wskaźnik kosztów administracyjnych segmentów ubezpieczeniowych** (koszty administracyjne/składka zarobiona na udziale własnym) x 100%	6,9%	7,2%	7,4%	7,6%	7,9%
6	**Wskaźnik mieszany w ubezpieczeniach majątkowych i pozostałych osobowych** (odszkodowania i świadczenia netto + koszty działalności ubezpieczeniowej) / składka zarobiona na udziale własnym) x 100%	87,1%	88,5%	88,2%	89,2%	89,6%
7	**Marża zysku operacyjnego w ubezpieczeniach na życie** (zysk operacyjny / składka przypisana brutto) x 100%	21,3%	20,5%	18,6%	12,7%	16,8%
8	**Wskaźnik koszty/dochody -** działalność bankowa	42,3%	40,8%	43,4%	42,2%	39,9%

Dane z rachunku zysków i strat - ubezpieczenia korporacyjne (ubezpieczenia majątkowe i pozostałe osobowe) (mln zł)	2018	2019	2020	2021	2022
Składki ubezpieczeniowe przypisane brutto	3 097	3 316	3 026	3 283	4 031
Składki zarobione netto	2 326	2 476	2 365	2 365	2 503
Dochody z lokat	113	100	116	73	124
Odszkodowania i świadczenia ubezpieczeniowe	(1 591)	(1 610)	(1 593)	(1 510)	(1 684)
Koszty akwizycji	(477)	(519)	(511)	(522)	(545)
Koszty administracyjne	(131)	(131)	(144)	(142)	(161)
Prowizje reasekuracyjne i udziały w zyskach	39	43	47	56	68
Pozostałe	(11)	(32)	33	(26)	(23)
Wynik na ubezpieczeniach	**268**	**327**	**313**	**294**	**282**
wskaźnik kosztów akwizycji (z uwzględnieniem prowizji reasekuracyjnych)*	18,8%	19,2%	19,6%	19,7%	19,1%
wskaźnik kosztów administracyjnych*	5,6%	5,3%	6,1%	6,0%	6,4%
wskaźnik szkodowości*	68,4%	65,0%	67,4%	63,8%	67,3%
wskaźnik mieszany (COR)*	92,9%	89,5%	93,1%	89,6%	92,8%

*) wskaźniki liczone do składki zarobionej netto

4. Wyniki i dywidenda

Dane z rachunku zysków i strat - ubezpieczenia masowe (ubezpieczenia majątkowe i pozostałe osobowe) (mln zł)	2018	2019	2020	2021	2022
Składki ubezpieczeniowe przypisane brutto	10 401	10 403	10 244	10 910	11 583
Składki zarobione netto	10 168	10 261	10 192	10 121	10 923
Dochody z lokat	526	481	525	385	593
Odszkodowania i świadczenia ubezpieczeniowe	(6 171)	(6 410)	(6 221)	(6 198)	(6 596)
Koszty akwizycji	(1 890)	(1 986)	(2 010)	(2 166)	(2 470)
Koszty administracyjne	(594)	(651)	(673)	(678)	(706)
Prowizje reasekuracyjne i udziały w zyskach	(6)	3	-	33	41
Pozostałe	(308)	(249)	(142)	(246)	(288)
Wynik na ubezpieczeniach	**1 725**	**1 449**	**1 671**	**1 251**	**1 497**
wskaźnik kosztów akwizycji (z uwzględnieniem prowizji reasekuracyjnych)*	18,6%	19,3%	19,7%	21,1%	22,2%
wskaźnik kosztów administracyjnych*	5,8%	6,3%	6,6%	6,7%	6,5%
wskaźnik szkodowości*	60,7%	62,5%	61,0%	61,2%	60,4%
wskaźnik mieszany (COR)*	85,2%	88,1%	87,4%	89,0%	89,1%

*) wskaźniki liczone do składki zarobionej netto

Dane z rachunku zysków i strat - ubezpieczenia grupowe i indywidualnie kontynuowane (mln zł)	2018	2019	2020	2021	2022
Składki ubezpieczeniowe przypisane brutto	6 891	6 966	7 007	7 030	7 166
Ubezpieczenia grupowe	4 887	4 940	4 958	4 975	5 093
Ubezpieczenia indywidualnie kontynuowane	2 004	2 026	2 049	2 055	2 073
Składki zarobione netto	6 890	6 965	6 956	7 055	7 190
Dochody z lokat	581	668	675	520	617
Odszkodowania i świadczenia ubezpieczeniowe oraz zmiana stanu innych rezerw techniczno-ubezpieczeniowych netto oraz zmiana stanu innych rezerw techniczno-ubezpieczeniowych netto	(4 931)	(5 057)	(5 190)	(5 597)	(5 333)
Koszty akwizycji	(349)	(388)	(381)	(394)	(429)
Koszty administracyjne	(604)	(640)	(632)	(669)	(752)
Pozostałe	(44)	(51)	(37)	(45)	(44)
Wynik na ubezpieczeniach	**1 543**	**1 497**	**1 391**	**870**	**1 249**
Wynik na ubezpieczeniach z wyłączeniem efektów jednorazowych	**1 543**	**1 497**	**1 391**	**870**	**1 452**
wskaźnik kosztów akwizycji*	5,1%	5,6%	5,4%	5,6%	6,0%
wskaźnik kosztów administracyjnych*	8,8%	9,2%	9,0%	9,5%	10,5%
marża wyniku	22,4%	21,5%	19,9%	12,4%	17,4%

*) wskaźniki liczone do składki przypisanej brutto

4. Wyniki i dywidenda

Dane z rachunku zysków i strat - ubezpieczenia indywidualne (mln zł)	2018	2019	2020	2021	2022
Składki ubezpieczeniowe przypisane brutto	1 346	1 581	1 712	1 750	1 451
Składki zarobione netto	1 344	1 579	1 710	1 747	1 447
Dochody z lokat	59	548	465	153	(181)
Odszkodowania i świadczenia ubezpieczeniowe oraz zmiana stanu innych rezerw techniczno-ubezpieczeniowych netto oraz zmiana stanu innych rezerw techniczno-ubezpieczeniowych netto	(976)	(1 640)	(1 670)	(1 329)	(695)
Koszty akwizycji	(126)	(139)	(175)	(224)	(216)
Koszty administracyjne	(69)	(72)	(81)	(86)	(109)
Pozostałe	(5)	(5)	(5)	(6)	(8)
Wynik na ubezpieczeniach	**227**	**271**	**244**	**255**	**238**
wskaźnik kosztów akwizycji*	9,4%	8,8%	10,2%	12,8%	14,9%
wskaźnik kosztów administracyjnych*	**5,1%**	**4,6%**	**4,7%**	**4,9%**	**7,5%**
marża wyniku*	**16,9%**	**17,1%**	**14,3%**	**14,6%**	**16,4%**

*) wskaźniki liczone do składki przypisanej brutto

Dane z rachunku zysków i strat - kontrakty inwestycyjne (mln zł)	2018	2019	2020	2021	2022
Składki przypisane brutto	40	35	33	33	30
Ubezpieczenia grupowe	2	1	1	1	-
Ubezpieczenia indywidualne	38	34	32	32	30
Składki zarobione netto	40	35	33	33	30
Dochody z lokat	(14)	16	13	(3)	(29)
Odszkodowania i świadczenia ubezpieczeniowe oraz zmiana stanu innych rezerw techniczno-ubezpieczeniowych netto	(15)	(42)	(37)	(22)	6
Koszty akwizycji	(1)	-	-	-	-
Koszty administracyjne	(5)	(4)	(3)	(2)	(2)
Pozostałe	(2)	-	-	-	-
Wynik z działalności operacyjnej	**3**	**5**	**6**	**6**	**5**
marża wyniku*	7,5%	14,3%	18,2%	18,2%	16,7%

*) wskaźniki liczone do składki przypisanej brutto

Dane z rachunku zysków i strat - segment działalność bankowa (mln zł)	2018	2019	2020	2021	2022
Przychody i koszty z tytułu prowizji i opłat	3 115	3 146	3 008	3 426	3 569
Dochody z lokat	8 897	8 972	6 248	7 319	13 636
Koszty odsetkowe	(1 904)	(2 013)	(1 074)	(376)	(4 617)
Koszty administracyjne	(4 989)	(4 850)	(4 782)	(5 077)	(5 639)
Pozostałe	(1 083)	(1 757)	(3 206)	(1 513)	(3 035)
Razem	**4 036**	**3 498**	**194**	**3 779**	**3 914**

4. Wyniki i dywidenda

Dane z rachunku zysków i strat - ubezpieczenia emerytalne (mln zł)	2018	2019	2020	2021	2022
Dochody z lokat	5	6	4	4	12
Pozostałe przychody	149	142	130	154	161
Koszty administracyjne	(40)	(43)	(56)	(57)	(49)
Pozostałe	(7)	(4)	(5)	(5)	(5)
Zysk (strata) z działalności operacyjnej	**107**	**101**	**73**	**96**	**119**

Dane z rachunku zysków i strat - segment Ukraina (mln zł)	2018	2019	2020	2021	2022
Składki ubezpieczeniowe przypisane brutto	257	335	291	339	231
Składki zarobione netto	152	217	196	227	207
Dochody z lokat	19	33	39	16	(42)
Odszkodowania i świadczenia ubezpieczeniowe netto	(59)	(81)	(76)	(102)	(106)
Koszty akwizycji	(82)	(118)	(101)	(112)	(48)
Koszty administracyjne	(25)	(31)	(33)	(39)	(33)
Pozostałe	18	19	29	24	17
Wynik na ubezpieczeniach	**23**	**39**	**54**	**14**	**(5)**
kurs walutowy UAH w PLN	0,1330	0,1502	0,1439	0,1422	0,1370
wskaźnik kosztów akwizycji*	53,9%	54,4%	51,5%	49,3%	23,2%
wskaźnik kosztów administracyjnych*	16,4%	14,3%	16,8%	17,2%	15,9%

*) wskaźniki liczone do składki zarobionej netto

Dane z rachunku zysków i strat - segment Kraje bałtyckie (mln zł)	2018	2019	2020	2021	2022
Składki ubezpieczeniowe przypisane brutto	1 592	1 713	1 694	1 867	2 359
Składki zarobione netto	1 480	1 600	1 643	1 742	2 064
Dochody z lokat	2	38	18	42	(13)
Odszkodowania i świadczenia ubezpieczeniowe netto	(905)	(989)	(965)	(1 082)	(1 238)
Koszty akwizycji	(317)	(335)	(340)	(366)	(454)
Koszty administracyjne	(125)	(133)	(141)	(142)	(163)
Pozostałe	3	4	5	6	7
Wynik na ubezpieczeniach	**138**	**185**	**220**	**200**	**203**
kurs walutowy EUR w PLN	4,2669	4,3018	4,4742	4,5775	4,6883
wskaźnik kosztów akwizycji*	21,4%	20,9%	20,7%	21,0%	22,0%
wskaźnik kosztów administracyjnych*	8,4%	8,3%	8,6%	8,2%	7,9%

*) wskaźniki liczone do składki zarobionej netto

Segment inwestycje (operacje na zewnątrz) (mln zł)	2018	2019	2020	2021	2022
Razem	**(390)**	**333**	**323**	**662**	**420**

4.10. Dywidenda

Polityka kapitałowa i dywidendowa

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.

Zgodnie z polityką, dopuszczone są tymczasowe odchylenia 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:
  a) nie więcej niż 20% powiększy zyski zatrzymane (kapitał zapasowy) na cele związane z rozwojem organicznym i innowacjami oraz realizacją inicjatyw wzrostowych,
  b) nie mniej niż 50% podlega wypłacie w ramach rocznej dywidendy,
  c) pozostała część zostanie wypłacona w ramach rocznej dywidendy lub powiększy zyski zatrzymane (kapitał 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, że:

- 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.

Polityka dywidendowa i kapitałowa Grupy PZU

Podział skonsolidowanego zysku netto w latach 2021-2024		Przeznaczenie niewypłaconego zysku
Wypłata w ramach rocznej dywidendy lub pozostawione zyski zatrzymane	≤ 20%	Kapitał potencjalnie zatrzymany na pokrycie dodatkowych potrzeb wynikających ze wzrostu skali biznesu
	≤ 30%	Realizacja założeń Strategii Grupy PZU w ramach transakcji fuzji i przejęć
Poziom wypłaty dywidendy z zysku skonsolidowanego*	≥ 50%	

*) Zysk netto PZU przypisany właścicielom jednostki dominującej
Źródło: PZU

Główne założenia

	Pozostaniemy **spółką dywidendową**, generującą ponadprzeciętny zwrot kapitału
	Będziemy **rokrocznie wypłacaćdywidendę na poziomie od 50 do 100%** skonsolidowanych zysków rocznych Grupy PZU[3]
	Utrzymamy **współczynniki wypłacalności na poziomie nie niższym niż 200%** gla Grupy PZU, PZU oraz PZU Życie (wg Wypłacalność II)
	Zapewnimy **utrzymanie wskaźnika dźwigni finansowej**[2] na poziomie nie wyższym niż 25%
	Zapewnimy **środki na rozwój i akwizycje** w najbliższych latach
	Zapewnimy **utrzymanie nadwyżki funduszy własnych konglomeratu finansowego ponad wymogi** w tytułu adekwatności kapitałowej

Wypłata dywidendy w 2022 roku

20 października 2022 roku PZU wypłacił blisko 1,7 mld zł dywidendy, tj. 1,94 zł na akcję.

Poniżej została przedstawiona szczegółowa sekwencja kluczowych wydarzeń z tym związanych.

9 grudnia 2021 – rekomendacja KNF dla wypłaty dywidendy z zysku za 2021 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 2020 roku (z uwzględnieniem dotychczas wypłaconych dywidend z zysku 2020 roku),
- wypłatę dywidendy do 50% wielkości zysku wypracowanego w 2021 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 2021 rok, wynikające m.in. ze zmian w otoczeniu rynkowym i prawnym, a w szczególności z dużej niepewności co do dalszego rozwoju pandemii koronawirusa.

1 czerwca 2022 – wniosek Zarządu PZU w sprawie podziału zysku za rok 2021 powiększonego o kwotę przeniesioną z kapitału zapasowego utworzonego z zysku za rok 2020

W związku z ww. rekomendacją KNF, Zarząd PZU zarekomendował podział zysku za rok 2021 (wraz z kwotą przeniesioną z kapitału zapasowego utworzonego z zysku za rok 2020). Zaproponowana kwota dywidendy wyniosła blisko 1,7 mld zł, tj. 1,94 zł na akcję. W tym samym dniu Rada Nadzorcza oceniła pozytywnie wniosek Zarządu.

29 czerwca 2022 – 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 2021, powiększonego o kwotę przeniesioną z kapitału zapasowego utworzonego z zysku netto za rok 2020. Na wypłatę dywidendy zostało przeznaczone blisko 1,7 mld zł. Dzień dywidendy został wyznaczony na 29 września 2022 roku, a termin wypłaty na 20 października 2022 roku.

Stanowisko KNF ws. polityki dywidendowej w 2023 roku[1]

6 grudnia 2022 roku KNF przyjęła stanowisko w sprawie polityki dywidendowej zakładów ubezpieczeń, zakładów

1) Do dnia sporządzenia niniejszego sprawozdania z działalności Zarząd PZU nie podjął uchwały w sprawie propozycji podziału zysku za 2022 rok. Sprawozdanie zawierające audytowane informacje o współczynnikach wypłacalności i kondycji finansowej PZU na poziomie jednostkowym zostanie opublikowane w II kwartale 2023 roku.

reasekuracji oraz zakładów ubezpieczeń i reasekuracji w 2022 roku (pobierz).

Komisja zezwoliła na wypłatę dywidendy wyłącznie zakładom, które spełniają dla wypłat z zysku roku 2021 i 2022 łącznie poniższe kryteria:

- Otrzymały w ramach BION za 2021 rok ocenę ryzyka dobrą lub zadowalającą;
- W poszczególnych kwartałach 2022 roku nie wykazały niedoboru środków własnych na pokrycie wymogu kapitałowego (rozumianego jako maksimum z minimalnego wymogu kapitałowego (MCR) oraz kapitałowego wymogu wypłacalności (SCR);
- W 2022 roku nie były objęte krótkoterminowym planem finansowym lub planem naprawczym;
- Według stanu na 31 grudnia 2022 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 2021 roku (z uwzględnieniem dotychczas wypłaconych dywidend z zysku 2021 roku) oraz 50% wielkości zysku wypracowanego w 2022 roku, przy czym pokrycie wymogów kapitałowych (po odliczeniu od środków własnych przewidywanych dywidend) na 31 grudnia 2022 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 2022 rok, wynikające m.in. ze zmian w otoczeniu rynkowym i prawnym, a w szczególności z dużej niepewności co do perspektywy makroekonomicznej dotyczącej m.in. inflacji, stóp procentowych, kursów walut, surowców energetycznych czy też efektów wojny spowodowanej inwazją Rosji na Ukrainę, a tym samym możliwymi dalszymi negatywnymi konsekwencjami tego stanu dla zakładu ubezpieczeń, zakładu reasekuracji, zakładu ubezpieczeń i reasekuracji.

Zysk i dywidenda PZU	2018	2019	2020	2021	2022
Skonsolidowany zysk przypisany jednostce dominującej (w mln zł)	3 213	3 295	1 912	3 336	3 374
Jednostkowy zysk PZU (w mln zł)	2 712	2 651	1 919	2 028	1 637
Wypłacona dywidenda za rok (w mln zł)	2 418	**	3 022	1 675	***
Dywidenda na akcję za rok (w zł)	2,80	**	3,50	1,94	***
Dywidenda na akcję wg daty ustalenia prawa (w zł)	2,50	2,80	**	3,50	1,94
(a) Zmiana ceny akcji r/r	4,1%	(8,8)%	(19,2)%	9,2%	0,2%
(b) Stopa dywidendy w roku (%)*	5,9%	6,4%	**	10,8%	5,5%
(a+b) TSR Total Shareholders Return	10,1%	(2,4)%	(19,2)%	20,1%	5,7%

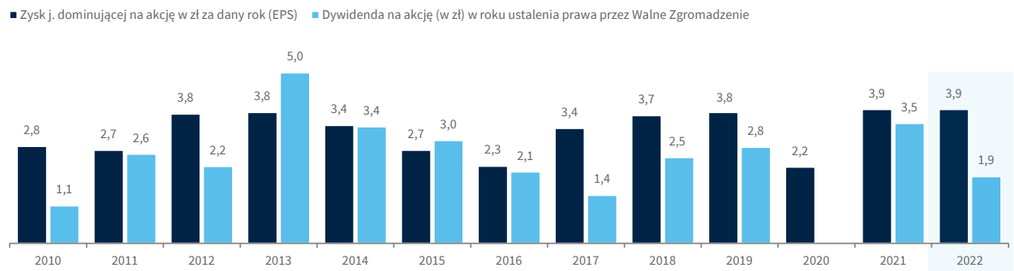
* stopa liczona jako dywidenda (wg daty ustalenia prawa do dywidendy) wobec ceny akcji na koniec poprzedniego raportowanego roku

** 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 zadecydowało 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 z działalności Zarząd PZU nie podjął uchwały w sprawie propozycji podziału zysku za 2022 rok

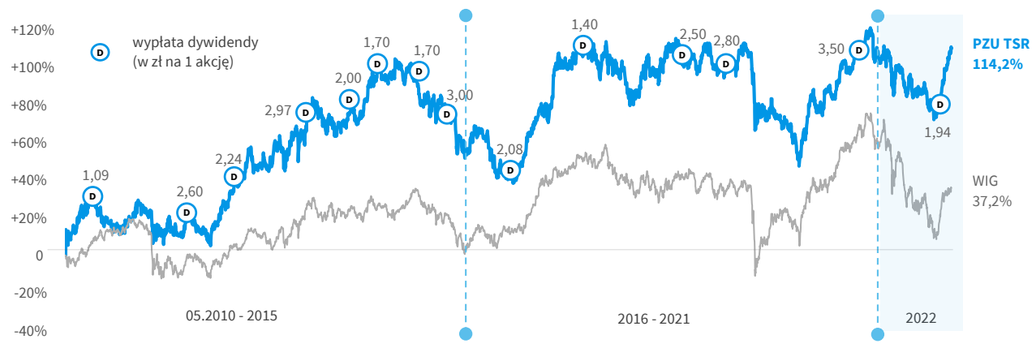
Źródło: dane PZU

Zysk i dywidenda PZU od debiutu na GPW



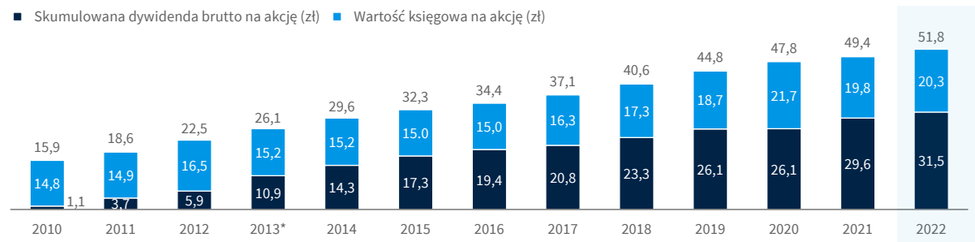
Źródło: PZU

Całkowita stopa zwrotu dla akcjonariuszy (TSR) PZU na tle indeksu WIG



Źródło: PZU

Wartość księgowa na akcję i skumulowana dywidenda brutto na akcję PZU w zł



*) w 2013 roku miała miejsce wypłata dywidendy z kapitałów nadwyżkowych (2 zł na akcję)

Źródło: PZU

5.

Środowisko (E)

5.1. Wpływ klimatu na biznes PZU

5.2. Taksonomia - ujawnienia na podstawie art. 8 rozporządzenia UE 2020/852

5.3. Wpływ biznesu PZU na klimat

Aktywnie działamy na rzecz klimatu. Wspieramy rozwój niskoemisyjnej gospodarki, dbając o zrównoważoną transformację energetyczną

5.1. Biznes w obliczu zmian klimatu

Grupa PZU jako jedna z największych instytucji finansowych w Europie Środkowo – Wschodniej jest świadoma, że branża ubezpieczeniowa ma istotne znaczenie w transformacji gospodarki w kierunku zero-emisyjności. Grupa PZU intensyfikuje wysiłki i podejmuje działania, które mają przyczynić się do łagodzenia zmian klimatycznych. Dotyczy to przede wszystkim rozwoju oferty produktowej, sposobu jej dostarczania oraz rozwoju innowacji w zakresie ograniczania ryzyka środowiskowego i łagodzenia zmian klimatycznych. Grupa inwestuje w projekty wspierające transformację klimatyczną, m.in. w rozwój sektora energii odnawialnej.

Podejmowane działania strategiczne realizowane są w oparciu o przeprowadzone analizy, pozwalające na identyfikacje szans i ryzyk.

[IIRC]

5.1.1. Globalne wyzwania dla zrównoważonego rozwoju

Zmiany klimatyczne i kwestie środowiskowe stanowią obecnie jedno z największych globalnych wyzwań zrównoważonego rozwoju. Raport Światowego Forum Ekonomicznego The Global Risk Report[1] wskazuje, że następna dekada będzie charakteryzować się kryzysami środowiskowymi i społecznymi, napędzanymi przez podstawowe trendy geopolityczne i gospodarcze. Pomimo tego, że kryzys kosztów utrzymania obecnie jest klasyfikowany jako najpoważniejsze globalne ryzyko, to odnosi się on do krótkoterminowej, dwuletniej perspektywy. Jednym z najszybciej pogarszających się globalnych zagrożeń w perspektywie dziesięcioletniej jest utrata różnorodności biologicznej i załamanie ekosystemu. Z analiz autorów raportu wynika, że w pierwszej dziesiątce kluczowych zagrożeń w ciągu najbliższych 10 lat znajduje się aż sześć zagrożeń środowiskowych. Oprócz dwóch wymienionych powyżej są to kolejno: niepowodzenie w łagodzeniu skutków zmian klimatycznych, brak adaptacji do zmian klimatycznych oraz katastrofy naturalne i ekstremalne zjawiska pogodowe.

Raport The Emissions Gap Report 2022[2] pokazuje, że świat nie osiąga celów klimatycznych z Paryża. Od COP26, który odbył się w 2021 roku poczyniono niewielkie postępy w zmniejszaniu luki emisyjnej do 2030 roku, tj. różnicy między krajowymi zobowiązaniami dotyczącymi redukcji emisji, a redukcjami emisji niezbędnymi do osiągnięcia celu zatrzymania wzrostu temperatury z Porozumienia paryskiego w 2015 roku. Autorzy raportu przewidują że obecnie stosowane polityki bez dodatkowych działań spowodują globalne ocieplenie o 2,8°C do końca XXI wieku. Wdrożenie bezwarunkowych i warunkowych krajowych zobowiązań w zakresie ograniczania emisji gazów cieplarnianych ograniczy ten wzrost odpowiednio do 2,6°C i 2,4°C. Jest to dalekie od celu z Porozumienia paryskiego, jakim jest ograniczenie globalnego ocieplenia do poziomu znacznie poniżej 2°C, a najlepiej 1,5°C.

W raporcie stwierdzono, że tylko pilna transformacja całego systemu może zapewnić ogromne cięcia niezbędne do ograniczenia emisji gazów cieplarnianych do 2030 roku. Aby osiągnąć cel 1,5°C, konieczna jest redukcja globalnych rocznych emisji o 45 procent i o 30 procent aby osiągnąć cel 2°C.

W raporcie IPCC Climate Change 2022: the Physical Science Basis[3] podkreślono, że skutki zmiany klimatu i związane z nim zagrożenia stają się coraz bardziej złożone i trudniejsze do opanowania. Wiele zagrożeń klimatycznych będzie występować równocześnie. Jednocześnie będą one wchodzić w interakcje z zagrożeniami innymi niż klimatyczne, co spowoduje wzrost ogólnego ryzyka w różnych sektorach i regionach.

Wnioski z przedstawionych dokumentów wskazują, że ryzyka związane ze zmianami klimatu, zarówno te fizyczne, jak i transformacji będą wymagały coraz wyraźniejszego i pełniejszego uwzględnienia w sposobie zarządzania Grupy PZU. Z jednej strony wpływają one bezpośrednio na działalność Grupy PZU, z drugiej jednak to Grupa PZU przez swoje działania może przyczynić się do ograniczenia negatywnych skutków zmian klimatycznych. Obydwie perspektywy będą miały coraz bardziej istotny wpływ na decyzje podejmowane w Grupie PZU i osiągane wyniki finansowe.

Monitorowanie działań organizacji międzynarodowych

Grupa PZU monitoruje działania instytucji finansowych i organizacji międzynarodowych, tj. Organizacji Narodów Zjednoczonych (ONZ), Organizacji Współpracy Gospodarczej i Rozwoju (OECD) oraz Komisji Europejskiej. Przy ujawnianiu informacji i zarządzaniu ryzykami związanymi ze zmianami klimatycznymi w sektorze finansowym, Grupa PZU uwzględnia zapisy porozumienia klimatycznego zawartego przez 195 krajów w Paryżu w 2015 roku. Dokumentem wyznaczającym kierunek działania w przypadku ograniczania klęsk żywiołowych jest „Plan działania w sprawie ram z Sendai dotyczący ograniczania ryzyka klęsk żywiołowych w latach 2015–2030 – podejście oparte na ryzyku klęsk żywiołowych dla wszystkich strategii politycznych UE" (Sendai Framework for Disaster Risk Reduction 2015–2030). W pracach nad rozwiązaniami odpowiadającymi na wyzwania środowiskowe i związane ze zmianami klimatu, Grupa PZU uwzględnia również działania prowadzone przez polski rząd i założenia „Polityki energetycznej Polski do 2040 roku".

1) https://www3.weforum.org/docs/WEF_Global_Risks_Report_2023.pdf
2) www.unep.org/resources/emissions-gap-report-2022
3) www.ipcc.ch/report/ar6/wg1/downloads/report/IPCC_AR6_WGI_Full_Report.pdf

[GRI 2-28]

Udział Grupy PZU w inicjatywach na rzecz zrównoważonego rozwoju

Zapobieganie zmianom klimatu i przystosowanie się do nowych warunków wymaga skoordynowanego działania decydentów, przedsiębiorstw oraz sektora finansowego. Dlatego PZU aktywnie uczestniczy w inicjatywach branżowych, angażuje się w procesy konsultacji społecznych i opiniowanie projektów ustaw związanych z ochroną klimatu. W 2022 roku PZU znacząco zwiększył swoje zaangażowanie w zewnętrznych inicjatywach na rzecz zrównoważonego rozwoju:

- **UNEPFI** - od czerwca 2017 roku PZU jest sygnatariuszem Inicjatywy Finansowej Programu Narodów Zjednoczonych ds. Środowiska (United Nations Environment Programme Finance Initiative, UNEP Finance Initiative). To globalne partnerstwo ustanowione między Programem Narodów Zjednoczonych ds. Środowiska a sektorem finansowym służy mobilizacji całego systemu finansowego (w tym sektora ubezpieczeniowego) na rzecz zrównoważonego rozwoju.
- UNEP/GRID-Warszawa - w kwietniu 2022 roku PZU dołączył do grona instytucji współpracujących z Centrum UNEP/GRID-Warszawa na rzecz realizacji środowiskowych Celów Zrównoważonego Rozwoju, w ramach Partnerstwa SDGs „Razem dla środowiska". Kolejnym elementem współpracy pomiędzy PZU a UNEP/GRID-Warszawa było przystąpienie do trzeciej edycji programu Climate Leadership. Tym samym PZU dołączył do społeczności liderów biznesu, którzy rozumieją konieczność ograniczenia wpływu środowiskowego i dostrzegają w tym szansę na rozwój. W ramach programu PZU zdeklarował się do opracowania metodyki i przygotowania organizacji do spełnienia wymogów dyrektywy CSRD w raportowaniu zakresu 3 emisji gazów cieplarnianych dla PZU i Grupy PZU.
- **UNGC** - w maju 2022 roku PZU dołączył do United Nations Global Compact – największej na świecie inicjatywy wspierającej prowadzenie biznesu zgodnie z zasadami zrównoważonego rozwoju. Członkiem UNGC jest również Bank Pekao. Pod koniec 2022 roku PZU przystąpił do inicjatywy Climate Positive koordynowanej przez UN Global Compact Network Poland. W ramach współpracy partnerskiej w 2023 roku PZU będzie zaangażowany w wybrane działania z sześciu obszarów tematycznych: zielone i zrównoważone finanse, edukacja klimatyczna w Polsce, ekonomia obiegu zamkniętego, transformacja energetyczna, zrównoważona produkcja żywności, zielone miasta.
- **Partnerstwo na rzecz realizacji SDGs** – w czerwcu 2022 roku PZU dołączył do Partnerstwa na rzecz realizacji Celów Zrównoważonego Rozwoju, którego inicjatorem jest Ministerstwo Rozwoju i Technologii.
- **Projekty Ministerstwa Klimatu i Środowiska** - PZU kontynuuje swoje zaangażowanie w realizację założeń „Porozumienia na rzecz rozwoju morskiej energetyki wiatrowej w Polsce" oraz „Porozumienia sektorowego na rzecz rozwoju gospodarki wodorowej". Są to projekty zainicjowane przez Ministerstwo Klimatu i Środowiska. Stanowią one platformę międzysektorowej współpracy na rzecz rozwoju gospodarczego Polski, wzrostu konkurencyjności polskich przedsiębiorców oraz rozwoju inicjatywy gwarantujących bezpieczeństwo, zarówno ekonomiczne, jak i energetyczne Polski w oparciu o nisko i zeroemisyjne źródła energii. Członek Zarządu PZU Życie pełni funkcję członka Rady Koordynacyjnej ds. Morskiej Energetyki Wiatrowej.
- **Zrównoważone finansowanie** - Grupa PZU systematycznie uczestniczy w dialogu na temat zrównoważonego rozwoju i zrównoważonego finansowania. Przedstawiciel PZU przewodniczy Grupie roboczej ds. zrównoważonego finansowania w Polskiej Izbie Ubezpieczeń (PIU). PZU przewodniczy również Zespołowi ds. zarządzania ryzykiem katastrof naturalnych, którego jednym z zadań jest wsparcie Urzędu Komisji Nadzoru Finansowego (UKNF) w definiowaniu testów warunków skrajnych związanych ze zmianami klimatu. PZU zaangażowany jest także w prace polskiej Platformy Zrównoważonych Finansów, powołanej przy Ministerstwie Finansów.
- **Taksonomia** – od 2022 roku PZU publikuje ujawnienia taksonomiczne, zgodnie z rozporządzeniem Delegowanym Komisji (EU) 2021/2139 z 4 czerwca 2021, uzupełniającym rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2020/852.

Wskaźnik strategii ESG: Przystąpienie do co najmniej 3 nowych inicjatyw - promujących zrównoważony rozwój

Poziom realizacji 2022: Udział w 7 inicjatywach promujących zrównoważony rozwój

5.1.2. Strategia ESG – podejście do zarządzania w obszarze klimatu

Zidentyfikowane ryzyka klimatyczne, zostały uwzględnione w Strategii ESG „Rozwój w równowadze", w szczególności w filarze środowiskowym „Zaufany parter zielonej transformacji". Grupa PZU koncentruje swoje działania na rzecz ograniczenia zmian klimatycznych na kilku obszarach, jednocześnie poszukuje w nich szans na rozwój biznesu. Są to m.in.:

- Odpowiednia oferta produktowa umożliwiająca i zachęcająca klientów do działań ograniczających emisję dwutlenku węgla;
- Wykorzystanie nowych technologii w procesie obsługi szkód i świadczeń;
- Rozwój usług doradczych w zakresie ograniczenia ryzyka, budowy zrozumienia i bardziej skutecznego podejścia klientów do łagodzenia skutków zmian klimatu;
- Decyzje inwestycyjne, wspierające rozwój odnawialnych źródeł energii i zmianę miksu energetycznego polskiej gospodarki;
- Działania zmierzające do zbadania i lepszego zrozumienia ryzyk ESG w portfelu ubezpieczeniowym i inwestycyjnym;
- Działania ograniczające bezpośredni wpływ środowiskowy Grupy PZU.

Szanse związane ze zmianą klimatu

Analiza ryzyk pozwala na dokładną identyfikację ryzyk związanych ze zrównoważonym rozwojem, a w szczególności ze zmianą klimatu. Strategia Grupy PZU oraz cała jej działalność koncentruje się wokół odpowiedzi na zidentyfikowane ryzyka, aby była możliwa zmiana w kierunku zrównoważonej oferty produktowej, która nie tylko odpowiada na potrzeby klientów i zidentyfikowane wyzwania klimatyczne, ale jest przede wszystkim szansą na rozwój biznesu i budowanie przewagi rynkowej. Dla przykładu, zarządzanie ryzykiem klimatycznym wynikającym z transformacji portfela ubezpieczeniowego polegające na zwiększaniu i uatrakcyjnianiu oferty produktów finansowych skierowanej do niskoemisyjnych gałęzi gospodarki oraz gałęzi wykorzystujących energię odnawialną również wpływa na rozwój tych gałęzi. W ten sposób przejawia się również pozytywny wpływ oferty produktowej Grupy na klimat i środowisko.

Wpływ pośredni na zmiany klimatyczne

Spółki Grupy prowadząc swoją działalność korzystają z zasobów naturalnych. Z uwagi na to, że większość spółek Grupy to instytucje finansowe bezpośredni wpływ na klimat jest relatywnie niewielki. Z drugiej strony, przez finansowanie, ubezpieczanie i inwestowanie mogą, do pewnego stopnia oddziaływać na zachowania klientów, a w konsekwencji też na ich wpływ na środowisko i zmiany klimatyczne.

Grupa PZU ma ambicję stać się zaufanym partnerem transformacji energetycznej i rozwijać ofertę wspierającą rozwój niskoemisyjnej gospodarki. Informacje o tym w jaki sposób Grupa PZU kształtuje swoją ofertę ubezpieczeniową i bankową tak, aby wspierać rozwój polskiej gospodarki w kierunku neutralności klimatycznej oraz w jaki sposób wykorzystuje szanse związane z klimatem zostały przedstawione w rozdziale 4.1.4. Oferta produktowa - przeciwdziałanie i adaptacja.

W 2023 roku Grupa PZU planuje aktualizację polityk, tak aby lepiej odpowiadały na zidentyfikowane ryzyka klimatyczne, wytyczne organizacji międzynarodowych i wspierały rozwój biznesu.

5.1.3. Oferta produktowa - przeciwdziałanie i adaptacja

Grupa PZU ma świadomość tego, że usługi ubezpieczeniowe oraz działalność bankowa i inwestycyjna to obszary, w których decyzje spółek Grupy mogą oddziaływać na zachowania klientów, a w konsekwencji na ich stosunek do środowiska naturalnego, wagi poszanowania praw człowieka czy etycznego prowadzenia biznesu.

Oferta produktowa oraz działania Grupy PZU uwzględniają różne scenariusze i kierunki zmian klimatu. Dlatego działania są wielokierunkowe. Z jednej strony przyczyniają się do zapobiegania zmianom klimatu, czyli koncentrują się na wspieraniu gospodarki w jej wysiłkach transformacyjnych i ograniczeniu emisji gazów cieplarnianych. Dlatego ważną częścią zobowiązań Strategii ESG jest rozwój oferty produktowej wspierającej transformację energetyczną kraju. Z drugiej strony, działalność Grupy przyczynia się do adaptacji do zmian klimatu, czyli budowania odporności kraju na zmiany klimatu. W odpowiedzi na wyzwania związane ze zmianami klimatycznymi Grupa PZU poszukuje i wdraża innowacyjne rozwiązania produktowe.

Prowadzona przez Grupę PZU działalność ubezpieczeniowa nakierowana jest na zapewnienie produktów ubezpieczeniowych dostosowanych do potrzeb klientów indywidualnych i korporacyjnych w różnych sektorach gospodarki. Najwyższym priorytetem jest odpowiedź na aktualne potrzeby polskiego rynku i gospodarki w zgodzie z krajowymi i unijnymi regulacjami (m.in. poszanowania zasad uczciwej konkurencji i współpracy wyłącznie z klientami biznesowymi, których działalność, według wiedzy PZU, jest zgodna z prawem). Kompleksowość potrzeb, a co za tym idzie – oferty sprawia, że PZU zapewnia ochronę ubezpieczeniową również podmiotom z sektora wydobywczego i energetycznego. Klienci z tej grupy, poza tradycyjną działalnością operacyjną wykorzystującą węgiel i inne paliwa kopalne, rozwijają też działania w obszarze energetyki ze źródeł odnawialnych. Dodatkowo Grupa PZU jest świadoma, że proces transformacji polskiej gospodarki w kierunku zeroemisyjności będzie wymagał zaangażowania i inwestycji ze strony podmiotów obecnie działających w sektorze energetycznym. Aby ta transformacja dokonała się w sposób uporządkowany, potrzebna jest dostępność produktów finansowych, w tym finansowania oraz ubezpieczeń dla podmiotów tego sektora.

Wskaźnik strategii ESG: Rozwój oferty ubezpieczeniowej dla technologii wspierających transformację klimatyczno - energetyczną w Polsce

Poziom realizacji 2022: Dwa produkty ubezpieczeniowe dla klientów korporacyjnych oraz jeden produkt dla klientów indywidualnych i MSP

[GRI 3-3]

5.1.3.1. Klient korporacyjny

Ze względu na skalę wpływu działalności klientów korporacyjnych Grupa PZU systematycznie poszerza ofertę produktową skierowaną do tej grupy klientów. Celem Grupy jest dostarczenie rozwiązań, które będą ich wspierały w drodze do neutralności klimatycznej. Jest to odpowiedź na największe wyzwania klimatyczne. Dzięki oferowanym produktom Grupa PZU przyczynia się do zmniejszenia negatywnego wpływu środowiskowego, a oferta jest dostosowana do polskiej specyfiki gospodarczej.

Ubezpieczenia OZE – produkty „PZU Energia Wiatru" i „PZU Energia Słońca"

W odpowiedzi na potrzeby wynikające z rosnącego rynku energii odnawialnej w ofercie PZU znajdują się ubezpieczenia dla klientów korporacyjnych, którzy inwestują w OZE. PZU Energia Wiatru i PZU Energia Słońca to produkty, które chronią elektrownie wiatrowe i instalacje fotowoltaiczne na wypadek awarii, uszkodzeń czy zniszczeń. Zabezpieczają również klientów przed odpowiedzialnością cywilną i utratą zysku spowodowaną szkodami materialnymi. Obie polisy chronią zarówno urządzenia służące do generowania energii (w przypadku PZU Energia Wiatru: gondole, wieże, fundamenty, okablowanie wewnętrzne, a w PZU Energia Słońca: panele fotowoltaiczne, ich konstrukcję, okablowanie wewnętrzne, inwertery) oraz całą infrastrukturę towarzyszącą: magazyny energii, podziemne przyłącza kablowe, napowietrzne linie elektroenergetyczne, linie światłowodowe, urządzenia wyprowadzające moc do sieci elektroenergetycznej, jak i infrastrukturę pomocniczą: ogrodzenia, oświetlenie, systemy dozoru, drogi wewnętrzne, budynki stacji i rozdzielni wraz z wyposażeniem.

Ubezpieczenia OZE – produkty „Siła Wiatru" i „Moc Słońca"

TUW PZUW, który działa w segmencie ubezpieczeń dla przedsiębiorstw, podmiotów medycznych i instytucji publicznych, w kompleksowy sposób uwzględnia kwestie klimatyczne uwzględniając także ofertę dla odnawialnych źródeł energii. Specyfika ubezpieczeń gospodarczych w ramach towarzystwa ubezpieczeń wzajemnych opiera się na zawieraniu ubezpieczeń w toku negocjacji z wykorzystaniem indywidualnej oceny ryzyka, a programy ubezpieczeniowe dostosowane są do indywidualnych potrzeb i oczekiwań członków towarzystwa. Zgodnie ze strategią ESG „Rozwój w równowadze" TUW PZUW również jest partnerem zielonej transformacji polskiej gospodarki. Swoje zobowiązane realizuje przez ubezpieczenie podmiotów szeroko rozumianego sektora energetyczno-węglowego, które są w procesie zmiany tzw. miksu energetycznego, ze szczególnym uwzględnieniem tych obszarów działalności spółek energetycznych, które rozwijają odnawialne źródła

Dobre praktyki PZU i PZU Życie

Polityka zrównoważonego inwestowania PZU i PZU Życie

Polityka zrównoważonego inwestowania PZU i PZU Życie - określa ogólne zasady lokowania środków, czynniki ESG brane przy tym pod uwagę oraz sposób realizacji celów zrównoważonego inwestowania określonych w Strategii ESG i Strategii Grupy PZU. Ma ona zastosowanie przy lokowaniu środków własnych i środków pokrywających zobowiązania ubezpieczeniowe. Ponadto w Polityce zostały wskazane przykładowe czynniki ESG uwzględniane w działalności lokacyjnej PZU i PZU Życie. Polityka została przyjęte odpowiednimi uchwałami. Polityka jest dostępna na stronie internetowej pod adresem: https://www.pzu.pl/_fileserver/item/1535345

energii, tj. farmy wiatrowe, fotowoltaiczne, sieć elektrowni wodnych oraz biogazowni. W swej ofercie TUW PZUW posiada ubezpieczenia – elektrowni wiatrowych „Siła Wiatru" i instalacji fotowoltaicznych „Moc Słońca". Są to kompleksowe ubezpieczenia majątkowe od wszystkich ryzyk, w tym od uszkodzeń i utraty zysku, a także odpowiedzialności cywilnej z tytułu eksploatacji generatorów wiatrowych i paneli fotowoltaicznych.

System Inteligentnego Zarządzania Energią PZU LAB dla klientów biznesowych

Usługa pozwala na bardziej oszczędne zarządzanie energią w budynkach oraz ograniczenie emisji CO2. Zastosowanie Systemu Inteligentnego Zarządzania Energią umożliwia klientom zintegrowanie wszystkich istotnych źródeł energii w taki sposób, aby ograniczyć niepotrzebne i nadmiarowe jej zużywanie. Połączenie nowoczesnych technologii informatycznych, monitorowania warunków bytowych w budynkach, algorytmicznego sterowania istotnymi urządzeniami zużywającymi energię w okresach użytkowania i w okresach zmniejszonych potrzeb - może przynieść oszczędności na poziomie 15-30%. Korzyści z wdrożenia Systemu Inteligentnego Zarządzania Energią w postaci zmniejszenia zużycia wszystkich rodzajów energii oraz mierzalne ograniczenie emisji CO2 wpisują się w potrzeby dostosowania przedsiębiorstw do wyzwań związanych z sytuacją na rynku energii i możliwych ograniczeń w dostępnie do nich.

Ograniczenia negatywnego wpływu w łańcuchu wartości - iAgro

Grupa PZU dba o ograniczenie wpływu środowiskowego swoich produktów nie tylko w procesie ich tworzenia i oferowania, ale również w całym cyklu. Z jednej strony to dodatkowe wsparcie dla klientów Grupy PZU, które przyczynia się do ograniczenia ich wpływu środowiskowego. Z drugiej strony jest to odpowiedź Grupy PZU na jej negatywny wpływ środowiskowy w łańcuchu wartości. W ramach inicjatywy PZU iAgro wdraża usługę umożliwiającą klientom ograniczenie kosztów prowadzenia produkcji rolnej oraz optymalizację oddziaływania środowiskowego. Celem projektu jest:

- optymalizacja i odpowiedniość poziomu zużycia środków ochrony roślin na hektar uprawy;
- ograniczenie ilości i kosztów zabiegów ochronnych;
- umożliwienie stosowania mechanicznych lub naturalnych zabiegów pielęgnacyjnych w miejsce np. oprysków;
- dostęp do kilkudziesięciu modeli chorobowych roślin;
- prowadzenie polityk prewencyjnych dla klientów PZU (klient posiada dostęp do systemu estymacji ryzyka wystąpienia szkód w uprawie, alertów i ostrzeżeń);
- wsparcie klientów w redukcji emisji CO2.

System PZU iAgro składa się ze specjalistycznych stacji pomiarowych (mierzonych jest kilkanaście parametrów), oprogramowania wykorzystującego zaawansowane algorytmy AI oraz modele chorobowe oraz platformy online do przeglądu i zarzadzania danymi (w tym alertami chorobowymi) . Założeniem projektu PZU iAgro i etapu pilotażowego (odbył się w roku 2021-2022) było także zbudowanie programu i metody mierzenia bilansu CO2 w ramach prowadzonej działalności produkcji rolnej. W ramach szerokiego uruchomienia usługi PZU iAgro tak zwany kalkulator CO2 będzie częścią rozwiązania oferowanego dla klientów PZU. System monitoringu i sygnalizacji infekcji chorobowych oraz szkodników pozwala precyzyjnie określić, kiedy i w jakiej ilości należy zastosować zabiegi ochronne. Zbyt późno wykonany zabieg lub niewłaściwa identyfikacja patogenu może obniżyć jakość plonów. To przyczynia się do strat finansowych. W ramach projektu pilotażowego przeprowadzonego w 2022 roku wśród 13 klientów odnotowano obniżenie emisji CO2 o 35 ton.

Elektryfikacja floty

Rosnące zainteresowanie flot samochodowych pojazdami elektrycznymi wynikającym ze zmian legislacyjnych Unii Europejskiej oraz polskiej ustawy o elektromobilności i paliwach alternatywnych przyczyniło się do rozszerzenia działań PZU w tym zakresie. PZU wspólnie z operatorem technologicznym programu PZU iFlota wprowadził program prewencyjny oparty o system informatyczny do zarządzania flotą dla korporacyjnych klientów flotowych. Program uwzględnia rozszerzenie o moduł doradztwa dla klientów PZU w przechodzeniu z floty spalinowej na flotę elektryczną. Celem PZU iFlota EV jest wspieranie klientów w zwiększaniu bezpieczeństwa floty a jednocześnie ułatwienie procesu elektryfikacji flot, który będzie w nadchodzących latach kluczowy dla ograniczenia emisji CO2 na rynku flotowym. PZU udostępnił także opracowania w formie raportów oraz konfigurator i kalkulator opłacalności wdrożenia elektromobilności. Narzędzie jest dostępne na stronie programu PZU iFlota: https://www.pzu.pl/pzuiflota.

Dobre praktyki spółek zależnych

TUW PZUW oferuje ubezpieczenia przedsiębiorstwom działającym w segmencie wykorzystującym niskoemisyjne źródła energii oparte na gazie ziemnym (np. Gaz System, PLNG, nowe inwestycje Baltic Pipe). W przemyśle energetycznym **wspiera nowe przyjazne środowisku inwestycje**, spełniające wysokie wymogi środowiskowe Unii Europejskiej i zastępujące mniej efektywne ekologicznie składniki majątku. Dodatkowo TUW PZUW kreuje i **promuje własne standardy bezpieczeństwa pożarowego** ograniczające liczbę pożarów w podmiotach prowadzących działalność gospodarczą, przyczyniając się tym samym do ograniczenia emisji toksycznych produktów spalania do atmosfery oraz zanieczyszczeń wód powierzchniowych i gruntowych.

[GRI 3-3]

5.1.3.2. Klient indywidualny i MŚP

Grupa PZU intensyfikuje działania związane z „zieloną" ofertą produktową nie tylko w zakresie rozwiązań przeznaczonych dla klientów korporacyjnych oraz instytucjonalnych. Odpowiada też na potrzeby firm z sektora małych i średnich przedsiębiorstw (MŚP). Zaangażowanie tych przedsiębiorców na rzecz ochrony środowiska może przynieść znaczące korzyści. Dlatego w ramach oferty **PZU Doradca** skierowanej do przedsiębiorców z segmentu MŚP, PZU chroni:

- instalacje fotowoltaiczne, w tym farmy fotowoltaiczne;
- elektrownie wiatrowe (wiatraki);
- biogazownie – urządzenia do wytwarzania energii gazowej z biomasy;
- oczyszczalnie ścieków.

Dodatkowo ubezpieczenie obejmuje mienie osób trzecich, które dana firma przyjęła w celu realizacji świadczonych usług i może być zakupione przez firmy instalujące panele fotowoltaiczne na rzecz indywidualnych klientów. Taka współpraca wspiera dynamiczną sprzedaż instalacji fotowoltaicznych, ale przede wszystkich chroni użytkowników przed ewentualnymi szkodami w tej instalacji. W ofercie dla MŚP znajdują się również ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej za szkody w środowisku naturalnym (np. pokrycie kosztów usunięcia wycieku substancji do gleby).

Ubezpieczenia OZE – produkt „PZU Eko Energia"

PZU w ofercie ubezpieczeń majątkowych posiada produkt chroniący urządzenia wytwarzające energię z odnawialnych źródeł. Ochrona obejmuje również właścicieli instalacji fotowoltaicznych przed ryzykiem przerw lub obniżonej efektywności w produkcji prądu. PZU Eko Energia to rozwiązanie m.in. dla gospodarstw domowych, małych i średnich przedsiębiorstw i gospodarstw rolnych, które wykorzystują ogniwa fotowoltaiczne, kolektory słoneczne lub pompy ciepła do produkcji energii na własny użytek. Ubezpieczenie jest dostępne w trzech wariantach, spośród których klient może wybrać ten najbardziej dopasowany do swoich potrzeb. Polisa PZU Eko Energia chroni instalację fotowoltaiczną (w tym ładowarkę samochodową oraz akumulator) od wszystkich ryzyk, czyli utraty, uszkodzenia lub całkowitego zniszczenia w wyniku np. awarii, pożaru, przepięcia, powodzi, wichury, gradu czy innych gwałtownych zjawisk pogodowych, a także dewastacji i kradzieży.

Ubezpieczenia AC – samochody elektryczne

PZU oferuje nowy zakres ubezpieczenia AC dla właścicieli pojazdów elektrycznych. Ochroną objęte są szkody dotyczące ładowarek, w tym wallbox'a, a także kabli ładujących oraz baterii. Jest to odpowiedź na rosnącą popularność samochodów elektrycznych. Jak wynika z danych PSPA, na koniec października 2022 roku w Polsce zrejestrowanych było 56,9 tys. samochodów osobowych i 2,6 tys. samochodów dostawczych i ciężarowych z napędem elektrycznym (łącznie 59,5 tys). To o 72% więcej niż w analogicznym okresie 2021 roku, przy czym w grupie pojazdów osobowych ten wzrost wyniósł 39%, a w grupie pojazdów dostawczych i ciężarowych aż 137%. Rośnie również liczba elektrycznych autobusów, motorowerów i motocykli. Dzięki nowej klauzuli właściciele samochodów elektrycznych, którzy wykupią polisę autocasco, mogą liczyć na ochronę w przypadku szkód dotyczących elementów pojazdu elektrycznego, które są następstwem m.in. kradzieży, przeciążenia instalacji, przegrzania, zwarcia, spadku napięcia, a także uszkodzenia wskutek rażącego niedbalstwa. Suma ubezpieczenia w przypadku kabli i baterii określona jest w umowie AC, natomiast w przypadku ładowarki jest ona odrębnie ustalona i wynosi 3 000 zł. Rosnącej liczbie pojazdów sprzyja rozwój infrastruktury ładowania. Według danych z końca października 2022 roku w Polsce użytkownicy samochodów z wtyczką mają do dyspozycji 2494 ogólnodostępnych stacji ładowania (4 821 punktów), a tylko w październiku uruchomiono 34 nowe ogólnodostępne stacje ładowania (83 nowe punkty). Według prognoz liczba pojazdów elektrycznych w 2025 roku będzie ośmiokrotnie większa niż w 2022 roku. Niezwykle istotna staje się wobec tego dalsza rozbudowa ogólnodostępnej infrastruktury ładowania, zwłaszcza dla pojazdów dostawczych i ciężarowych co będzie wpływało na rozwój oferty PZU.

Ograniczenia negatywnego wpływu w łańcuchu wartości - Green Parts

Grupa PZU dba o ograniczenie wpływu środowiskowego swoich produktów nie tylko w procesie ich tworzenia i oferowania, ale również w całym cyklu. Dotyczy to w szczególności procesu obsługi i likwidacji szkód. W ramach ubezpieczeń OC i AC funkcjonuje Green Parts, innowacyjny proces regulujący kwestie gospodarowania odpadami powstałymi w trakcie naprawy pojazdu po szkodzie. Rocznie PZU pokrywa koszty wytworzenia ok. 4 mln części zamiennych do pojazdów. Przejmuje odpowiedzialność za zagospodarowanie pozostałości po naprawie pojazdu po szkodzie (części podlegających wymianie na nowe) zgodne z

wymogami powszechnie obowiązującego prawa. Niewłaściwa utylizacja uszkodzonych części stanowi zagrożenie dla środowiska. Dlatego partnerzy Green Parts, którzy realizują odbiory pozostałości po naprawie, to firmy z doświadczeniem w utylizowaniu pojazdów mechanicznych i części zamiennych. Posiadają oni wszystkie wymagane pozwolenia. Ich profesjonalizm i renoma gwarantują, że każda przekazana im część będzie zagospodarowana zgodnie z wymogami prawnymi oraz najlepszymi standardami środowiskowymi. Stan techniczny uszkodzonych elementów pojazdów może zagrażać zdrowiu i życiu. Wraz z siecią wykwalifikowanych partnerów Grupa PZU dokłada starań, aby wszystkie części (zakwalifikowane w ramach szkody do wymiany na nowe), zostały na pewno wymienione i nie były naprawiane. Działanie ma również na celu ograniczenie obrotu wtórnego pozostałościami, które utraciły walory bezpieczeństwa. Ważnym elementem ograniczającym wpływ na środowisko w procesie likwidacji szkody jest również możliwość wynajmu elektrycznego pojazdu zastępczego, co pozytywnie oddziałuje na zmniejszenie emisji gazów cieplarnianych.

Zrównoważone produkty inwestycyjne

W odpowiedzi na rosnącą świadomość środowiskową i klimatyczną inwestorów indywidualnych, spółki Grupy PZU wprowadzają do swojej oferty produkty pozwalające im lokować środki w inwestycje zrównoważone. TFI PZU oferuje produkt inwestycyjny, który promuje aspekt środowiskowy, o którym mowa w art. 8 SFDR (Rozporządzenie 2019/2088 w sprawie ujawniania informacji związanych ze zrównoważonym rozwojem w sektorze usług finansowych), czyli tzw. produkt jasnozielony. inPZU Akcje Sektora Zielonej Energii – to subfundusz wydzielony w ramach inPZU SFIO, działający jako tzw. fundusz indeksowy dążący do odzwierciedlenia składu oraz osiągnięcia stopy zwrotu równej stopie zwrotu z indeksu MSCI Global Alternative Energy Net Return Index. TFI PZU analizuje możliwość wprowadzenia kolejnych podobnych funduszy do swojej oferty, tak by dać inwestorom szerszą paletę produktów inwestujących zgodnie z trendem ESG.

Dobre praktyki PZU i PZU Życie

Rower zamiast samochodu zastępczego

W kwietniu 2022 roku podobnie jak w latach poprzednich, PZU uruchomił program Rower zamiast samochodu zastępczego. W ramach programu klienci, którym przydarzył się wypadek, w wyniku którego istniała konieczność naprawy pojazdu trwająca co najmniej 7 dni, mogli wybrać samochód zastępczy na czas naprawy lub rower na własność. Program ma na celu propagowanie zdrowego trybu życia oraz dbałości o środowisko naturalne i ograniczenie emisji spalin. Dodatkowo PZU promuje zastępcze samochody elektryczne jako alternatywę dla samochodów spalinowych.

Dobre praktyki spółek zależnych

Assistance TUW PZUW

TUW PZUW oferuje klientom ubezpieczenie assistance, dzięki któremu promuje naprawę zepsutego urządzenia zamiast zakupu nowego. Pomaga w ten sposób odciążyć środowisko naturalne przez ograniczanie odpadów, wspierając klienta końcowego w oszczędzaniu. Zakłady energetyczne dzięki współpracy z TUW PZUW oferują klientom produkt. Fachowcy TUW PZUW, dzięki któremu możliwe jest zorganizowanie i dokonanie napraw instalacji i urządzeń znajdujących się w domu. Jest to również odpowiedź na zmieniające się trendy i rosnącą świadomość oraz potrzebę ochrony środowiska wśród konsumentów. W ramach oferty klienci zakładów energetycznych mogą skorzystać z profesjonalnego wsparcia w przypadku awarii: urządzeń elektrycznych (RTV, AGD, PC), urządzeń grzewczych i klimatyzacyjnych, wewnętrznej instalacji elektrycznej, gazowej, wodnej, kanalizacyjnej, drzwi, zamków i innych.

Pekao TFI oferuje subfundusz Pekao Ekologiczny, ukierunkowany na wsparcie zrównoważonych inwestycji. Do jego portfela wybrano spółki z sektorów przyjaznych środowisku i proekologicznych (energetyka odnawialna, elektromobilność, efektywność energetyczna, recykling i gospodarka odpadami). Przy analizie ich doboru, oprócz czynników finansowych, równie istotne były kwestie ESG, czyli aspekty środowiskowe, społeczne oraz związane z ładem korporacyjnym.

Banki Grupy PZU prowadzą działania wspierające klientów z sektora MŚP w drodze do neutralności klimatycznej. W Alior Banku dostępna jest oferta Biznes Kredytu Zakupowego na realizację inicjatyw ekologicznych. Kredyt skierowany jest do przedsiębiorców z segmentu mikrofirm oraz małych i średnich przedsiębiorstw, którzy planują wprowadzać nowoczesne narzędzia minimalizujące negatywny wpływ działalności firmy na środowisko naturalne. Środki z kredytu mogą być przeznaczone m.in. na zakup i montaż paneli fotowoltaicznych, zakup samochodów ekologicznych z silnikiem elektrycznym lub hybrydowym, termomodernizację nieruchomości lub zakup i montaż nowego źródła ciepła. Zabezpieczeniami kredytu są: gwarancja Banku Gospodarstwa Krajowego – gwarancja de minimis i weksle na rzecz Alior Banku i Banku Gospodarstwa Krajowego.

Banki Grupy PZU przygotowały dla klientów indywidualnych specjalną ofertę kredytową. W 2022 roku Alior Bank kontynuował oferowanie Kredytu Gotówkowego i Ratalnego ,,Czyste Powietrze" na finansowanie m in.: wymiany starych źródeł ciepła oraz zakup i montaż nowych źródeł ciepła, termomodernizacji budynków jednorodzinnych oraz zakup fotowoltaiki w powiązaniu z zakupem nowych źródeł ciepła. Do końca maja 2022 roku dostępna była Eko Pożyczka, czyli oferta specjalna pożyczki przygotowana z myślą o klientach, którzy planują zakup nowego samochodu elektrycznego.

W 2022 roku dla klientów Banku Pekao dostępna była Pożyczka Ekspresowa na cele ekologiczne, np. na odnawialne źródła energii, zakup kotłów centralnego ogrzewania, okien, drzwi czy materiałów do ocieplenia domu. Z jej środków można też było sfinansować zakup samochodów osobowych z napędem elektrycznym lub hybrydowym oraz motocykli i skuterów z napędem elektrycznym, rowerów elektrycznych lub zrefinansować poniesione koszty zakupów dokonanych od początku 2021 roku. Bank oferował również EKO Kredyt Mieszkaniowy. W jego ramach dostępne było finansowanie na instalację kolektorów słonecznych, paneli fotowoltaicznych czy pomp ciepła podczas budowy lub remontu nieruchomości.

5.1.3.3. Inwestycje i wsparcie transformacji energetycznej

Piotr Dmuchowski

Wiceprezes Zarządu TFI PZU

„W PZU rozumiemy role naszej instytucji w systemie finansowym i gospodarczym Polski, stad uważamy że mamy do odegrania ważną rolę w transformacji naszej gospodarki. Z tego względu podchodzimy do tego jako strategicznego wyzwania ale i szansy zarówno przed naszą Grupą jak i szerzej Polską. Grupa PZU wprowadziła już szereg rozwiązań i produktów zarówno po stronie ubezpieczeń ale również działalności inwestycyjnej. Obecnie prowadzimy dalsze prace, aby móc zaoferować naszym klientom nowe produkty, szczególnie inwestycyjne. Podchodzimy do tego bardzo poważnie i chcemy mieć pewność, że ta oferta będzie wypełniała najwyższe standardy i kryteria w tym zakresie."

Ważnym kierunkiem i widoczną zmianą w podejściu do zarządzania wpływem na zmiany klimatyczne jest szerokie podejście do inwestycji wspierających transformację energetyczną. Zgodnie ze zobowiązaniem strategicznym TFI PZU oraz PZU uzupełniły tradycyjne kryteria oceny ryzyka o te z obszaru ESG. Są to między innymi własne metodyki scoringu na rynku długu czy akcji oraz uwzględnienie czynników ESG na wszystkich etapach procesu inwestycyjnego.

W 2022 roku została opracowana jednolita metodyka oceny składników portfela inwestycyjnego. Wdrożono również narzędzia umożliwiające bieżący monitoring portfeli zgodnie z tą metodyką. Analiza wykazała, że znaczna cześć aktywów jest objęta albo wewnętrznymi albo zewnętrznymi ratingami/ocenami/raportami. Przeanalizowano aktywa o wartości 55 mld PLN z czego 2/3 to portfele Grupy PZU. Analiza objęła następujące klasy aktywów: obligacje, akcje, portfele private debt, private equity, nieruchomości. Opracowano również metodykę scoringów ESG dla Państw oraz emitentów korporacyjnych używanych przez Grupę.

Wskaźnik strategii ESG: Ocena pod kątem czynników ESG 55% inwestycji w sektorach wrażliwych na ryzyko ESG.

Poziom realizacji 2022: Ocena 82% inwestycji pod kątem czynników ESG

Wskaźnik strategii ESG: Wzrost obecnego zaangażowania w inwestycje wspierające transformację klimatyczno-energetyczną o 500 mln PLN w latach 2021-2024 r.

Poziom realizacji 2022: Od 2021 roku zaangażowanie PZU i TFI PZU w inwestycje wspierające transformację klimatyczno-energetyczną wzrosło o 716,7 mln zł.

TFI PZU przebadało potencjał rynku inwestycji ESG. Analiza objęła w pierwszej kolejności stan i perspektywy światowego rynku inwestycji ESG. Charakteryzował się on dynamicznym wzrostem w ostatnich latach i według prognoz wskazanych w ramach badania można spodziewać się dalszego dynamicznego wzrostu aktywów. Dodatkowo TFI PZU przeprowadziło szczegółową analizę potencjału polskiego rynku inwestycyjnego zarówno pod kątem wzrostu aktywów pod zarzadzaniem jak również pespektyw inwestycyjnych dla poszczególnych klas aktywów.

Finansowanie farm wiatrowych w Polsce

W 2022 roku PZU i TFI PZU kontynuowały rozpoczęte w poprzednim roku działania w kierunku finansowania transformacji energetycznej w Polsce. W marcu 2022 roku TFI PZU przystąpiło do finansowania farmy wiatrowej w miejscowości Biały Bór z docelową mocą zainstalowaną na poziomie 144,9 MW. Projekt zlokalizowany jest w województwie zachodniopomorskim i składać się będzie z 42 turbin o mocach jednostkowych 3,45 MW każda. Sponsorami projektu są hiszpańska grupa wyspecjalizowana w realizacji projektów OZE – Uriel Renewables oraz francuski inwestor finansowy – Mirova, część grupy Natixis.

W kwietniu 2022 roku TFI PZU udzieliło finansowania na budowę 4 farm wiatrowych o łącznej mocy 108 MW. Projekty zlokalizowane są w Pruszczu, Markowicach (woj. kujawsko-pomorskie), Piaskach i Wyszkach (woj. wielkopolskie). Sponsorem projektu jest doświadczony holenderski fundusz infrastrukturalny DIF Capital Partners, którego zrealizowane inwestycje w OZE sięgają globalnie 3,3 GW. Zgodnie z harmonogramem dwa mniejsze projekty (Wyszki, Piaski) zostały ukończone w trzecim kwartale 2022 roku natomiast dwa pozostałe (Pruszcz, Markowice) powinny zostać ukończone na początku 2023 roku.

Roczna produkcja farm wiatrowych finansowanych przez Grupę PZU powinna zapewnić zieloną energię elektryczną dla ponad 800 tys. gospodarstw domowych w Polsce.

Alior Bank w 2022 roku udzielał finansowania aukcyjnych projektów odnawialnych źródeł energii (OZE). Oferta przeznaczona jest dla przedsiębiorców, którzy wygrali aukcję na sprzedaż energii, przeprowadzoną przez Urząd Regulacji Energetyki. Bank proponuje w tym modelu finansowanie budowy nowych elektrowni wiatrowych lub fotowoltaicznych o mocy większej niż 500 kW. Z oferty mogą skorzystać spółki celowe (SPV) z segmentu małych, średnich i dużych przedsiębiorstw, prowadzone przez inwestorów doświadczonych w realizacji projektów OZE. Atutem oferty jest możliwość finansowania nawet do 80% nakładów inwestycyjnych, możliwość dostosowania wysokości rat do sezonowości sprzedaży energii oraz długi okres spłaty, skorelowany z długością wsparcia aukcyjnego. Alior Bank oferował również pożyczkę termomodernizacyjną przeznaczoną na finansowanie termomodernizacji w sektorze mieszkaniowym, kierowaną głównie do spółdzielni mieszkaniowych, wspólnot mieszkaniowych oraz Towarzystw Budownictwa Społecznego. Pożyczka jest współfinansowana ze środków Regionalnych Programów Operacyjnych dla województw: dolnośląskiego, łódzkiego, małopolskiego, podlaskiego, pomorskiego i kujawsko-pomorskiego.

Alior Bank w 2022 roku oferował finansowanie termomodernizacji w formie kredyt z premią Banku Gospodarstwa Krajowego. Bezzwrotna premia BGK na częściową spłatę finansowania modernizacji energetycznej lub remontu budynków to tylko jeden z atutów nowej oferty. Spółdzielnie i wspólnoty mieszkaniowe oraz jednostki samorządu terytorialnego z całej Polski mogą też liczyć na wysoką kwotę finansowania – do 5 mln zł, długi okres finansowania – do 20 lat i refundację kosztów audytu i dokumentacji technicznej.

Zgodnie z deklaracją strategiczną z 2021 roku Bank Pekao kontynuuje działalność w zakresie zrównoważonego finansowania, taką jak projekty zielone i społeczne oraz wparcie emisji obligacji ESG swoich klientów. Głównym zamierzeniem Banku Pekao jest znacząca redukcja finansowania projektów wysokoemisyjnych w portfelu kredytowym. Do najważniejszych projektów finansowanych przez Bank w tym obszarze w roku 2022 należały:

- finansowanie konsorcjalne budowy farm fotowoltaicznych w wysokości 779 mln zł,
- finansowanie budowy największej farmy fotowoltaicznej w Polsce o docelowej mocy 285,6 MW, kwota finansowania 763 mln zł,
- finansowanie transakcji zakupu i rewitalizacji parków magazynowych w kwocie 450 mln zł,
- finansowanie konsorcjalne budowy ponad stu farm fotowoltaicznych w kwocie 428 mln zł,
- finansowanie spółki z grupy Banku Pekao, we współpracy z Europejskim Bankiem Inwestycyjnym w kwocie 132 mln EUR oraz z Bankiem Rozwoju Rady Europy w kwocie 200 mln EUR. W obu transakcjach Bank Pekao pełnił rolę aranżera i gwaranta finansowania,
- finansowanie akwizycji zagranicznej spółki z sektora gospodarki odnawialnej, kwota finansowania 131 mln EUR. Bank pełnił rolę MLA,
- finansowanie lidera polskiej branży energetycznej, jako jeden z pierwotnych kredytodawców. Kwota kredytu wyniosła 4 mld zł,
- sfinansowanie, w ramach konsorcjum kredytu inwestycyjnego, dla wiodącego producenta i dystrybutora rozwiązań fotowoltaicznych w kwocie 330 mln PLN.

Dodatkowo Bank Pekao:

- był organizatorem i agentem emisji obligacji o wartości 65 mln zł dla Gdańskich Autobusów i Tramwajów;
- organizatorem i agentem emisji obligacji na 34 mln PLN dla Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej;
- organizatorem i agentem emisji obligacji na 65 mln PLN dla Agencji Rozwoju Miasta Krakowa;
- agentem programu emisji obligacji na kwotę 103 mln zł dla Stadion w Zabrzu Sp. z o.o., na rozbudowę infrastruktury sportowej.

Bank podpisał również 19 nowych umów emisyjnych, a wśród nich: umowa emisji obligacji zrównoważonego rozwoju (sustainability linked bonds) ze spółką z branży multimedialnej na kwotę do 4 mld zł oraz umowa programu emisji zielonych obligacji ze spółką należącą do międzynarodowej grupy deweloperskiej na kwotę 150 mln euro.

[GRI 3-3]

5.1.3.4. Adaptacja do zmian klimatycznych

Ocena kluczowych klientów i inwestycji pod kątem ESG

PZU zobowiązał się do szerszego włączenia czynników ESG w ocenę kluczowych klientów i inwestycji. Zgodnie z wewnętrzną definicją, ocenie podlegają najwięksi korporacyjni klienci ubezpieczeniowi, którzy działają w sektorach wysoko i średnio-wrażliwych na ryzyko ESG oraz mają znaczący wpływ na przychody PZU.

Do wyboru branż wysoko i średnio wrażliwych na ryzyko ESG posłużyły wewnętrzne analizy. Zostały one przeprowadzone w oparciu o dane dotyczące krajowej emisji gazów cieplarnianych oraz udziału procentowego poszczególnych gałęzi przemysłu w emisji CO2. Dodatkowo wykorzystano zewnętrzne źródła danych, w tym dobre praktyki rynkowe, wytyczne międzynarodowych organizacji (OECD, UNEP FI, ECB) oraz wiodących agencji ratingowych, a także wymagania regulacyjne (Taksonomia UE).

Wysoko wrażliwe sektory obejmują branże, które w największym stopniu bazują na nieodnawialnych źródłach energii, odpowiadają za największy poziom emisji gazów cieplarnianych z emisji bezpośrednich i pośrednich, a także mają największy wpływ na degradację środowiska naturalnego. Do tej grupy zakwalifikowano: branżę paliwową, branżę wydobywczą oraz energetykę konwencjonalną. Do branż średnio-wrażliwych zakwalifikowano m.in.: branżę chemiczną, transportową, motoryzacyjną, budownictwo oraz rolnictwo.

Ocena klientów została przeprowadzona w oparciu o dwie autorskie metodyki dla podmiotów publicznych oraz niepublicznych. Metodyki te zostały wypracowane w Grupie PZU pod kierownictwem PZU. W metodyce dla spółek publicznych zostały uwzględnione kwestie środowiskowe, społeczne i zarządcze. W obszarze środowiskowym zostały uwzględnione tematy takie jak: emisyjność gazów cieplarnianych, ślad węglowy, wpływ działalności na bioróżnorodność, poziom energochłonności, zarządzanie odpadami, obecne kluczowe, zdefiniowane przez firmę ryzyka środowiskowe i zarządzanie nimi, przyjęcie celu neutralności klimatycznej oraz strategii dekarbonizacji.
W obszarze społecznym zdefiniowano zagadnienia dotyczące m.in.: przestrzegania praw pracowniczych, zapewnienia bezpiecznych warunków pracy, uczciwej konkurencji i działalności społecznej. W obszarze ładu korporacyjnego uwzględniono m.in.: kwestie związane z różnorodnością organów zarządczych, zapobieganiem korupcji i nieuczciwej konkurencji, strukturą organów zarządczych i nadzoru, ochroną praw akcjonariuszy mniejszościowych, powiązaniem wynagrodzeń zarządów z realizacją celów z zakresu zrównoważonego rozwoju. Ocena przeprowadzana jest w oparciu o publiczne dane m.in. raporty niefinansowe, strategie oraz od zewnętrznego dostawcy. Na końcową ocenę ma wpływ również sektor, w którym działa spółka. Spółki niepubliczne oceniane są w oparciu o uproszczony kwestionariusz oceny ESG.

Zastosowanie kryteriów ESG służy ocenie ryzyka i nie ma charakteru wykluczającego dla klientów. W następnych latach ocenie poddawani będą kolejni klienci korporacyjni, zgodnie z wewnętrznym harmonogramem. Dodatkowo w 2023 roku zostaną wypracowane propozycje przełożenia oceny ESG na relacje biznesowe.

Wskaźnik strategii ESG: Ocena pod kątem czynników ESG 55% największych korporacyjnych klientów ubezpieczeniowych z sektorów wrażliwych na ryzyko ESG

Poziom realizacji 2022: 20% największych korporacyjnych klientów ubezpieczeniowych z sektorów wrażliwych na ryzyko ESG ocenionych pod kątem czynników ESG

Kompleksowa oferta dla agrobiznesu

PZU posiada dopasowaną ofertę ubezpieczeniową dla sektorów najbardziej narażanych na ryzyko klimatyczne, jak np. rolnictwo. Obejmuje ona ochronę upraw, budynków w gospodarstwach rolnych, mienia ruchomego (m.in. sprzęt rolniczy), zwierząt hodowlanych, drobiu oraz pasiek w wyniku zdarzeń losowych m.in. powódź, huragan, grad, deszcz nawalny czy uderzenie pioruna.

Gwarancje środowiskowe

Gwarancja środowiskowa stanowi zabezpieczenie dla firm, których działalność może powodować szkodliwe skutki dla środowiska, np.: zakładów chemicznych, firm zajmujących się transgranicznym przemieszczaniem odpadów, zakładów gospodarki komunalnej. To zobowiązanie do zapłaty określonej kwoty w przypadku, gdy firma, której została udzielona gwarancja, nie usunęła negatywnych dla środowiska skutków prowadzonej działalności gospodarczej. Beneficjentem jest organ ochrony środowiska wydający odpowiedni akt administracyjny na korzystanie z zasobów środowiska naturalnego.

Ubezpieczenie utraty zysku

W ramach ubezpieczenia utraty zysku PZU chroni firmy, których zysk spadnie, np. w wyniku uszkodzeń mienia spowodowanego pożarem, powodzią, huraganem lub innymi zdarzeniami losowymi.

Dodatkowo PZU oferuje dwie rozszerzone klauzule dla przedsiębiorców posiadających OC, które pokrywają szkody w środowisku naturalnym. Pierwsza klauzula zwiększa zakres ubezpieczenia o odpowiedzialność cywilną za szkody powstałe w związku z przedostaniem się niebezpiecznych substancji do powietrza, wody lub gruntu. Natomiast druga klauzula rozszerza zakres odpowiedzialności o szkody w środowisku. Klauzule te są oferowane przede wszystkim przedsiębiorstwom przemysłowym, a także branżom: budowlanej, energetycznej, oczyszczania ścieków oraz firmom gospodarującym odpadami.

Ochrona przed odpowiedzialnością za szkody w środowisku

W 2022 PZU pracował nad nowym produktem ubezpieczeniowym, który kompleksowo chroni przedsiębiorstwa w zakresie szkód w środowisku - to ubezpieczenie odpowiedzialności za szkody w środowisku. Nowe rozwiązanie będzie promowało klientów korporacyjnych, którzy są świadomi oddziaływania na środowisko i w swojej działalności kierują się również odpowiedzialnością za stan środowiska. Jest to rozwiązanie dla przedsiębiorcy, który w codziennej praktyce stosuje odpowiednie zabezpieczenia, aby nie doprowadzać do zanieczyszczenia środowiska. Produkt został wprowadzony do sprzedaży w styczniu 2023 roku. W ramach tego ubezpieczenia PZU oferuje pokrycie kosztów działań mających na celu przywrócenie środowiska do stanu sprzed szkody. Zakres obejmuje m.in.: odpowiedzialność za szkody w środowisku w tym w gruntach, bez względu na to czyją są własnością; odpowiedzialność za szkody w chronionych gatunkach i chronionych siedliskach przyrodniczych; koszty działań naprawczych podejmowanych w celu naprawy lub zastąpienia w równoważny sposób elementów przyrodniczych lub ich funkcji; koszty działań zapobiegawczych podejmowanych w celu zapobieżenia szkodzie w środowisku lub zmniejszenia szkody w środowisku; odpowiedzialność cywilną za zgłoszone, tytułem regresu, koszty działań zapobiegawczych i naprawczych, poniesione i zgłoszone ubezpieczonemu przez osoby trzecie.

Polisa PZU Dla Wspólnot i Spółdzielni

Polisa PZU Dla Wspólnot i Spółdzielni to kompleksowa ochrona ubezpieczeniowa oferowana dla spółdzielni, wspólnot mieszkaniowych i Towarzystw Budownictwa Społecznego. Ochroną ubezpieczeniową może zostać objęty cały majątek związany z prowadzeniem działalności w zakresie zarządzania nieruchomościami. Produkt uwzględnia również ubezpieczenie od ryzyk klimatycznych, w tym: od ognia i innych żywiołów - powodzi, wiatru, uderzenie pioruna, deszcz, zalanie – również przez topniejący śnieg.

W 2022 roku w odpowiedzi na potrzeby klientów, będących członkami zdefiniowanej grupy m.in.: wspólnoty mieszkaniowej, spółdzielni mieszkaniowej, oferta ubezpieczeniowa została rozszerzona o produkt PZU Bezpieczne Lokum. Właściciele domów i lokali mieszkalnych mogą liczyć na ochronę ubezpieczeniową posiadanej nieruchomości oraz mienia m.in. w zakresie następujących zdarzeń losowych: ognia, huraganu, powodzi, zalania, eksplozji oraz przepięcia i dewastacji.

Teledetekcja

W procesie obsługi szkód w PZU w uprawach rolnych realizowany jest innowacyjny proces ustalania zakresu uszkodzeń upraw ozimych, z wykorzystaniem rozwiązań teledetekcji satelitarnej. Rozwiązanie to obiektywizuje wyniki oraz umożliwia ocenę uszkodzeń upraw w słabo dostępnych miejscach, i co bardzo ważne na większych areałach, w krótszym czasie. Wykorzystanie opracowanych metod teledetekcji ma również zastosowanie w szkodach z ryzyka przymrozków wiosennych oraz przy ustaniu terminu ścięcia upraw, dla większości upraw polowych. Dodatkowo trwają prace nad opracowaniem nowej technologii teledetekcyjnej w szkodach z ryzyka huraganu oraz deszczu nawalnego. Do końca 2022 roku drony pomogły ustalić zakres uszkodzeń w 121 szkodach.

Monitorowanie napylenia cząstek farby

We współpracy z młodymi naukowcami i inżynierami PZU LAB wdrożyło pionierskie rozwiązanie technologiczne monitorujące oddziaływanie procesów malarskich prowadzonych na terenie Gdańskiej Stoczni Remontowej na otoczenie i środowisko naturalne. System do detekcji zanieczyszczeń to narzędzie, które zautomatyzowało dotychczasowy manualny proces weryfikacji napylenia cząstek farby. Przyczynia się to do wyeliminowania możliwych problemów środowiskowych oraz do udoskonalenia realizowanych procesów malowania kadłubów statków. To pierwsze tego typu rozwiązanie wdrożone w polskich stoczniach. Projekt wykorzystuje technologię wizyjnego monitorowania komputerowego. Zastosowane algorytmy sztucznej inteligencji pozwalają na detekcję kolorów oraz kształtów występujących napyleń i pochlapań. Urządzenie uruchamia się zgodnie z ustalonymi odstępami czasu w cyklu 24 h/7, wysyła informację na temat gęstości zapylenia i jego przyrostu w danych punktach do bazy danych oraz e-mailem do odpowiednich osób. Dzięki temu osiadłe cząstki farby można wykryć zdecydowanie szybciej niż w przypadku ich manualnego sprawdzania przez pracownika stoczni. Z uwagi na pomiar w czasie rzeczywistym proces ten jest też znacznie dokładniejszy i bardziej bezpieczny – po wykryciu cząstek farby urządzenie automatycznie wysyła alert do osób zainteresowanych. Zdjęcia są zapisywane w pamięci z oznaczeniem czasowym, co pozwala precyzyjnie określić moment pochlapania i ograniczyć ryzyko strat środowiskowych.

Alerty pogodowe

LINK4 przy współpracy ze Skywarn Polska (Polscy Łowcy Burz) udostępnia klientom z ubezpieczeniem nieruchomości i ubezpieczeniem Casco system alertów pogodowych. W przypadku wystąpienia niebezpiecznego zjawiska pogodowego - Klienci otrzymują SMS-a z ostrzeżeniem i odnośnikiem do strony internetowej, gdzie mogą dowiedzieć się m.in. jak zabezpieczyć się przed negatywnymi skutkami poszczególnych zdarzeń pogodowych.

Dobre praktyki spółek zależnych

Od wielu lat w przypadku dużych klientów, takich jak zakłady przemysłowe, przeprowadzana jest inżynieryjna ocena ryzyka, która pozwala ubezpieczycielowi określić poziom składki. Szczegółowe wyniki wraz z pełną oceną ryzyka i scenariuszami zdarzeń przedstawiane są klientowi. Ocena odnosi się m.in. do ryzyka biznesowego, które niejednokrotnie łączy się z ryzykiem środowiskowym. Dlatego podejmowane przez klienta działania na rzecz wyeliminowania lub ograniczenia jego pewnych elementów – nawet jeśli motywowane wyłącznie chęcią obniżenia kosztów ubezpieczenia – przyczyniają się do zmniejszenia zagrożeń dla środowiska naturalnego lub ludzi.

TUW PZUW wykonuje cykliczne analizy ryzyka oraz wydaje rekomendacje w zakresie poprawy bezpieczeństwa. Rekomendacje wydawane przez inżynierów ryzyka PZUW dla przedsiębiorstw sklasyfikowanych jako Zakłady Dużego Ryzyka (ZDR) i Zakłady Zwiększonego Ryzyka (ZZW), zmniejszają ryzyko awarii przemysłowych i ograniczają ich skutki dla ludzi i środowiska.

Do podmiotów prowadzących gospodarkę odpadami TUW PZUW skierował ofertę, która szczególnie promuje proekologiczne sposoby zagospodarowania odpadów, tj. tworzenie instalacji, które w maksymalny sposób zagospodarowują odpady, np. przetwarzając je na nawozy, odzyskiwanie ciepła przy termicznej ich obróbce lub produkowanie paliwa alternatywnego.

9 [GRI 3-3]

5.1.4. Edukacja pracowników z zakresu zrównoważonego rozwoju

Grupa PZU jest jednym z największych pracodawców w Polsce. Ma świadomość, że kształtowanie odpowiedzialnych postaw pracowników przyczynia się również do zmniejszania negatywnego wpływu środowiskowego. Dlatego edukacja pracowników w zakresie zrównoważonego rozwoju jest jednym ze zobowiązań Strategii ESG „Rozwój w równowadze". Do 2024 roku działaniami edukacyjnymi zostanie objętych 60% pracowników PZU. Odpowiednia wiedza i świadomość pracowników pozwala na wdrażanie rozwiązań zgodnych z ideą ESG w każdym aspekcie prowadzenia biznesu.

Tydzień Zrównoważonego Rozwoju

W 2022 roku podjęto szereg działań edukacyjnych. Największym wydarzeniem był Tydzień Zrównoważonego Rozwoju, który miał miejsce we wrześniu 2022 roku. Wydarzenie było częścią europejskiej inicjatywy organizowanej w rocznicę przyjęcia Agendy 2030 – 17 Celów Zrównoważonego Rozwoju ONZ. Przez 4 dni pracownicy mogli porozmawiać o czynnikach ESG, zrównoważonym podejściu do życia i prowadzenia biznesu z ekspertami PZU oraz zaproszonymi gośćmi. A wśród nich znaleźli się: naukowcy, eksperci partnerskich organizacji PZU, przyrodnicy, podróżnicy oraz laureat prestiżowej listy Forbsa 25 przed 25 -lista młodych ludzi zmieniających świat. W 13 webinariach prowadzonych przez ekspertów PZU i zaproszonych gości, łącznie wzięło udział ponad 700 uczestników.

W ramach Tygodnia Zrównoważonego Rozwoju, przez 3 dni intensywnej pracy „EKO Blender Bike" pracownicy Centrali PZU pokonali dokładnie 406,5 km. Za przejechane kilometry PZU posadziło drzewa - 11 250 sadzonek na powierzchni około 2 ha. Pracownicy PZU wspólnie z leśnikami Nadleśnictwa Rytel w Borach Tucholskich posadzili sadzonki sosny zwyczajnej, które charakteryzują się dużym zakresem tolerancji na warunki środowiska i temperatury, co ma duże znaczenie w przypadku ubogiej gleby, charakterystycznej dla Borów Tucholskich. Dodatkowo sosny są też jednym z najlepszych absorbentów CO2, a jedno 60-letnie drzewo tego gatunku produkuje tlen potrzebny do życia trzem osobom.

Podczas Tygodnia Zrównoważonego Rozwoju został rozstrzygnięty, zorganizowany już po raz trzeci, konkurs dla pracowników na innowacyjne pomysły biznesowe pod hasłem „SDG (Sustainable Development Goals) Challenge 2022, czyli jak PZU może wpierać zrównoważony rozwój?". W tej edycji konkursu pracownicy zgłaszali pomysły na inicjatywy biznesowe, które mogą wesprzeć realizację jednego z dwóch wyzwań związanych z realizacją 11. Celu Zrównoważonego Rozwoju – „Uczynić miasta i osiedla ludzkie bezpiecznymi, stabilnymi, zrównoważonymi oraz sprzyjającymi włączeniu społecznemu", Konkurs prowadzony był za pośrednictwem Generatora Pomysłów, platformy do wymiany pomysłów i spostrzeżeń pracowników Grupy PZU. W trzech edycjach konkursu pracownicy zgłosili ponad 120 pomysłów na inicjatywy biznesowe.

Szkolenia ESG

W 2022 roku pracownicy PZU wzięli również udział w tematycznych szkoleniach, skierowanych do poszczególnych części organizacji wśród nich m.in:

- Szkolenie ESG w Zakupach w ramach Akademii Zakupowej;
- Spotkanie edukacyjne w ramach Rady Inspiracji Pionu Obsługi Szkód i Świadczeń;
- Czy ESG to temat dla IT – szkolenie dla kierowników Pionu IT;
- Szkolenie: Interpretacja Rozporządzenia Delegowanego Komisji (UE) 2021/1257 z 21 kwietnia 2021 r. w zakresie wpływu zrównoważonego rozwoju na określenie grupy docelowej klientów/antygrupy, testowanie produktów, monitorowanie i przegląd produktów, przekazywanie dystrybutorom informacji o produktach.

Dodatkowo w intranecie dostępna jest zakładka zrównoważony rozwój w PZU, na której pracownicy mogą znaleźć informacje o najnowszych raportach, ciekawych wydarzeniach czy działaniach Grupy PZU. Cyklicznie w organizacji prowadzone są kampanie edukacyjne, które w 2022 roku zachęcały pracowników do ekologicznych wyborów.

W 2023 roku PZU planuje uruchomienie kompleksowego programu edukacji na rzecz zrównoważonego rozwoju, tak aby każdy pracownik miał dostęp do wiedzy z tego obszaru. Docelowo szkolenia z ESG staną się integralną częścią szkolenia dla nowych pracowników.

Wskaźnik strategii ESG: 60% pracowników przeszkolonych z zakresu zrównoważonego rozwoju

Poziom realizacji 2022: 11% pracowników przeszkolonych z zakresu zrównoważonego rozwoju

5.2. Taksonomia - ujawnienia na podstawie art. 8 rozporządzenia UE 2020/852[4]

Zgodnie z art. 8 Taksonomii, każde przedsiębiorstwo podlegające obowiązkowi publikowania informacji niefinansowych na mocy art. 19a lub 29a Dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2013/34/UE[5], zawiera 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.

Zgodnie z art. 10 ust.3 Rozporządzenia Delegowanego PE i Rady UE 2021/2178[6] („Akt Delegowany"), precyzującego art. 8 Taksonomii w kontekście raportowania przez przedsiębiorstwa finansowe, w 2022 za rok 2021 są one zobowiązane do przedstawienia następujących ujawnień:

1. Ujawnienia ilościowe:
   - udział procentowy w aktywach ogółem ekspozycji wobec działalności gospodarczej kwalifikującej się do systematyki (według KPI przychody i KPI nakładów inwestycyjnych),
   - udział procentowy w aktywach ogółem ekspozycji wobec działalności gospodarczej niekwalifikującej się do systematyki (według KPI przychody i KPI nakłady inwestycyjne),
   - udział procentowy w aktywach ogółem ekspozycji, o których mowa w art. 7 ust. 1 i 2 Aktu Delegowanego,
   - udział procentowy w aktywach ogółem ekspozycji, o których mowa w art. 7 ust. 3 Aktu Delegowanego;
2. Ujawnienia jakościowe – zgodnie z załącznikiem XI do Aktu Delegowanego.
3. Dodatkowo, jako zakład ubezpieczeń, PZU jest zobowiązany do ujawnienia udziału procentowego swojej działalności gospodarczej w zakresie ubezpieczeń innych niż ubezpieczenia na życie kwalifikującej się do systematyki i działalności gospodarczej w zakresie ubezpieczeń innych niż ubezpieczenia na życie niekwalifikującej się do systematyki.

4) Rozporządzenia PE i Rady (UE) 2020/852 z dnia 18 czerwca 2020 roku w sprawie ustanowienia ram ułatwiających zrównoważone inwestycje, zmieniające rozporządzenie (UE) 2019/2088

5) Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2013/34/UE z dnia 26 czerwca 2013 roku w sprawie rocznych sprawozdań finansowych, skonsolidowanych sprawozdań finansowych i powiązanych sprawozdań niektórych rodzajów jednostek, zmieniająca dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady 2006/43/WE oraz uchylająca dyrektywy Rady 78/660/EWG i 83/349/EWG

6) Rozporządzenie Delegowane Komisji (UE) 2021/2178 z dnia 6 lipca 2021 roku 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

5.2.1. Ujawnienia ilościowe

PZU- wskaźniki dotyczące polityki inwestycyjnej:

PZU	
1a. Udział procentowy w aktywach ogółem ekspozycji wobec działalności gospodarczej **kwalifikującej się** do systematyki **KPI przychody**	2,3%
1b. Udział procentowy w aktywach ogółem ekspozycji wobec działalności gospodarczej **kwalifikującej się** do systematyki **KPI nakłady inwestycyjne**	3,0%
2a. Udział procentowy w aktywach ogółem ekspozycji wobec działalności gospodarczej **niekwalifikującej się** do systematyki **KPI przychody**	5,8%
2b. Udział procentowy w aktywach ogółem ekspozycji wobec działalności gospodarczej **niekwalifikującej się** do systematyki **KPI nakłady inwestycyjne**	5,1%
3. Udział procentowy w aktywach ogółem ekspozycji wobec rządów centralnych, banków centralnych i emitentów ponadnarodowych oraz instrumentów pochodnych	25,7%
4. Udział procentowy w aktywach ogółem ekspozycji na podmioty gospodarcze niepodlegające obowiązkowi publikowania informacji niefinansowych	14,5%
Aktywa ogółem (mld zł)	**45,9**

Grupa PZU - wskaźniki dotyczące polityki inwestycyjnej

Grupa PZU	
1a. Udział procentowy w aktywach ogółem ekspozycji wobec działalności gospodarczej **kwalifikującej się** do systematyki **KPI przychody**	0,5%
1b. Udział procentowy w aktywach ogółem ekspozycji wobec działalności gospodarczej **kwalifikującej się** do systematyki **KPI nakłady inwestycyjne**	0,9%
2a. Udział procentowy w aktywach ogółem ekspozycji wobec działalności gospodarczej **niekwalifikującej się** do systematyki **KPI przychody**	2,3%
2b. Udział procentowy w aktywach ogółem ekspozycji wobec działalności gospodarczej **niekwalifikującej się** do systematyki **KPI nakłady inwestycyjne**	2,0%
3. Udział procentowy w aktywach ogółem ekspozycji wobec rządów centralnych, banków centralnych i emitentów ponadnarodowych oraz instrumentów pochodnych	32,5%
4. Udział procentowy w aktywach ogółem ekspozycji na podmioty gospodarcze niepodlegające obowiązkowi publikowania informacji niefinansowych	25,9%
Aktywa ogółem (mld zł)	**436,1**

PZU i Grupa PZU - wskaźniki dotyczące działalności ubezpieczeniowej

Udział procentowy działalności gospodarczej w zakresie ubezpieczeń innych niż ubezpieczenia na życie kwalifikującej się do systematyki

	2021	2022
PZU	50,2%	53,9%
Grupa PZU	53,5%	54,3%

Udział procentowy działalności gospodarczej w zakresie ubezpieczeń innych niż ubezpieczenia na życie niekwalifikującej się do systematyki

	2021	2022
PZU	49,8%	46,1%
Grupa PZU	46,5%	45,7%

5.2.2. Ujawnienia jakościowe

5.2.2.1. Informacje kontekstowe dotyczące wskaźników ilościowych, w tym zakres aktywów i działań objętych kluczowymi wskaźnikami wyników, informacje na temat źródeł danych i ograniczeń (Punkt 1 z załącznika XI)

Zarówno wskaźniki jednostkowe jak i skonsolidowane zostały sporządzone zgodnie z przepisami zawartymi w Akcie Delegowanym oraz Rozporządzeniu Delegowanym 2021/2139 („Rozporządzenie Delegowane"), a także z wykorzystaniem zaleceń zawartych w dokumentach uzupełniających publikowanych przez Komisję Europejską w 2021 i 2022. Zarówno w przypadku jednostkowych jak i skonsolidowanych wskaźników zastosowano przepisy i uściślenia dotyczące zakładów ubezpieczeń. W szczególności, ponieważ Grupa PZU jest grupą mieszaną (składa się zarówno ze spółek finansowych i spółek niefinansowych) oraz prowadzącą zdywersyfikowaną działalność, zgodnie z Q.4. Q&A część 1[7], ujawnienia taksonomiczne zostały skonstruowane z punktu widzenia zakładu ubezpieczeń.

Zgodnie z wytycznymi zawartymi dokumentach uzupełniających, o których mowa powyżej, wskaźniki zostały skalkulowane na podstawie standardów stosowanych w sprawozdawczości finansowej, czyli na potrzeby kalkulacji wskaźników jednostkowych zastosowano Polskie Standardy Rachunkowości a na potrzeby wskaźników skonsolidowanych – Międzynarodowe Standardy Sprawozdawczości Finansowej.

Wskaźniki skonsolidowane odnoszą się do spółek finansowych, wchodzących w skład Grupy PZU, przy czym zakres konsolidacji jest, zgodnie z założeniami przytoczonymi powyżej, identyczny jak ten przyjęty w skonsolidowanym sprawozdaniu finansowym, z wyłączeniem banków, gdzie aktywa zostały skonsolidowane ostrożnościowo, zgodnie z Rozporządzeniem CRR.

Wskaźniki jednostkowe i skonsolidowane dzielą się, zgodnie z Aktem Delegowanym, na dwie grupy: wskaźniki dotyczące polityki inwestycyjnej oraz wskaźniki dotyczące działalności ubezpieczeniowej.

Wskaźniki dotyczące polityki inwestycyjnej

Wskaźniki 1-4 to wskaźniki dotyczące polityki inwestycyjnej. Zgodnie z motywem (10) Aktu Delegowanego pierwsza grupa wskaźników powinna dotyczyć polityki inwestycyjnej zakładów ubezpieczeń i reasekuracji w zakresie zgromadzonych funduszy pochodzących z prowadzonej przez nie działalności ubezpieczeniowej i wskaźniki takie powinny wykazywać udział procentowy aktywów zainwestowanych w działalności zgodną z systematyką we wszystkich posiadanych aktywach.

1. Definicja ekspozycji

„Ekspozycja" w przypadku wskaźnika jednostkowego dla PZU - całość funduszy pochodzących z działalności ubezpieczeniowej. W ujęciu bilansowym jest to suma lokat z wyłączeniem lokat w jednostkach podporządkowanych. Zastosowano podejście „look through" czyli w przypadku inwestycji w fundusze inwestycyjne przeanalizowane zostały lokaty funduszy inwestycyjnych w których jednostki uczestnictwa posiada PZU. Suma lokat, dla których zastosowano podejście „look through" jest wyższa niż wartość jednostek uczestnictwa w tych funduszach wykazana w sprawozdaniu finansowym – różnica wynika głównie z rozrachunków tych funduszy inwestycyjnych.

„Ekspozycja" na potrzeby wskaźnika skonsolidowanego PZU - uwzględnia specyfikę działalności i prowadzonego biznesu w ramach Grupy PZU. W szczególności ma to znaczenie dla działalności ubezpieczeniowej związanej z lokowaniem środków na potrzeby inwestycyjne oraz działalności bankowej związanej z działalnością kredytową. Na potrzeby wyliczenia skonsolidowanych wskaźników przyjęto następujące podejście:

- dla Grupy PZU bez działalności bankowej - „ekspozycja" rozumiana jako inwestycyjne aktywa finansowe w wartości bilansowej netto, z wyłączeniem aktywów w ubezpieczeniach na życie gdzie ryzyko ponosi ubezpieczający oraz nieruchomości własne i inwestycyjne;
- dla działalności bankowej w ramach Grupy PZU - „ekspozycja" rozumiana jako należności kredytowe, leasingowe, faktoringowe, obligacje korporacyjne oraz udziały kapitałowe w wartości bilansowej netto.

Zarówno dla wskaźnika jednostkowego jak i skonsolidowanego w zakresie działalności (bez działalności bankowej), podejście „look through" zastosowano do większości ekspozycji zdefiniowanych powyżej, nie było to jednak możliwe dla ok. 4% ekspozycji i 2% aktywów w przypadku wskaźnika jednostkowego i 2% ekspozycji i 0,2% aktywów w przypadku wskaźnika skonsolidowanego. Ekspozycje te zostały zakwalifikowane do wskaźnika 4.

2. Wskaźniki obligatoryjne

Wskaźniki dotyczące działalności inwestycyjnej, stanowią ujawnienia obligatoryjnie i są oparte na informacjach (dotyczących stopnia w jakim działalność kwalifikuje się do systematyki „taxonomy-eligible") publikowanych przez spółki lub grupy kapitałowe w raportach rynkowych (opublikowanych w 2022 roku).

Wskaźnik 1a (KPI przychody) - ekspozycja na działalność kwalifikującą się do systematyki odniesiona do całości aktywów, została wyliczona jako suma ekspozycji na spółki objęte art. 19a i 29a dyrektywy 2013/34/UE, czyli podlegające obowiązkowi publikowania danych niefinansowych, ważona proporcją ich przychodów z działalności kwalifikującej się do systematyki do całości przychodów. Podstawą tej kalkulacji były ujawnienia spółek w raportach niefinansowych.

Wskaźnik 1b (KPI nakłady inwestycyjne) - ekspozycja na działalność kwalifikującą się do systematyki odniesiona do całości aktywów, została wyliczona jako suma ekspozycji na spółki objęte art. 19a i 29a dyrektywy 2013/34/UE, czyli podlegające obowiązkowi publikowania danych niefinansowych, ważona proporcją ich nakładów inwestycyjnych na działalność kwalifikującą się do systematyki do całości nakładów inwestycyjnych. Podstawą tej kalkulacji były ujawnienia spółek w raportach niefinansowych.

Wskaźnik 2a (KPI przychody) - ekspozycja na działalność niekwalifikującą się do systematyki odniesiona do całości aktywów, to różnica pomiędzy całością ekspozycji na spółki objęte art. 19a i 29a dyrektywy 2013/34/UE odniesiona do całości aktywów pomniejszona o wartość wskaźnik 1a.

Wskaźnik 2b (KPI nakłady inwestycyjne) - ekspozycja na działalność niekwalifikującą się do systematyki odniesiona do całości aktywów, to różnica pomiędzy całością ekspozycji na spółki objęte art. 19a i 29a dyrektywy 2013/34/UE odniesiona do całości aktywów pomniejszona o wartość wskaźnika 1b.

7) „FAQs: How should financial and non-financial undertakings report Taxonomy-eligible economic activities and assets in accordance with the Taxonomy Regulation Article 8 Disclosures Delegated Act?"

Wskaźnik 3 to udział procentowy ekspozycji wobec rządów centralnych, banków centralnych i emitentów ponadnarodowych oraz instrumentów pochodnych w aktywach ogółem.

3. Granice dla wyliczeń

Kalkulacja wskaźników 1 i 2 została przeprowadzona wyłącznie dla spółek objętych art. 19a i 29a dyrektywy 2013/34/UE; ekspozycje wobec spółek nieobjętych raportowaniem niefinansowym zgodnie z tą dyrektywą zostały wykazane oddzielnie, jako wskaźnik 4.

Wskaźnik 4 to udział procentowy ekspozycji wobec przedsiębiorstw które nie podlegają obowiązkowi publikowania informacji niefinansowych zgodnie z art. 19a lub 29a dyrektywy 2013/34/UE w aktywach ogółem.

Wskaźniki dotyczące działalności ubezpieczeniowej

Wskaźniki 5-6 dotyczą działalności ubezpieczeniowej. Zgodnie z motywem (10) Aktu Delegowanego, druga grupa wskaźników dla zakładów ubezpieczeń powinna wykazywać, jaki udział procentowy w całej działalności w zakresie ubezpieczeń innych niż na życie stanowi działalność w zakresie ubezpieczeń innych niż ubezpieczenia na życie związana z adaptacją do zmian klimatu, prowadzona zgodnie z Rozporządzeniem Delegowanym. „Działalność w zakresie ubezpieczeń innych niż na życie" jest rozumiana jako składka przypisana brutto z ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych (Grupa II), zgodnie z załącznikiem X Aktu Delegowanego. Natomiast „działalność w zakresie ubezpieczeń innych niż ubezpieczenia na życie związana z adaptacją do zmian klimatu" prowadzona zgodnie z Rozporządzeniem Delegowanym to składka przypisana brutto pochodząca ze świadczenia następujących usług ubezpieczeniowych majątkowych i pozostałych osobowych związanych z ubezpieczeniem ryzyka związanego z klimatem określonego w dodatku A do załącznika II (tj. zgodnie z załącznikiem II punkt 10.1 Rozporządzenia Delegowanego):

- ubezpieczenia pokrycia kosztów świadczeń medycznych;
- ubezpieczenia na wypadek utraty dochodów;
- ubezpieczenia pracownicze;
- ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej z tytułu
- użytkowania pojazdów mechanicznych;
- pozostałe ubezpieczenia pojazdów;
- ubezpieczenia morskie, lotnicze i transportowe;
- ubezpieczenia od ognia i innych szkód rzeczowych;
- ubezpieczenia świadczenia pomocy.

1. Kryteria kwalifikacji

Aby określić procent działalności kwalifikującej się do systematyki oraz skalkulować wskaźniki w sposób zapewniający pełną informację, Grupa PZU przeprowadziła przegląd wszystkich produktów ubezpieczeniowych należących do Grupy II w celu sporządzenia klasyfikacji produktów oraz wyodrębnienia tych, które zapewniają ochronę ubezpieczeniową w przypadku zaistnienia ryzyk związanych z klimatem wymienionych w dodatku A do załącznika II Rozporządzenia Delegowanego. Za produkty, które kwalifikują się do systematyki uznano te, które należą do jednej z ośmiu linii biznesowych wymienionych w Rozporządzeniu Delegowanym i przytoczonych powyżej oraz pokrywają choć jedno z 28 ryzyk wymienionych w dodatku A, zaliczające się do grup ryzyk stałych, bądź ostrych, związanych z temperaturą, wiatrem, wodą lub ziemią. Produkty chroniące od wszystkich ryzyk również zostały uznane za kwalifikujące się do systematyki. Następnie z wykorzystaniem systemów zarządczych zostały przyporządkowane informacje dotyczące składek przypisanych brutto w podziale na kategorie.

Dla składek z reasekuracji czynnej, zostało sporządzone podobne oszacowanie; za składki z tytułu reasekuracji czynnej, kwalifikujące się do systematyki zostały uznane te, które odnoszą się do produktów które zostały uznane za kwalifikujące się do systematyki.

2. Granice dla wyliczeń

Dla możliwie pełnego oddania obrazu Grupy PZU zgodnie z Taksonomią, wskaźniki zostały skalkulowane w dwóch ujęciach: jednostkowym, dla PZU, oraz skonsolidowanym – dla całej Grupy PZU, tj. dla wszystkich spółek Grupy PZU, które prowadzą działalność w obszarze ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych: PZU, LINK4, TUW PZUW, Lietuvos Draudimas, PZU Odział w Estonii, AAS BALTA oraz PrJSC IC PZU Ukraine. W obydwu przypadkach, jako składki przypisane brutto rozumiana jest zarówno działalność bezpośrednia jak i pośrednia. Suma składek przypisanych brutto dla ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych, która znajduje się w mianowniku obydwu wskaźników, jest zgodna z wartościami przedstawionymi w sprawozdaniu finansowym za rok 2021 (składka przypisana brutto dla PZU) oraz skonsolidowanym sprawozdaniu finansowym za rok 2021 (dla Grupy PZU).

5.2.2.2. Opis zgodności z rozporządzeniem (UE) 2020/852 („Taksonomia") w strategii biznesowej przedsiębiorstwa finansowego, procesy projektowania produktów oraz współpraca z klientami i kontrahentami (Punkt 3 z załącznika XI)

Strategii biznesowa przedsiębiorstwa finansowego

Strategia Grupy PZU na lata 2021-2024 „Potencjał i wzrost" uwzględnia czynniki zrównoważonego rozwoju wskazując, że miarą sukcesu Grupy PZU są nie tylko wyniki finansowe, ale przede wszystkim osiąganie tych wyników w sposób zrównoważony.

PZU i PZU Życie przyjęły również Strategię ESG „Rozwój w równowadze" na lata 2021 – 2024 określającą podejście do zarządzania, oczekiwanych wyników i perspektyw na przyszłość w sposób, który odzwierciedla kontekst finansowy, społeczny, środowiskowy i zarządczy w działalności PZU.

Ambicje dot. zrównoważonego rozwoju biznesu Grupy PZU określono w trzech filarach, odnoszących się bezpośrednio do trzech czynników ESG:

- #Zaufany partner zielonej transformacji (E)
- #Lepsza jakość życia (S)
- #Odpowiedzialna organizacja (G)

Jedną z korzyści płynących z przyjęcia obu strategii jest możliwość skutecznego przygotowania PZU do wdrożenia nowych regulacji prawnych dotyczących ESG, w tym Taksonomii UE. Taksonomia UE została wprost wskazana w Strategii ESG „Rozwój w równowadze" jako jeden z elementów regulacyjnych dotyczących zrównoważonego rozwoju, na których będą oparte działania obu spółek. W strategiach nie opisano celów odnoszących się bezpośrednio do Taksonomii UE, zauważono jednak Taksonomię jako podstawę regulacyjną dla dalszego działania spółek.

Grupa PZU kładzie duży nacisk na redukowanie negatywnego wpływu swojej działalności biznesowej na klimat i środowisko naturalne, a także stara się przewidywać wpływ zmian klimatycznych na swoją działalność. Wspiera zrównoważoną transformację gospodarki opierając się na analizach biznesowych, krajowych i międzynarodowych regulacjach prawnych oraz wytycznych takich organizacji jak ONZ, UE oraz OECD.

Realizacja obowiązków wynikających z Taksonomii osadzona jest w pierwszym – środowiskowym filarze strategii ESG: #Zaufany partner zielonej transformacji. Grupa PZU rozumie, że aby zahamować zmiany klimatu, konieczne jest przejście do niskoemisyjnej gospodarki. Jej ambicją jest bycie partnerem dla firm i przedsiębiorstw, które przechodzą energetyczną transformację, dlatego zaplanowano kluczowe działania w obszarach:

- produktowym (Grupa PZU rozwijająca ofertę ubezpieczeniową wspierającą transformację energetyczno-klimatyczną);
- inwestycyjnym (odpowiedzialny inwestor wspierający zrównoważoną transformację);
- działalności operacyjnej (zielona organizacja funkcjonująca w oparciu o zrównoważone procesy decyzyjne i zarządcze).

Procesy projektowania produktów

W PZU funkcjonują rozwiązania produktowe uwzględniające zmieniające się potrzeby środowiskowe. Grupa PZU rozumie, że aby zahamować zmiany klimatyczne, konieczne jest przejście do niskoemisyjnej gospodarki. Dlatego dla przedsiębiorców inwestujących w odnawialne źródła energii dostępne są produkty i usługi, które będą wspierały dekarbonizację: m.in. niskoemisyjny transport, przyjazne środowisku instalacje fotowoltaiczne, pompy ciepła, małe i wielkie elektrownie wiatrowe. Ponadto przy projektowaniu produktów PZU bierze pod uwagę elementy ESG wynikające ze zmian w IDD czy Taksonomii UE. Przykłady produktów uwzględniających te czynniki są podane w rozdziale 4.1.4. Oferta produktowa - przeciwdziałanie i adaptacja

Współpraca z klientami i kontrahentami

Zagadnienia zrównoważonego rozwoju są istotne także w relacjach z klientami Grupy PZU i zostały zdefiniowane w strategii biznesowej. Grupa PZU wspiera inicjatywy mające na celu ochronę środowiska, a także chce wspierać podmioty, które przechodzą energetyczną transformację uwzględniając:

- uczestników rynku finansowego – Grupa PZU rozszerza ofertę funduszy inwestycyjnych o takie, które uwzględniają czynniki ESG, opracuje też długofalową strategię rozwoju zrównoważonego portfela oraz konsekwentnie zwiększa inwestycje w zielone sektory;
- klientów indywidualnych – Grupa PZU rozwija zrównoważoną ofertę ubezpieczeniową, dostosowaną do indywidualnych potrzeb klienta;
- klientów korporacyjnych – Grupa PZU wspiera podmioty podejmujące działania służące zrównoważonej transformacji energetycznej oraz prowadzi ocenę ESG kluczowych klientów korporacyjnych;
- organizacje pozarządowe – Grupa PZU chce być partnerem w działaniach społecznych, ekonomicznych i klimatycznych.

5.3. Wpływ biznesu PZU na klimat

5.3.1. Bezpośredni wpływ na środowisko

Ryzyko obszaru: Ryzyko reputacyjne i braku zgodności w związku z bezpośrednim wpływem na środowisko

Podejście do zarządzania: Grupa PZU monitoruje zużycie zasobów (energia, paliwa, woda, papier) oraz podejmuje działania ograniczające to zużycie. Z pomiarów gazów cieplarnianych, które rozpoczęły się w 2020 wynika, że jednym z najistotniejszych ich źródeł w PZU jest energia elektryczna. Dlatego jednym ze zobowiązań Strategii ESG jest osiągnięcie do roku 2024 neutralności klimatycznej w działalności własnej. PZU realizuje to zobowiązanie przez zakup większości energii ze źródeł odnawialnych, ograniczania pozostałych emisji a tam gdzie będzie to niemożliwe ich rekompensaty.

W PZU za działania na rzecz redukcji bezpośredniego śladu środowiskowego Grupy PZU i zapewnienia zgodności z obowiązującymi przepisami odpowiada Pełnomocnik Zarządu ds. Ochrony Środowiska.

Kluczowe regulacje: Polityka środowiskowa Grupy PZU, Standard Zielone PZU, Strategia ESG „Rozwój w równowadze”

[GRI 2-23] [GRI 2-24]

Polityka środowiskowa

Kluczowym dokumentem w zakresie wpływu środowiskowego jest przyjęta w 2021 roku Polityka środowiskowa Grupy PZU, która określa ramy zarządzania wpływem działalności spółek na środowisko naturalne. Celem Polityki środowiskowej w Grupie PZU jest skuteczne zarządzanie wpływem jej działalności na środowisko naturalne przez minimalizację bezpośredniego wpływu na środowisko i klimat oraz minimalizację pośredniego wpływu na środowisko i klimat związanego z oferowanymi produktami i usługami. Dokument odnosi się do relacji z interesariuszami wewnętrznymi i zewnętrznymi, w tym klientami, partnerami biznesowymi i dostawcami. Polityka powstała z uwzględnieniem założeń kluczowych dokumentów, w tym: Porozumienia Paryskiego, Krajowego planu na rzecz energii i klimatu na lata 2021-2030 oraz Polityki energetycznej Polski 2040. Monitorowanie realizacji założeń polityki odbywa się zgodnie z zasadami raportowania Strategii ESG „Rozwój w równowadze”. Polityka została przyjęte odpowiednimi uchwałami przez Zarządy spółek Grupy PZU.

Standard „Zielone PZU”

Dodatkowo od 2018 funkcjonuje standard Grupy PZU „Zielone PZU”, który został wdrożony w celu prawnego i pełniejszego dbania o zmniejszenie negatywnego wpływu na środowisko w działalności bezpośredniej. Standard środowiskowy Grupy PZU określa kluczowe założenia podejścia zarządczego w kwestiach środowiskowych. Dokument ten odnosi się do zasad zrównoważonego rozwoju, przestrzegania wysokiego poziomu ochrony środowiska, stosowania zasady przezorności i przewidywania ewentualnych negatywnych skutków działań oraz partnerstwa – konieczności podejmowania przez wszystkie podmioty z Grupy PZU wspólnych działań na rzecz ochrony środowiska.

Wdrożenie odpowiednich procedur i systemów zarządzania pozwala Grupie PZU spełniać wszystkie środowiskowe wymogi formalno-prawne. Spójność zarządzania obszarem ochrony środowiska w Grupie PZU zapewnia specjalnie powołany Pełnomocnik Zarządu ds. Ochrony Środowiska.

Również wszystkie zagraniczne spółki ubezpieczeniowe wdrożyły Standard Grupy PZU „Zielone PZU” uwzględniając tym samym interesy publiczne oraz aspekty związane z ochroną środowiska w swoich strategiach działania. Posiadają także sformalizowane polityki środowiskowe opisujące zasady ochrony środowiska i określające ramy, w jakich każda z firm przestrzega tych zasad dzięki czemu osiąga wyznaczone cele. Wdrożyły także politykę dotyczącą zrównoważonego rozwoju Grupy PZU.

Standard ISO 14001

W spółce Lietuvos Draudimas został wdrożony i certyfikowany System Zarządzania Środowiskowego ISO 14001. System został również wdrożony w centrach medycznych oddziału PZU Zdrowie POLMEDIC Radom. Dodatkowo wybrane spółki zależne i oddziały PZU Zdrowie wdrożyły i certyfikowały System Zarządzania Jakością ISO 9001:2015. We wszystkich centrach medycznych funkcjonuje procedura gospodarowania odpadami, która w szczególności określa zasady postępowania z niebezpiecznymi odpadami medycznymi.

Armatura Kraków prowadzi kompleksową „Politykę Jakości”, której zapisy uwzględniają również kwestie ograniczenia negatywnego wpływu na środowisko. Strategia KFA Armatura na lata 2021-2025 uwzględnia cele środowiskowe. Działaniami wspierającymi ich realizacje są m.in. inwestycje w farmę fotowoltaiczną, wdrażanie innowacyjnych i ergonomicznych rozwiązań w produktach, jak wdrożona już bateria z funkcją filtracji wody oraz rozpoczęty projekt B+R, współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego w ramach Działania 1.1. „Projekty B+R przedsiębiorstw”, Poddziałania 1.1.1 „Badania przemysłowe i prace rozwojowe realizowane przez przedsiębiorstwa Programu Operacyjnego Inteligentny Rozwój 2014-2020. Projekt realizowany w ramach konkursu Narodowego Centrum Badań i Rozwoju 1/1.1.1/2021 POIR Szybka Ścieżka, na stworzenie innowacyjnego i energooszczędnego grzejnika.

Bezpośredni ślad środowiskowy Grupy:

zużycie wody	
zużycie energii	
zużycie papieru	
wytwarzanie odpadów	
emisje zanieczyszczeń do powietrza	

Oprócz wdrożonych dokumentów Grupa w codziennej działalności podejmuje działania na rzecz ograniczenia negatywnego wpływu środowiskowego.

Ekologiczny plan w PZU i PZU Życie:

- ograniczenie zużycia mediów;
- prowadzenie racjonalnej gospodarki odpadami;
- montaż klimatyzacji z ekologicznym czynnikiem chłodniczym;
- preferowanie aspektów środowiskowych i społecznych przy wyborze powierzchni do najmu.

Działania w obszarze administracji służące ograniczeniu negatywnego wpływu na środowisko:

- ograniczanie zużycia materiałów biurowych;
- ograniczanie wytwarzania dokumentacji;
- wtórne zagospodarowanie używanych składników majątku;
- współpraca w zakresie utylizacji składników majątku z firmami, które spełniają najwyższe standardy w zakresie ochrony środowiska;
- prowadzenie proekologicznych działań w polityce zarządzania flotą samochodową;
- prowadzenie racjonalnej gospodarki odpadami;
- prowadzenie akcji edukacyjnych wśród pracowników w zakresie zachowań proekologicznych.

Program ten jest formą środowiskowego systemu zarządzania polegającym na systematycznym wprowadzaniu proekologicznych rozwiązań w funkcjonowaniu Grupy PZU.

[GRI 307-1]

Kary za naruszenie przepisów dotyczących ochrony środowiska

W 2022 roku w Grupie PZU nie odnotowano naruszeń prawa lub przepisów dotyczących ochrony środowiska i nie naliczono żadnych kar środowiskowych.

[GRI 3-3]

5.3.2. Zużycie surowców

PZU podejmuje inicjatywy mające na celu redukcję wykorzystywanych surowców, tj. w szczególności wody i papieru. Drugim aspektem w inicjatywach na rzecz środowiska jest właściwa utylizacja urządzeń, które zostały przeznaczone do likwidacji.

5.3.1.1. Papier

PZU podejmuje działania, których celem jest przejście z korespondencji papierowej na elektroniczną. Działania te mają szczególne przełożenie na wysyłkę korespondencji wznowień ubezpieczeń komunikacyjnych i rolnych. W 2022 roku co czwarty klient otrzymał korespondencję wznowieniową w formie elektronicznej. Oznacza to roczne oszczędności w wysokości 7,6 mln złotych na kosztach materiałów, usługach wydruku i wysyłki.

[GRI 301-1]

Całkowite zużycie papieru w Grupie Kapitałowej PZU

Grupa PZU	2021	2022
Papier [t]	1 970*	1 678

*dane skorygowane o mass - printing

W roku 2022 72% formularzy ubezpieczeniowych w udziale wagowym było przygotowywanych na papierze z certyfikatem - wynik w skali obu spółek (PZU – 78%, PZU Życie 61%). W 2023 roku będzie kontynuowana realizacja założenia, że co najmniej 50% formularzy ubezpieczeniowych w udziale wagowym zostanie wykonana na papierach certyfikowanych. Wszystkie nowe urządzenia drukujące posiadają certyfikat Blue Angel i są wyposażone w moduł automatycznego druku dwustronnego (dupleks) – wszędzie tam, gdzie pozwala na to specyfika pracy, wydruk dwustronny jest ustawiany jako domyślna forma druku.

W PZU i PZU Życie systematycznie ogranicza się zakup i zużycie materiałów biurowych, w tym papieru, stale zmniejszając liczbę eksploatowanych drukarek. W 2022 roku kupowano papier z papierni zlokalizowanej na terenie Polski minimalizując tym samym ślad węglowy związany z transportem papieru. Dodatkowo papier Discovery jest produkowany z drzew eukaliptusa gałkowego , który dzięki innej strukturze włókien pozwala na osiągnięcie ok. 37% redukcji drewna zużywanego do produkcji papieru w stosunku do powszechnie używanych drzew takich jak sosna nadmorska czy brzoza papierowa.

[GRI 301-1]

Całkowite zużycie surowców w PZU i PZU Życie

	PZU		PZU Życie	
	2021	2022	2021	2022
Papier [t]	119	114	78	85

Zużycie papieru w PZU i PZU Życie

Rok	Papier w tonach	Zmiana
2017	290	-
2018	277	-4,6%
2019	276	-0,3%
2020	204	-26,1%
2021	197	-3,4%
2022	199	+1,0%

Wolumen używanych telefonów komórkowych i modemów do recyklingu oraz odsprzedaż pracownikom firmy

Rok	Ilość w szt.
2018	2 602
2019	do 2 030
2020	ponad 3 000
2021	1 703
2022	1 046

Redukcja liczby urządzeń drukujących w PZU i PZU Życie

PZU i PZU Życie w sposób zrównoważony i odpowiedzialny podchodzą do utylizacji i ponownego wykorzystanie składników majątku, w myśl zasady „5 R". Zasada ta zachęca do racjonalnego korzystania z zasobów, odnawiania i naprawiania starszych rzeczy, żeby wydłużyć ich czas działania:

- Reduce (redukuj, ograniczaj);
- Reuse (użyj ponownie, wykorzystaj);
- Recycle (segreguj i przekaż do recyklingu);
- Recover (odzyskuj, szczególnie energię zawartą w odpadach);
- Renew (odnawiaj).

Redukcja liczby urządzeń drukujących w PZU i PZU Życie

Rok	Liczba urządzeń drukujących pozostających w eksploatacji na koniec danego roku kalendarzowego	Redukcja
2017	5 000	
2018	4 750	5,0%
2019	4 600	3,2%
2020	4 540	1,3%
2021	4 420	2,6%
2022	4 290	2,9%

Dobre praktyki spółek zależnych

Spółki Grupy PZU współpracują z firmami o najwyższych standardach zagospodarowania odpadów potwierdzonych stosownymi certyfikatami ekologicznymi. PZU i PZU Życie za cel postawiły sobie zwiększenie udziału zagospodarowania wtórnego w ogólnej liczbie likwidowanych składników majątku. W 2023 roku planowany jest dalszy udział zagospodarowania wtórnego w ogólnej liczbie likwidowanych składników majątku). Wskaźnik ten jest osiągany dzięki promowaniu sprzedaży składników majątku pracownikom i klientom zewnętrznym lub przekazywania w formie darowizny. Dodatkowo cyklicznie prowadzone są zbiórki używanych telefonów komórkowych i odsprzedaż wyspecjalizowanej firmie (recykling).

5.3.2.2. Woda

Inicjatywy redukcyjne

Działania związane z oszczędnością wody w dużej mierze wiążą się z dystrybucją wody pitnej. PZU od 2018 wdraża zmianę dystrybucji wody w galonach na system bardziej przyjazny środowisku. Instalacja dystrybutorów z wodą z sieci wodociągowej, stosowanie filtrów bieżącej wody lub spożycie wody w miejscach, gdzie jest zdatna do picia bezpośrednio z kranu przekłada nie tylko na optymalizację wykorzystania wody, ale również na zmniejszenie liczby plastikowych opakowań w obiegu, ograniczenie emisji CO2 do atmosfery ze względu na ograniczenie ich transportu oraz zmniejszenie ilości energii i surowców potrzebnych do wyprodukowania butli plastikowych.

Armatura Kraków w III kwartale 2022 roku zaimplementowała efektywny system schładzania obiegu wody w procesie przygotowania do malowania grzejnika, przy pomocy systemu (agregatu) wody lodowej. Nowe rozwiązanie pozwoli na średnią oszczędność 4.000 m^3 wody w ciągu roku. Oszczędności zużycia wody są zależne od warunków pogodowych w danym roku i temperatur powietrza.

Oferta marki KFA Armatura obejmuje również serie baterii o obniżonym zużyciu wody (do poziomu 5-6 l/min). Tradycyjne baterie kuchenne i umywalkowe zużywają 12 l/min. Oferowane przez KFA Armaturę baterie oszczędnościowe zużywają połowę mniej wody, tj. 5-6 l/min. W roku 2022 sprzedane zostało ponad 20 000 sztuk baterii oszczędnościowych, m.in. z kolekcji Moza, Logon, Mokait, Abasha.

W portfolio firmy znajduje się też Bateria Mungo z funkcją filtrowania wody. Bateria Mungo wspiera ekologiczne postawy użytkowników i wpływa na ograniczenie zużycia plastikowych butelek po wodzie. Wkład filtrujący do baterii jest montowany bezpośrednio pod zlewem, a jeden filtr wystarcza na 6 tys. litrów wody lub okres 6 miesięcy.

Marka KFA Armatura prowadzi również szeroko zakrojony projekt edukacyjny na temat oszczędzania wody. W roku 2022 działania komunikacyjne na temat ekologii objęły ponad 600 tys. użytkowników.

[GRI 303-5]

Całkowite zużycie wody w Grupie Kapitałowej PZU

Grupa PZU	2021	2022
Woda [m3]	272 837	285 117

[GRI 303-5]

Całkowite zużycie wody z wyszczególnieniem PZU i PZU Życie

	PZU		PZU Życie	
	2021	2022	2021	2022
Woda [m3]	37 397	38 815	14 311	16 012

Planowana redukcja liczby dystrybutorów na wodę i butli z wodą[1]

Rok (koniec)	Liczba dystrybutorów na butle	Liczba butli	Zmiana liczby dystrybutorów (r/r)
2018	1 145	4 665	-
2019	916	3 732	-20,0%
2020	733	2 986	-20,0%
2021[2]	738	3 533	+0,7%
2022[3]	117	1 353	-84,15%

1) W lokalizacjach PZU, w których warunki techniczne to umożliwiają, instalowane są sukcesywnie dystrybutory na wodę bieżącą. W dystrybutorach woda z sieci wodociągowej poddawana jest wielostopniowemu procesowi filtracji, po czym uzdatniona możliwa jest do pobrania jako zimna, w temperaturze otoczenia lub gorąca. Na front-office instalowane są dystrybutory bez wody gorącej.

2) Wzrost liczby dystrybutorów na butle o 5 szt. w stosunku do 2020 roku wynika ze zwiększonego zapotrzebowania na wodę – powrót do pracy stacjonarnej oraz awarie dystrybutorów sieciowych. Od 1 kwietnia 2022 roku nastąpi sukcesywna wymiana dystrybutorów butlowych na dystrybutory sieciowe.

3) W 2021 rozpoczęto postępowanie przetargowe na sieciowe dystrybutory wody w całym kraju jednocześnie. Umowa na nowe dystrybutory została zawarta. Po wdrożeniu umowy dystrybutory na butle pozostaną tylko w pomieszczeniach, w których podłączenie sieciowe jest niemożliwe z powodów technicznych lub własnościowych.

4.3.1.3. Składniki majątku przeznaczone do likwidacji

W roku 2022 odsprzedano (pracownikom oraz klientom zewnętrznym) 15,2 tys. składników majątku (w tej liczbie telefony) przeznaczonych do likwidacji co stanowi ponad 53% likwidowanych składników majątku. Jako darowiznę przekazano szkołom, fundacjom, straży pożarnej i innym potrzebującym ponad 1 tys. składników majątku między innymi telefony, AGD – ekspresy, lodówki, zmywarki, mikrofalówki, telewizory LCD, wyświetlacze/monitory wielkoformatowe LCD, niszczarki, projektory, drobny sprzęt biurowy.

2022	Wolumen w szt.	Udział %
Utylizacja	12 480,00	43,4%
Sprzedaż	15 249,00	53,1%
Darowizna	1 009,00	3,5%
Likwidacja razem	28 738,00	100,0%

PZU prowadzi szereg działań wspierających wtórne zagospodarowanie sprzętu komputerowego. Kształtowanie odpowiedzialnych postaw pracowników w zakresie dbałości o powierzony majątek powoduje, że część wycofywanych z bieżącej eksploatacji urządzeń może być ponownie użyta w innych obszarach, odsprzedana lub podarowana instytucjom pożytku publicznego. W latach 2017-2019 stanowiło to średnio 25% wycofanego sprzętu. Działania IT zawsze mają na celu wspieranie celów biznesowych PZU. To właśnie dlatego wspierając potrzeby pracy hybrydowej, która stała się głównym celem biznesowym w związku z pandemią COVID-19 oraz problemami z regularnymi łańcuchami dostaw, w 2020 roku wstrzymano bieżące procesy odsprzedaży pracowniczej. Umożliwiło to pracę zdalną pracownikom wcześniej nie wyposażonym w mobilne narzędzia do pracy. Dzięki takiemu podejściu możliwe stało się niemalże natychmiastowe przejście na nowy model pracy, co zapewniało bezpieczeństwo pracownikom PZU. Bieżące potrzeby biznesowe również podlegają analizom i część z nich realizowana jest przez wewnętrzne przesunięcia i odsprzedaże. Zwiększa to efektywność użycia sprzętu oraz minimalizuje koszt środowiskowy produkcji tych urządzeń. Urządzenia wyeksploatowane podlegają wycofaniu na podstawie dedykowanych umów z firmami realizującymi zagospodarowanie wtórne urządzeń i ich komponentów oraz ich recykling.

Informacja o wolumenie komputerów wycofanych

Informacja o wolumenie komputerów wycofanych – liczba wszystkich komputerów wycofanych w okresie od 1 stycznia 2022 roku do 31 grudnia 2022 roku wynosi 3 113 szt. w tym:		
utylizacja	2 872 szt.	średnia wieku 7,5 roku
darowizna	138 szt.	średnia wieku 6,5 roku
odprzedaż	103 szt.	średnia wieku 5 lat

4,43%	Udział komputerów przekazanych w drodze darowizny - wskaźnik informujący o procencie komputerów przekazanych w darowiźnie w okresie od 1 stycznia 2022 roku do 31 grudnia 2022 roku.
3,31%	Udział komputerów odsprzedanych - wskaźnik informujący o procencie komputerów odsprzedanych w procesach wewnętrznych i zewnętrznych w okresie do 1 stycznia 2022 roku do 31 grudnia 2022 roku

W Alior Banku kontynuowano projekt NFO (Nowy Format Oddziału) zwiększając tym samym liczbę oddziałów w formacie ekologicznym. Przy aranżacji placówek zostały wykorzystane materiały i produkty od lokalnych dostawców. W dużej mierze produkty te pochodziły z recyklingu. Przykładem mogą być blaty wyprodukowane z przetworzonych kubków po jogurtach, tapicerki oraz sufity z materiału po recyklingu butelek PET. Ponadto część wyposażenia została wytworzona z drewna z roślin szybkorosnących. Do dyspozycji klientów dostępne są certyfikowane kubki biodegradowalne przyjazne środowisku naturalnemu.

W ramach zarządzania odpadami Bank Pekao systematyczne przekazuje do specjalistycznej utylizacji dokumentację papierową, nośniki informatyczne, meble, czy też urządzenia AGD/RTV. Produkty te zostają poddane recyklingowi i przygotowane do ponownego użycia jako surowiec wtórny lub jako wkład do paliw alternatywnych. Przy zamawianiu nowych urządzeń RTV/AGD uwzględniana jest usługa odbioru i utylizacji starych urządzeń.

[GRI 3-3]

5.3.3. Zużycie energii

W 2022 roku w głównych spółkach Grupy PZU, PZU i PZU Życie nastąpił wzrost zużycia energii o 0,8%. Całkowite zużycie energii zakupionej i wyprodukowanej, które stanowi 51% całkowitego zużycia energii, spadło o 3,1%. Powodem był głównie powrót do pracy stacjonarnej po pandemii i wynikająca z niego wyższa eksploatacja nieruchomości przez spółki Grupy. Wyższa frekwencja pracowników w centralach przełożyła się na większe zużycie energii.

Zużycie paliw wzrosło o 5,3% r/r, było to szczególnie widoczne w zużyciu benzyny oraz LPG. Zmiany wynikają ze zmian w strukturze floty – udział samochodów na benzynę oraz samochodów hybrydowych rósł kosztem samochodów na olej napędowy.

[GRI 302-1]

Całkowite zużycie energii z paliw nieodnawialnych w PZU i PZU Życie

Tabela A'	PZU		PZU Życie	
	2021	2022	2021	2022
Gaz ziemny [GJ][1]	24 083	23 212	11 089	10 627
Olej opałowy [GJ][2]	2 173	1 312	419	425
Benzyna [GJ][3]	58 297	65 127	19 617	21 762
Olej napędowy [GJ][4]	1 281	716	28	6
Suma zużycia [GJ]	**85 834**	**90 367**	**31 153**	**32 821**

1) Wartość opałowa dla gazu ziemnego na poziomie 36,56 MJ/m3 za 2022 i 36,54 MJ/m3 na 2021 rok
2) Wartość opałowa dla oleju opałowego na poziomie 43 MJ/kg za 2022 i 2021 rok
3) Wartość opałowa dla benzyny na poziomie 44,3 MJ/kg za 2022 i 2021 rok
4) Wartość opałowa dla oleju napędowego na poziomie 43 MJ/kg za 2022 i 2021 rok

[GRI 302-1]

Całkowite zużycie energii zakupionej i wyprodukowanej w PZU i PZU Życie

Tabela B'	PZU		PZU Życie	
	2021	2022	2021	2022
Energia elektryczna [GJ]	47 994	46 346	14 758	15 515
- w tym energia ze źródeł odnawialnych	39 729	39 472	9 364	10 519
- udział w energii elektrycznej (%)	*83%*	*85%*	*63%*	*68%*
- w tym energia ze źródeł nieodnawialnych	8 265	6 874	5 394	4 995
Energia cieplna [GJ]	50 706	48 491	19 738	18 727
Suma zużycia [GJ]	**98 700**	**94 837**	**34 496**	**34 242**

[GRI 302-1]

Całkowite zużycie energii z paliw nieodnawialnych oraz zakupionej i wyprodukowanej w PZU i PZU Życie

Tabela A' + B'	PZU		PZU Życie	
	2021	2022	2021	2022
Całkowite zużycie energii [GJ]	184 534	185 203	65 649	67 062

Energia elektryczna ze źródeł odnawialnych

W 2022 roku 85% energii elektrycznej zakontraktowanej i zakupionej przez PZU oraz 68% energii elektrycznej zakupionej przez PZU Życie pochodziło ze źródeł odnawialnych (OZE[8]). W lokalizacjach objętych bezpośrednimi umowami z zakładami energetycznymi 100% zakupionej energii elektrycznej pochodziło ze źródeł odnawialnych.

Dodatkowo w 2022 roku PZU i PZU Życie zamontowały w 7 nieruchomościach panele fotowoltaiczne – ich łączna moc to 121,54 kWp[9].

Wykorzystanie energii elektrycznej pochodzącej z OZE oprócz aspektu ekonomicznego ma istotny wpływ na ochronę klimatu przez obniżenie poziomu emisji CO2 i innych gazów cieplarnianych. Powoduje ograniczenie emisji w zakresie 2 przez spadek zapotrzebowania na energię oraz w konsekwencji – spadek wykorzystania paliw kopalnych do produkcji energii ze źródeł wysokoemisyjnych.

8) OZE - ogół zasobów wykorzystywanych do produkcji energii elektrycznej i cieplnej, których długotrwałe wykorzystywanie nie powoduje znacznego deficytu lub, których odnawianie następuje w krótkim czasie. Źródła te obejmują energię wiatru, energię promieniowania słonecznego, energię geotermalną, energię wodną, energię fal, prądów i pływów morskich, energię otrzymywaną z biomasy, biogazu oraz z biopłynów

9) kWp - określa wydajność, jaką mogą osiągnąć panele fotowoltaiczne, jeśli ich praca odbywa się w tzw. standardowych warunkach pomiarowych - ile energii elektrycznej (1 kWh), jest w stanie wyprodukować dany panel lub cała instalacja fotowoltaiczna

Oszczędności kosztowe energii elektrycznej zużytej na potrzeby 36 nieruchomości, w których zainstalowano panele fotowoltaiczne szacowane są na poziomie ok. 21%.

Dzięki zakupowi przez PZU i PZU Życie energii elektrycznej ze świadectwami pochodzenia, jej udział w całkowitym zużyciu (energii zakupionej, wyprodukowanej oraz z paliw) tych spółek wyniósł odpowiednio 21% i 16%. W kolejnych latach planowane jest dalsze korzystanie z OZE i w miarę dostępności na rynku zielonej energii zwiększanie jej udziału.

W całej Grupie PZU w 2022 roku nastąpił spadek zużycia energii wytworzonej i zakupionej – o 9,9%. Głównymi czynnikami wpływającym na zmianę wielkości zużycia był spadek zużycia energii cieplnej (-29,5% r/r), gazu ziemnego (-5,9% r/r), oleju opałowego (-26,7% r/r), natomiast kluczowym czynnikiem przyczyniającym się do wzrostów – zwiększona konsumpcja LPG oraz benzyny. W 2022 roku wykorzystanie floty wzrastało, ponieważ rok 2022 był pierwszym rokiem po pandemii, gdzie pracownicy w pełni wykonywali swoje obowiązki z użyciem samochodów służbowych, co skutkowało wzrostem zużycia energii zakupionej i pochodzącej z paliw.

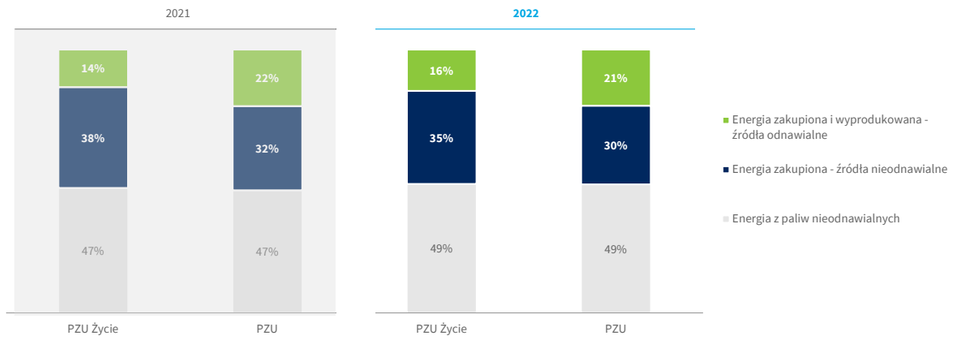
Z drugiej strony, spółki kontynuowały działania nakierowane na optymalizację i zmniejszenie wykorzystania paliw oraz zużycia energii elektrycznej i cieplnej. Spadek zużycia surowców wynika m.in. z mniejszej ilości placówek, termomodernizacji budynków, zmiany sposobów ogrzewania oraz warunków pogodowych. Z powodu wyższych temperatur w 2022 roku, zmniejszono temperatury w budynkach, co wpłynęło na mniejsze wykorzystanie ciepła w budynkach.

W celu przeliczenia paliw na energię dla wszystkich spółek Grupy zostały zastosowane wartości opałowe za KOBIZE (Krajowy Ośrodek Bilansowania i Zarządzania Emisjami).

Wskaźnik strategii ESG: Ograniczenie zużycia energii elektrycznej PZU i PZU Życie od 3% do 10% do 2024 r. względem roku 2019

Poziom realizacji 2022: Ograniczenie zużycia energii elektrycznej PZU i PZU Życie o 15,8% względem roku 2019

Udział energii ze źródeł odnawialnych w całkowitym zużyciu energii w PZU i PZU Życie



[GRI 302-1]

Całkowite zużycie energii z paliw nieodnawialnych w Grupie Kapitałowej PZU

Tabela A	2021	2022
Gaz ziemny [GJ]	172 811	162 599
Olej opałowy [GJ]	16 304	11 950
Benzyna [GJ]	172 764	193 899
Olej napędowy [GJ]	16 119	14 118
LPG [GJ][1]	3 964	13 712
Suma zużycia [GJ]	**381 963[2]**	**396 276**

1) Wartość opałowa dla LPG na poziomie 47,3 MJ/kg za 2022 i 2021 rok

2) Wartość skorygowana w porównaniu do raportowanej w roku poprzednim, obecnie uwzględnia zużycie energii z LPG

[GRI 302-1]

Całkowite zużycie energii zakupionej i wyprodukowanej w Grupie Kapitałowej PZU

Tabela B	2021	2022
Energia elektryczna [GJ]	415 719	421 492
Energia cieplna [GJ]	502 710	354 318
Suma zużycia [GJ]	**918 429**	**775 810**

Ograniczanie zużycia energii – zmiana siedziby głównej PZU i PZU Życie

Budynek w centrum Warszawy zasilany jest zieloną energią, co pozwala na znaczące ograniczenie emisji CO2. W budynku zastosowano przyjazne środowisku technologie np. system odzysku wody szarej i deszczowej pozwalający na znaczne obniżenie poboru wody. Dodatkowo PZU Park wyposażony jest m.in. w system wentylacji z wysokiej klasy filtrami, który dostarcza 30% więcej świeżego powietrza. O jego odpowiednią wilgotność dbają adiabatyczne nawilżacze. Odpowiednie filtry minimalizują zagrożenie alergiami. Woda w budynku podlega testowaniu na obecność około 30 związków chemicznych. Pracownicy mają zapewniony dostęp do odpowiedniej ilości światła dziennego. Do dyspozycji pracowników oddano 187 miejsc rowerowych oraz kilka stacji ładowania samochodów elektrycznych. Klimatyzacja oparta o system belek chłodzących jest cicha i gwarantuje komfortową temperaturę oraz wydajność energetyczną. W certyfikacji WELL bardzo ważne są również kwestie wpływające na dobre samopoczucie pracowników. Stonowane kolory, naturalne materiały, z których wykonane jest wyposażenie, zielony taras na 35 piętrze czy porośnięte roślinnością pergole ułatwiają skupienie i pobudzają kreatywność. W lobby biurowca znajduje się 15-metrowa zielona ściana o powierzchni 330 m2 z ponad sześcioma tysiącami roślin. Tlen, jaki wytwarzają w ciągu doby, wystarczyłby dla 150 osób.

Alior Bank jest na etapie finalizacji umowy w zakresie budowy instalacji fotowoltaicznej w Centrali IT w Krakowie. Planowane jest wybudowanie dwóch instalacji o mocy 96,9 kWp opartych na konstrukcji CARPORT z wykorzystaniem miejsc parkingowych. W kolejnym etapie planowana jest rozbudowa instalacji o 100,35 kWp z wykorzystaniem terenów zielonych i pozostałych miejsc parkingowych w oparciu o konstrukcję naziemną standardową i CARPORT. Instalacja fotowoltaiczna pozwoli na częściowe wykorzystanie źródeł energii odnawialnej w funkcjonowaniu Centrali.

[GRI 302-1]

Całkowite zużycie energii z paliw nieodnawialnych oraz zakupionej i wyprodukowanej w Grupie Kapitałowej PZU

Tabela A + B	2021	2022
Całkowite zużycie energii (GJ)	**1 300 392[1]**	**1 172 086**

1) Wartość skorygowana w porównaniu do raportowanej w roku poprzednim, obecnie uwzględnia zużycie energii z LPG

Dobre praktyki PZU i PZU Życie

[GRI 302-4]

Ograniczanie zużycia energii – nieruchomości PZU i PZU Życie

W 2022 roku Biuro Nieruchomości PZU i PZU Życie kontynuowały działania służące ograniczaniu w nieruchomościach tych spółek zużycia energii cieplnej, energii elektrycznej, emisji gazów do atmosfery. Przeprowadzone działania:

- wykonano termomodernizację 5 nieruchomości PZU i PZU Życie;
- zainstalowano kompensatory mocy w 1 nieruchomości;
- w 64 punktach poboru energii elektrycznej zawnioskowano u Operatorów Sieci Dystrybucyjnej o zmniejszenie mocy umownej;
- w 13 nieruchomościach zmniejszono moc umowną energii cieplnej;
- zainstalowano wewnętrzne oświetlenie LED w 85 nieruchomościach;
- zainstalowano 4 ścianki wizerunkowe z oświetleniem LED;
- zmodernizowano lub zmieniono instalację grzewczą lub źródło ogrzewania w 2 nieruchomościach;
- wymieniono 9 wyeksploatowanych kotłów grzewczych na nowoczesne, wysokoefektywne urządzenia oszczędzające energię elektryczną i cieplną oraz mające możliwość dostosowania pracy do warunków atmosferycznych (sterowniki pogodowe) oraz ograniczające emisję gazów do atmosfery;
- zamontowano 60 urządzeń klimatyzacyjnych, w których zastosowano ekologiczny czynnik chłodniczy R 32;
- zamontowano 80 urządzeń klimatyzacyjnych o efektywności energetycznej EER minimum 3,2, w tym 35 o sezonowej efektywności energetycznej SEER minimum 6,9;
- zmodernizowano system klimatyzacyjny w Lesznie na bardziej efektywny oraz doposażono w sterownik centralny zapewniający optymalizację jego pracy;
- przeprowadzono szkolenia użytkowników klimatyzacji nowych urządzeń w zakresie właściwego użytkowania i optymalnego wykorzystywania systemów;
- zainstalowano 7 instalacji fotowoltaicznych o mocy 121,54 kWp.

Bank Pekao w 2022 roku kontynuował wdrażanie rozwiązań ekologicznych ze szczególnym uwzględnieniem tych, które ograniczają zużycie energii elektrycznej i redukują negatywny wpływ na środowisko. Były to przede wszystkim:

- wdrożenie technologii oświetlenia energooszczędnego LED;
- optymalizacja zużycia energii (ograniczanie tzw. mocy umownych);
- wymiana przestarzałych technologicznie urządzeń UPS na nowe, o większej sprawności maksymalnej;
- likwidacja niepotrzebnych podłączeń zasilania rezerwowego;
- montaż systemów klimatyzacyjnych charakteryzujących się coraz lepszymi wskaźnikami, ze szczególnym naciskiem na rozwiązania w najwyższych klasach efektywności energetycznej;
- zastępowanie urządzeń klimatyzacyjnych wykorzystujących szkodliwe dla środowiska czynniki chłodnicze urządzeniami bazującymi na mieszaninie gazów ekologicznych;
- analizy zmierzające do instalacji urządzeń kompensujących moc bierną (a w rezultacie eliminacja niepotrzebnych wydatków energii);
- przełączanie urządzeń elektronicznych w godzinach wieczornych na tryb czuwania, czyli „stand by".

Przy kompleksowych modernizacjach nieruchomości należących do banku wykorzystywane są nowoczesne rozwiązania, np. oszczędne energetycznie systemy oświetlenia LED czy baterie sanitarne z perlatorami, dzięki którym następuje redukcja zużycia wody.

Samochody należące do floty Banku Pekao są sukcesywnie wymieniane na modele emitujące mniej spalin do atmosfery. W 2022 roku bank wymienił całość floty na samochody nowe, posiadające normę emisji spalin Euro 6DG oraz zakupił pierwsze samochody o napędzie elektrycznym i hybrydowym. Poza wprowadzeniem 1 020 nowych niskoemisyjnych samochodów o dogodnej konfiguracji zużycia Bank zakupił także nowe 4 samochody z napędem elektrycznym oraz 50 samochodów elektrycznych. Jest to wynik trwających prac koncepcyjnych nad możliwością zastąpienia samochodów z napędem konwencjonalnym (spalinowym) samochodami elektrycznymi.

Armatura Kraków uzyskała białe certyfikaty z URE, które stanowią potwierdzenie modernizacji służących poprawie efektywności energetycznej i skutkujących oszczędnością energii. Wartość uzyskanego Świadectwa Efektywności Energetycznej wartość świadectwa efektywności energetycznej wynosi: 705,641 toe, czyli 29 544 GJ średniorocznie. Przedsięwzięcie zakończyło się w październiku 2020, a jego korzyści są w pełni widoczne już od 2021 roku i będą miały pozytywny wpływ na środowisko przez kolejne lata, co najmniej do 2026 roku. Przełoży się to na redukcje emisji CO2e o 1,6 tys. ton CO2.

Na początku 2022 roku uruchomiono nową maszynę odlewniczą, a ciągły przegląd i modernizacja istniejących maszyn, związana z wymianą napędu i automatyki, poprawia wskaźniki produkcyjne i dalszą efektywność energetyczną. Zmodernizowana maszyna zużywa o około 30 kWh mniej na godzinę, co wygenerowało i będzie generować oszczędność w skali roku na poziomie ok. 230.400 kWh. W ramach zwiększania udziału energii ze źródeł odnawialnych, ważnym elementem w zakresie wykorzystanie energii z OZE jest budowa farmy fotowoltaicznej o mocy blisko 1 800 000 Wp, której uruchomienie jest planowane w 2023 roku. Pozwoli to na pozyskiwanie energii ze źródeł odnawialnych oraz zmniejszenie śladu węglowego.

[GRI 3-3]

5.3.4. Ślad węglowy

Pomiar i redukcja emisji gazów cieplarnianych

We wspomnianym w rozdziale 4.1.1. Globalne wyzwania dla zrównoważonego rozwoju raporcie The Global Risk Report 2022, na liście 10 najważniejszych ryzyk znajduje się ryzyko związane z niepowodzeniem w łagodzeniu zmian klimatycznych. PZU zdaje sobie sprawę z wagi jaką niesie za sobą to ryzyko i podejmuje działania, które pozwalają mu przeciwdziałać i w swoich zobowiązaniach jest zgodny z polskimi i europejskimi politykami klimatycznymi.

Pomimo tego, że Grupa PZU jest organizacją ubezpieczeniowo-finansową, ma świadomość, że działania ograniczające jej własny ślad węglowy są niezbędne. Osiągnięcie neutralności klimatycznej stało się jednym ze zobowiązań strategicznych. Grupa PZU jako aktywny uczestnik transformacji energetycznej planuje do 2024 w pełni korzystać z energii ze źródeł odnawialnych oraz rekompensować emisje z własnych źródeł. W horyzoncie strategii spółki PZU i PZU Życie powinny stać się neutralne klimatycznie w zakresie 1 i 2.

Aby monitorować to zobowiązanie, Grupa PZU od 2018 mierzy swoje emisje bezpośrednie i pośrednie. Co roku proces mierzenia emisji jest doskonalony, a zakres rozszerzany. Kalkulacja emisji jest poddawana niezależnej weryfikacji przez certyfikowanego weryfikatora.

W 2022 roku Grupa PZU kontynuowała wielokierunkowe działania nakierowane na redukcję własnych emisji w zakresie 1 i 2, między innymi przez zakup energii ze źródeł odnawialnych, montaż własnych instalacji produkcji energii odnawialnej (panele fotowoltaiczne) oraz zakup energii od dostawców, którzy charakteryzują się niższymi wskaźnikami emisyjności.

Wskaźnik strategii ESG: Ograniczenie emisji CO2 ze źródeł własnych PZU SA i PZU Życie SA od 3 % do 10% do 2024 roku względem 2019 roku

Poziom realizacji 2022: Ograniczenie emisji CO2 ze źródeł własnych o 25,5% względem roku 2019 (metoda location-based) i o 52,2% (metoda *market-based*)

Grupa PZU przygotowuje się do wdrożenia narzędzi pozwalających na zmierzenie emisji w dodatkowych kategoriach zakresu 3. W tym celu, w ramach programu Climate Leadership, zostały przeprowadzone warsztaty z przedstawicielami kluczowych obszarów. Efektem prac jest identyfikacja głównych źródeł emisji w zakresie 3 Grupy PZU.

Poniżej zaprezentowano dane dotyczące łącznych emisji bezpośrednich i pośrednich odrębnie dla całej Grupy Kapitałowej PZU oraz dla głównych spółek ubezpieczeniowych: PZU i PZU Życie. Obliczenia śladu węglowego zostały zrealizowane zgodnie z międzynarodowym standardem GHG Protocol Corporate Accounting and Reporting Standard. Jako rok bazowy został przyjęty 2018 rok. Aby w pełni zobrazować wpływ działań redukcyjnych na całkowite emisje grupy, emisje pośrednie (zakresie 2) są liczone dwiema metodami. Metoda market-based w pełniejszym stopniu oddaje efekty podjętych działań, dzięki wykorzystaniu wskaźników emisji specyficznych dla danych sprzedawców energii elektrycznej oraz uwzględnienie gwarancji pochodzenia zakupionej energii elektrycznej.

[GRI 305-1]

Całkowita wielkość emisji bezpośrednich (zakres 1) w Grupie Kapitałowej PZU

Mg CO2e[1]	2018				2021				2022			
	Grupa PZU	PZU	PZU Życie	Pozostałe spółki	Grupa PZU	PZU	PZU Życie	Pozostałe spółki	Grupa PZU	PZU	PZU Życie	Pozostałe spółki
Zakres 1	**31 400**	**9 229**	**2 322**	**19 849**	**25 096**	**6 144**	**2 092**	**16 860**	**26 296**	**6 095**	**2 276**	**17 925**
Czynniki chłodnicze	1 945	1 919	26	-	1 156	515	86	556	1 066	147	148	770
Paliwa[2]	29 454	7 310	2 295	19 849	23 940	5 629	2 006	16 305	25 231	5 948	2 128	17 155

1) CO2e – ekwiwalent dwutlenku węgla, uniwersalna jednostka służąca do pomiaru emisji gazów cieplarnianych, która odzwierciedla ich różny współczynnik ocieplenia globalnego. Określa stężenie dwutlenku węgla, którego emisja do atmosfery miałaby identyczny skutek jak dane stężenie porównywalnego gazu cieplarnianego.

2) W Grupie Kapitałowej PZU zbierane są dane na temat zużycia następujących paliw: benzyna, olej napędowy, gaz ziemny i olej opałowy

Emisje (zakres 1) 2022 vs. 2021

Całkowite emisje bezpośrednie Grupy Kapitałowej PZU w zakresie 1 wyniosły 26,3 tys. ton CO2e w porównaniu do 25,1 tys. ton CO2e w 2021 roku, co oznacza zmianę o 4,8% (+1,2 tys. ton r/r). Wzrost w porównaniu do 2021 roku wynika z wyższego wykorzystania nieruchomości i flot spółek, które przełożyło się na wyższe zapotrzebowanie na paliwa. Emisje z paliw były wyższe o 5,4% r/r (+1,3 tys. ton CO2e), przy czym zauważalny był wzrost emisji z tytułu spalania benzyny oraz spadek emisji ze spalania oleju napędowego, gazu ziemnego i oleju opałowego. Kontynuowane były liczne inicjatywy zmierzające do ograniczenia emisji w zakresie 1, m.in. zmieniano i modernizowano instalacje.

W PZU, PZU Życie i Banku Pekao wymieniano flotę własną na modele samochodów, charakteryzujących się niższą emisyjnością. W 2022 roku PZU oraz PZU Życie zmieniły również siedzibę Centrali. W efekcie, emisje powiązane z czynnikami chłodniczymi spadły w 2022 roku o 7,8% (-91 ton r/r).

Emisje (zakres 1) 2022 vs. 2018

Całkowite emisje w zakresie 1 spadły o 16,3% wobec roku bazowego (2018), w tym emisje związane z wyciekami czynników chłodniczych były niższe o 45,2%, zaś emisje związane z paliwami spadły o 14,3% w porównaniu do roku bazowego. Podobnie jak w raporcie za poprzednie lata obliczeń dokonano dla obiektów, gdzie zużycia są opomiarowane. W przypadku zużycia gazu ziemnego przez PZU i PZU Życie (łącznie) dotyczą one niemal 90% powierzchni nieruchomości użytkowanych przez te spółki.

Emisje (zakres 2 – market-based) 2022 vs. 2021

Emisje pośrednie w zakresie 2 w ujęciu market-based wyniosły 73,4 tys. ton CO2e w 2022 roku w porównaniu do 101,9 tys. ton w 2021 roku, co oznacza spadek o 27,9% (-28,5 tys. ton). Emisje związane z energią elektryczną spadły o 29,8% (-16,1 tys. ton), natomiast emisje związane z energią cieplną o 25,8% (-12,4 tys. ton).

Spadek emisji związanych z energią elektryczną wynikał głównie z niższej emisyjności zakupionej energii elektrycznej (wpływ -16,9 tys. ton), głównie wskutek zakupu przez PZU, PZU Życie, Ogrodowa Inwestycje, Bank Pekao i Lietuvos Draudimas energii ze świadectwami pochodzenia, co było w niewielkim stopniu skompensowane przez wzrost konsumpcji energii elektrycznej w Grupie (wpływ 750 ton).

Emisje związane z energią cieplną spadły o 25,8% (-12,4 tys. ton r/r), głównie w związku z wyższymi temperaturami w okresie grzewczym, co wpłynęło na mniejsze wykorzystanie energii cieplnej w Polsce.

Dodatkowo, na powyższe tendencje miały wpływ zrealizowane w Grupie inicjatywy redukcyjne w obszarze własnych nieruchomości oraz działania takie jak m.in. termomodernizacje i optymalizacja zużycia energii poprzez zmiany sposobów ogrzewania. Zużycie energii elektrycznej i cieplnej pozostało ograniczone ze względu na kontynuację pracy zdalnej i / lub hybrydowej.

Emisje (zakres 2 – market based) 2022 vs. 2018

Całkowite emisje w zakresie 2 liczone metodą market-based spadły o 56,4% wobec roku bazowego (2018), w tym emisje

[GRI 305-2]

Całkowita wielkość emisji pośrednich (zakres 2) w Grupie Kapitałowej PZU – metoda *market-based*

Mg CO2e)	2018				2021				2022			
	Grupa PZU	PZU	PZU Życie	Pozostałe spółki	Grupa PZU	PZU	PZU Życie	Pozostałe spółki	Grupa PZU	PZU	PZU Życie	Pozostałe spółki
Zakres 2 - *market based*	**168 573**	**21 760**	**7 324**	**139 490**	**101 900**	**6 390**	**2 882**	**92 628**	**73 422**	**6 219**	**2 835**	**64 367**
Dostarczona energia cieplna	63 665	8 755	3 789	51 122	47 904	4 893	1 905	41 106	35 541	4 947	1 911	28 682
Dostarczona energia elektryczna *market-based*	104 908	13 005	3 535	88 368	53 996	1 497	977	51 522	37 881	1 272	924	35 684

związane z dostarczoną energią cieplną były niższe o 44,2%, a emisje związane z energią elektryczną o 63,9% niższe wobec roku bazowego. Podobnie jak w raporcie za 2021 rok, obliczeń dokonano dla obiektów, gdzie zużycia są opomiarowane.

W przypadku PZU i PZU Życie (łącznie) dotyczą one około 90% powierzchni nieruchomości użytkowanych przez PZU i PZU Życie dla zużycia energii elektrycznej oraz niemal 80% dla zużycia energii cieplnej.

Emisje (zakres 2 – location based) 2022 vs. 2021

Emisje pośrednie w zakresie 2 w ujęciu location-based. Wyniosły 112,2 tys. ton CO2e w 2022 roku w porównaniu do 121,7 tys. ton w 2021 roku, co oznacza spadek o 7,8% r/r (-9,5 tys. ton). Spadek emisji jest mniej wyraźny niż w przypadku metody market-based, ponieważ w metodzie location-based nie są uwzględnione świadectwa pochodzenia ani różnice w emisyjności poszczególnych dostawców.

[GRI 305-2]

Całkowita wielkość emisji pośrednich (zakres 2) w Grupie Kapitałowej PZU – metoda *location-based*

Mg CO2e	2018				2021				2022			
	Grupa PZU	PZU	PZU Życie	Pozostałe spółki	Grupa PZU	PZU	PZU Życie	Pozostałe spółki	Grupa PZU	PZU	PZU Życie	Pozostałe spółki
Zakres 2 - *location based*	**156 091**	**21 098**	**7 109**	**127 884**	**121 709**	**13 586**	**4 578**	**103 545**	**112 237**	**13 522**	**4 781**	**93 935**
Dostarczona energia cieplna	63 665	8 755	3 789	51 121	47 904	4 893	1 905	41 106	35 541	4 947	1 911	28 682
Dostarczona energia elektryczna *location-based*	92 426	12 343	3 320	76 763	73 804	8 693	2 673	62 439	76 697	8 574	2 870	65 252

Na ograniczenie emisji w zakresie 2 mierzonych metodą location-based złożyło się ograniczenie emisji związane z niższym zużyciem energii cieplnej (-12,4 tys. ton CO2e) i wzrost emisji związanych ze zużyciem energii elektrycznej (+2,9 tys. ton CO2e). W przypadku energii cieplnej, spadek emisji (i zużycia) wynikał z wyższych temperatur w Polsce. Emisje związane z energią elektryczną wzrosły w większym stopniu ze względu na wzrost wskaźnika emisyjności w Polsce w 2022 roku niż w związku ze wzrostem zużycia energii elektrycznej na skutek większej frekwencji pracowników w centralach. Poza tym, w wielu oddziałach Alior Bank do ogrzewania wykorzystywana jest klimatyzacja (stąd też również większe zużycie energii elektrycznej).

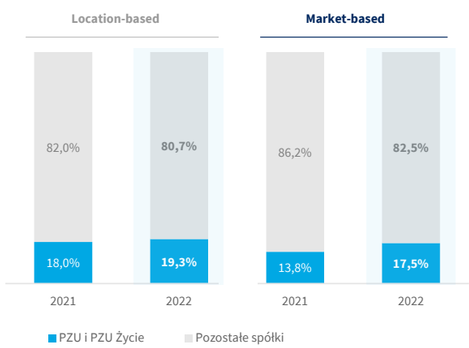
Emisje (zakres 2 – location based) 2022 vs. 2018

Całkowite emisje w zakresie 2 liczone metodą location-based spadły o 28,1% wobec roku bazowego (2018), w tym emisje związane z dostarczoną energią cieplną były niższe o 44,2% a emisje związane z energią elektryczną – o 17,0% niższe wobec roku bazowego.

Emisje 2022 (zakres) – location-based vs market-based

Porównując wyniki uzyskane metodą location-based i market-based widoczne staje się podejście zarządcze w obszarze wyboru dostawców ze względu na emisyjność oraz zakup energii ze źródeł odnawialnych. W PZU i PZU Życie całkowite emisje w zakresie 2 (liczone metodą market-based) wyniosły w 2022 roku 9,1 tys. ton CO2e, co jest wartością dwukrotnie mniejszą od rezultatu osiągniętego bez uwzględnienia emisyjności dostawców oraz energii z OZE (location-based). W pozostałych spółkach Grupy, całkowite emisje w zakresie 2 (liczone metodą market-based) były w 2022 roku o 31% niższe niż te liczone metodą location-based.

Udział PZU i PZU Życie w tworzeniu emsji gazów cieplarnianych Grupy PZU (zakres 1 i 2)



Udział PZU i PZU Życie w całości emisji Grupy w zakresie 1 i 2 (liczony metodą market-based) wyniósł w 2022 roku 18%.

Emisje (zakres 3) 2022 vs. 2021

Emisje w zakresie 3 (pośrednie) w kategoriach 1, 3, 5 oraz 6 (wymienione w tabeli poniżej) w Grupie PZU wyniosły 20,9 tys. ton CO2e wobec 24,5 tys. ton w 2021 roku (-14,7% r/r, -3,6 tys. ton). Spadek był widoczny głównie w emisjach związanych z energią i paliwami nie ujętymi w zakresie 1 i 2. Natomiast wzrost nastąpił w emisjach związanych z zakupionymi surowcami i usługami (papier, woda, oczyszczanie ścieków) i odpadami powstałymi w wyniku działalności.

Emisje (zakres 3) 2022 vs. 2018

Emisje w zakresie 3 (pośrednie) w wybranych kategoriach spadły o 16,2%, czyli o 4,0 tys. ton wobec roku bazowego (2018). Największy wpływ na zmianę miał spadek emisji związanych z energią i paliwami nie ujętymi w zakresie 1 i 2, głównie ze względu na zakup energii ze świadectwami pochodzenia. Ze względu na zmiany w polityce flotowej, spadły emisje związane ze zużyciem oleju napędowego, a wzrosły te związane z benzyną, przy czym bilans był ujemny – tzn. łącznie emisje WTT związane ze zużyciem tych dwóch paliw spadły w 2022 roku w porównaniu do roku bazowego.

Metodyka obliczeń

Przy obliczaniu emisji zgodnie ze standardem GHG Protocol, dla paliw oraz energii elektrycznej (zużywanej w Polsce) zostały wykorzystane wskaźniki emisji lub dane Krajowego Ośrodka Bilansowania i Zarządzania Emisjami natomiast dla energii cieplnej (zużywanej w Polsce) przyjęto wskaźnik za Urzędem Regulacji Energetyki (na podstawie publikacji: „Energetyka Cieplna w Liczbach 2021). Wskaźniki emisji dla energii elektrycznej zużywanej w spółkach zagranicznych za 2022 rok pochodziły z danych Europejskiej Agencji Środowiska (w poprzednich latach z Międzynarodowej Agencji Energii), a dla energii cieplnej pochodziły z bazy Departamentu Środowiska, Żywności i Spraw Wiejskich w Rządzie Wielkiej Brytanii (DEFRA). Dla emisji w zakresie 2 obliczonych zgodnie z metodą location-based przyjęto wskaźniki emisji średnie dla krajów.

Wskaźniki dla energii elektrycznej od konkretnego sprzedawcy (metoda market-based) pochodziły ze stron internetowych sprzedawców energii (m. in. Enea, Energa, PGE, Innogy Polska, Tauron Sprzedaż, Tauron Sprzedaż GZE, Tauron Polska Energia, PKN Orlen, ENGIE Zielona Energia).

Wskaźniki emisji dla energii w zakresie WTT – well to tank (zakres 3), podróży służbowych, zakupionych surowców i usług, zagospodarowania odpadów oraz współczynniki GWP dla czynników chłodniczych pochodziły z bazy DEFRA. Nie zidentyfikowano biogenicznych emisji gazów cieplarnianych.

[GRI 305-3]

Całkowita wielkość innych emisji pośrednich (zakres 3) w Grupie Kapitałowej PZU

tys. ton CO2e	2018				2021				2022			
	Grupa PZU	PZU	PZU Życie	Pozostałe spółki	Grupa PZU	PZU	PZU Życie	Pozostałe spółki	Grupa PZU	PZU	PZU Życie	Pozostałe spółki
Zakres 3	**24 936**	**4 372**	**1 293**	**19 270**	**24 500**	**2 022**	**850**	**21 628**	**20 893**	**2 440**	**1 077**	**17 376**
Emisje związane z energią i paliwami nie ujęte w zakresie 1 i 2	22 944	3 977	1 130	17 836	23 721	1 904	777	21 041	18 718	1 927	795	15 996
Zakupione surowce i usługi (papier, woda, oczyszczanie ścieków)	1 736	202	99	1 434	743	104	64	575	1 361	101	70	1 190
Odpady powstałe w wyniku działalności	2	1	1	-	7	5	2	-	555	353	202	-
Podróże służbowe (samolot, pociąg, taxi)	255	192	63	-	29	9	7	12	260	60	10	190

Wykorzystano następujące źródła danych: zużycia paliw i energii elektrycznej oraz cieplnej pochodziły z faktur dla obiektów, gdzie zużycia są opomiarowane (określono na podstawie faktur w PZU i PZU Życie; dotyczyło to dla energii elektrycznej 90% obiektów, dla gazu ziemnego niemal 90% obiektów, dla ciepła niemal 80% obiektów). Zużycia surowców, czynników chłodniczych, wielkości odpadów oraz podróży służbowych określono na podstawie wewnętrznych rejestrów. Dane niezbierane z pozostałych spółek oznaczono myślnikiem w tabeli.

Gaz cieplarniany ujęty we wskaźnikach emisji dla paliw oraz energii elektrycznej i cieplnej w Polsce to CO2. Pozostałe wskaźniki obejmowały emisję CO2, CH4 i N2O oraz gazy będące czynnikami chłodniczymi. Wielkość emisji w poszczególnych spółkach konsolidowano na poziomie Grupy PZU według kryterium kontroli operacyjnej.

Poniżej zostały zaprezentowane emisje gazów cieplarnianych w przeliczeniu na aktywa skonsolidowane i na liczbę pracowników.

[GRI 305-4]

Intensywność emisji gazów cieplarnianych

	2018	2021	2022
Liczba pracowników	41 742	38 666	37 937
Skonsolidowane aktywa (mln zł)	328 554	402 129	436 119
Emisje (zakres 1 i 2) na pracownika (Mg CO2e / pracownik)	4,79	3,28	2,63
Emisje (Zakres 1 i 2) na mln zł aktywów skonsolidowanych (Mg CO2e / 1 mln skonsolidowanych aktywów)	0,61	0,32	0,23

5. Środowisko

W efekcie podejmowanych działań zmierzających do ograniczenia emisyjności, spadku zużycia energii i paliw oraz spadku emisyjności w Polsce, intensywność emisji w zakresie 1 i 2 market-based w przeliczeniu na pracownika spadła z 4,79 w roku bazowym i 3,28 w 2021 roku do 2,63 ton CO2e w 2022 roku. Natomiast emisje na milion zł aktywów skonsolidowanych spadły z 0,61 w roku bazowym i 0,32 w 2021 roku do 0,23 ton CO2e w 2022 roku.

[GRI 305-5]

Redukcje emisji gazów cieplarnianych

W PZU i PZU Życie podjęto działania nakierowane na ograniczenie emisji gazów cieplarnianych w zakresie 1 i 2, związanych ze spalaniem paliw i zużyciem energii. W tym celu w 2022 roku spółki rozbudowały flotę o 15 samochodów o napędzie hybrydowym.

Na rok 2023 planowana jest kontynuacja działań, które przyczynią się do dalszej redukcji pośrednich emisji:

- rozwój modelu zrównoważonych podróży służbowych;
- współpraca z hotelami, posiadającymi wysokie standardy środowiskowe. Przygotowany został zespół cech „hoteli zrównoważonych", który określa środowiskowe standardy, które powinien spełniać hotel. Będzie on uwzględniony jako pozytywny czynnik mający wpływ na wybór dostawcy usług.

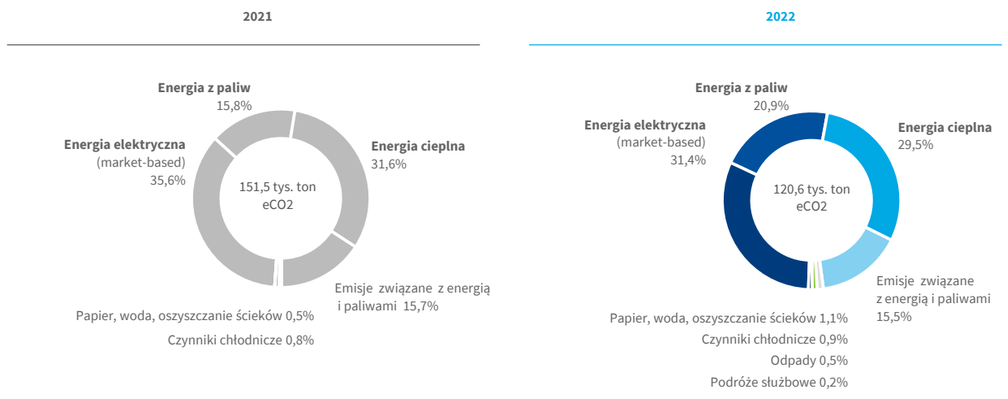
Podobnie PTE PZU korzysta z floty samochodowej zasilanej w większości napędem hybrydowym oraz zamierza w horyzoncie do 2024 roku zredukować zużycie paliwa i papieru o 10%, a także rozwijać narzędzia pracy zdalnej i hybrydowej.

Zgodnie z przyjętym zobowiązaniem Strategii ESG PZU i PZU Życie dokonały rekompensaty emisji CO2, do powstania których przyczyniły się w 2021 roku. Do tego działania włączyły się również PTE PZU oraz TUW PZUW. Emisje te zostały zrekompensowane przez zakup certyfikowanych jednostek offsetowych CERs, udostępnianych przez platformę ONZ (UN Carbon Offset Platform). W ramach zrekompensowania środowisku emisji wytworzonej w 2021 roku środki przeznaczono na rozwój energetyki wiatrowej w Indiach. Spółki zakupiły jednostki offsetowe odpowiadające emisjom dla PZU i PZU Życie 17 508 Mg CO2, PTE PZU 24 Mg CO2, TUW PZUW 68 Mg CO2.

Wskaźnik strategii ESG: Osiągnięcie do 2024 roku neutralności w zakresie emisji CO2 z własnej działalności (zakres 1 i 2) przez ograniczenia emisji, zakup świadectw pochodzenia energii zielonej oraz offsetowanie emisji

Poziom realizacji 2022: Ograniczenie emisji dwutlenku węgla ze źródeł własnych o 25,5% (metoda location-based). 81% energii elektrycznej zakontraktowanej i zakupionej pochodzącej z OZE. Rekompensata emisji 17,508 Mg CO2 za rok 2021.

Całkowita emisja CO2 (zakres 1,2, i 3) w Grupie Kapitałowej PZU - w rozbiciu na zródła emisji



6.

Społeczeństwo (S)

6.1. Dialog z otoczeniem

6.2. Pracownicy

6.3. Klient

6.4. Społeczeności

6.5. Akcjonariusze

Budujemy wartość zgodnie z zasadami zrównoważonego rozwoju. Inwestujemy w relacje z klientami i pracownikami oraz dbamy o potrzeby społeczne.

6. Społeczeństwo

6.1. Dialog z otoczeniem

[GRI 2-29]

Grupa PZU prowadzi dialog z interesariuszami w sposób systematyczny i transparentny, za pośrednictwem różnych kanałów komunikacji. Poniżej przedstawiona została mapa interesariuszy wybranych na podstawie stopnia zaangażowania w działalność Grupy oraz ich istotności z punktu widzenia modelu biznesowego. Zestawienie nie obejmuje działalności Grupy Pekao oraz Alior Bank, w których obowiązują odrębne podejścia do relacji z otoczeniem.

Angażowanie interesariuszy			
Grupa interesariuszy	**Podejście**	**Cel**	**Sposób i formy**
Pracownicy	• stała, otwarta komunikacja pomiędzy pracownikami i pracodawcą; • bieżący dialog ze związkami zawodowymi; • angażujące miejsce pracy.	• zapewnienie pracownikom możliwości rozwoju; • budowanie zrozumienia dla realizacji strategii i osiąganych wyników; • aktywizacja pracowników do udziału w nowych inicjatywach; • promocja dobrych praktyk pracy hybrydowej i optymalnego stylu pracy; • współpraca i rozumienie potrzeb między 4 pokoleniami pracowników, współpraca międzyobszarowa; • przygotowanie i adaptacja do zmian i sytuacji kryzysowych; • angażowanie w inicjatywy i akcje społeczne (ESG, wolontariat); • profilaktyka zdrowia i przeciwdziałanie wypaleniu zawodowemu; • wzmacnianie odpowiedzialności za własny rozwój i dobrostan; • budowanie poczucia wpływu na wyniki, decyzje i środowisko pracy; • zapewnienie związkom zawodowym dialogu z pracodawcą w związku z wymogami prawa oraz potrzebą utrzymywania dobrych relacji z przedstawicielami pracowników.	• badanie zaangażowania, badania typu pulse check, focus group, sondaże; • jasne, mierzalne cele do realizacji rozliczane kwartalnie lub rocznie; • bezpośrednie spotkania i rozmowy z przełożonym roczne lub kwartalne; • spotkania wewnętrzne, zespołowe; • skrzynki funkcyjne do wyjaśniania niejasności; • czaty, fora dyskusyjne; • kampanie informacyjne o możliwościach rozwoju, pomocy i wsparcia; • promowanie angażujących form i narzędzi np.: platforma grywalizacyjna, czaty online z ekspertami, infolinie; • debaty na żywo z ekspertami i liderami organizacji; • propagowanie prostego języka; • angażowanie do kreowania zmian w środowisku pracy np.: powołanie grup ambasadorów; • przygotowanie menedżerów do prowadzenia otwartego dialogu z pracownikami, zawierania kontraktów, dyskusji; • zapraszanie związków zawodowych do udziału w procesach konsultacyjnych, jak i uzgodnieniowych, a także bieżące informowanie o istotnych zmianach w funkcjonowaniu spółki; • program wsparcia pracowników #rozmawiajMY; • program #DobryStan - dążenie do równowagi pomiędzy życiem zawodowym a prywatnym; • wewnętrzny portal/intranet; • newsletter ogólnofirmowy i newslettery tematyczne; • akcje informacyjne i poszerzające wiedzę o organizacji; • webinaria z udziałem ekspertów; • transmisja kwartalnych spotkań wynikowych z udziałem członków zarządu; • materiały video wyświetlane w siedzibie spółki; • system zgłaszania naruszeń (whistleblowing).

Angażowanie interesariuszy			
Grupa interesariuszy	**Podejście**	**Cel**	**Sposób i formy**
Klienci	• ostała i otwarta komunikacja z klientami; • jakość i dopasowanie produktów i usług; • doświadczenia z procesów zakupowych i obsługowych; • Rzecznik Klienta; • Rzecznik Zdrowia.	• uwzględnianie głosu klienta w projektowaniu rozwiązań biznesowych; • tworzenie przejrzystych warunków ofert i umów; • oferowanie wysokiej jakości produktów i usług dostosowanych do potrzeb klienta; • zapewnienie wielu kanałów dostępu do produktów i usług uwzględniających preferencje klientów; • budowanie pozytywnych doświadczeń klientów; • zapobieganie wykluczeniu.	• bieżące, bezpośrednie spotkania i rozmowy fizyczne w oddziałach, biurach agentów, placówkach zdrowotnych oraz telefoniczne - infolinia, Contact Center; • stały kontakt on-line, m.in. profile w mediach społecznościowych, chat, formularz kontaktowy na stronie internetowej, mailowe skrzynki funkcyjne, mojePZU, inPZU; • prosty język w komunikacji z klientami; • badania satysfakcji i opinii na temat jakości produktów i obsługi, które pozwalają reagować na potrzeby klientów; • baza usprawnień klienckich, za pośrednictwem której pracownicy mogą zgłaszać inicjatywy i usprawnienia proklienckie; • omnikanałowość, znoszenie barier i ułatwienia w dostępie do produktów i usług – m.in. placówki dostosowane dla osób z niepełnosprawnościami; • międzynarodowy Certyfikatu Znak Jakości OK SENIOR® potwierdzający, że oddziały PZU dostosowane do potrzeb klientów powyżej 60. roku życia; • udział w targach, konferencjach, spotkaniach branżowych; • programy edukacji finansowej i ubezpieczeniowej.
Partnerzy biznesowi, agenci	• stała współpraca dla obustronnych korzyści – m.in. dzielenie się doświadczeniami, szukanie opinii	• poznanie oczekiwań, zrozumienie potrzeb i wyzwań partnerów biznesowych; • prezentacja planów strategicznych; • podsumowanie realizacji celów biznesowych; • poprawa produktów; • poprawa procesów zawierana umów, sprzedaży produktów i obsługi klienta.	• budowanie i utrzymywanie uczciwych warunków współpracy m.in. przez dostarczanie/zapewnienie dostępu do dokładnych i aktualnych informacji, możliwości zadawania pytań i wygłaszania opinii (badania, grupy focusowe, spotkania; ankiety satysfakcji i opinii); • bieżące i cykliczne spotkania z agentami (roczne i miesięczne); • portal komunikacji wewnętrznej dla agentów; • wykorzystanie social mediów w komunikacji; • newslettery; • programy szkoleń i wsparcia w sprzedaży; • Elitarny Klub Agenta – spotkania z kluczowymi Agentami.

Angażowanie interesariuszy			
Grupa interesariuszy	**Podejście**	**Cel**	**Sposób i formy**
Dostawcy	• bieżąca współpraca oparta o Kodeks Dobrych Praktyk CSR Dostawców Grupy PZU; • audyty dostawców.	• przejrzyste zasady wyboru i współpracy z dostawcami; • wspieranie realizacji strategii Grupy PZU i dostęp do innowacji; • kształtowanie standardów biznesowych – prowadzenie działalności w sposób odpowiedzialny i zrównoważony; • promowanie etycznych praktyk zakupowych; • poszerzanie wiedzy dostawców o potrzebach Grupy PZU oraz wiedzy Grupy PZU o potencjale i możliwościach dostawców; • poprawa jakości dostaw towarów i usług; • wzrost świadomości ESG w otoczeniu gospodarczym oraz włączanie zasad ESG w procesy biznesowe i zakupowe; • wiedza o preselekcji kontrahentów chcących podjąć współpracę z Grupą PZU – w ramach procesu weryfikacji dostawców.	• bieżące i okresowe spotkania i negocjacje z nowymi i dotychczasowymi dostawcami; • częsta komunikacja z dostawcami w kwestii istotnych zagadnień dotyczących współpracy; • stosowanie zasad prostego języka w komunikacji z dostawcami; • zapewnienie wsparcia dostawcom w zrozumieniu istotnych zagadnień dotyczących przedmiotu komunikacji; • wspólna praca w trakcie procesów audytu dostawców nad poprawą jakości dostaw towarów i usług; • lista Kwalifikowanych Dostawców PZU.
Inwestorzy i udziałowcy, analitycy i agencje ratingowe	• stała, dwustronna komunikacja pomiędzy zarządem spółki a uczestnikami rynku kapitałowego oparta na dobrych praktykach rynku kapitałowego	• budowa zaufania inwestorów; • transparentność działania; • równy dostęp do informacji wpływających na decyzje inwestycyjne; • aktywizacja akcjonariuszy do udziału w podejmowaniu kluczowych decyzji; • budowa zrozumienia dla modelu biznesowego, strategii oraz tworzenia wartości przez Grupę PZU; • wzrost kapitalizacji spółki i dystrybucja zysków.	• walne zgromadzenia akcjonariuszy umożliwiające udział jak największej liczbie uprawnionych; • prawidłowe wykonywanie obowiązków informacyjnych obligatoryjnych dla spółek giełdowych - raporty bieżące i okresowe; • kwartalne prezentacje wynikowe i newslettery; • kwartalne spotkania wynikowe z przedstawicielami zarządu; • spotkania z przedstawicielami zarządu po ogłoszeniu kluczowych decyzji dla spółki (np.: strategia, akwizycje); • transmisje na żywo w Internecie z możliwością zadawania pytań i tłumaczeniem na język angielski z kwartalnych spotkań wynikowych, walnych zgromadzeń i innych kluczowych wydarzeń korporacyjnych; • internetowy serwis relacji inwestorskich (w języku polskim i angielskim) zapewniający aktualne informacje, w tym prezentacje i nagrania m.in. z walnych zgromadzeń, spotkań kwartalnych, kluczowych wydarzeń korporacyjnych); • zintegrowany raport roczny on-line; • regularne spotkania z inwestorami instytucjonalnymi (podczas konferencji inwestorskich, roadshows, video/ telekonferencji oraz w siedzibie spółki); • coroczna konferencja WallStreet dla inwestorów indywidualnych; • program lojalnościowy dla inwestorów indywidualnych Moje Akcje PZU.

Angażowanie interesariuszy			
Grupa interesariuszy	**Podejście**	**Cel**	**Sposób i formy**
Media	• stała współpraca z dziennikarzami	• transparentność działania; • łatwy i szybki dostęp do informacji o spółce i Grupie PZU; • budowa świadomości ubezpieczeniowej; • zwiększenie poziomu wiedzy na temat produktów finansowych; • poprawny odbiór zewnętrznej polityki i strategii informacyjnej PZU i Grupy PZU; • spójne informowanie mediów o wydarzeniach i kluczowych tematach korporacyjno-biznesowych.	• utrzymywanie dobrych relacji z kluczowymi mediami i opiniotwórczymi dziennikarzami; • zapraszanie wybranych tematycznie redakcji i dziennikarzy do udziału w wydarzeniach korporacyjnych; • udzielanie odpowiedzi (zgodnych z polityką i strategią informacyjną Grupy PZU) na pytania spływające od redakcji i dziennikarzy; • przygotowywanie komunikatów prasowych; • organizacja konferencji prasowych, • organizacja i udział w wywiadach eksperckich i konferencjach branżowych; • obecność w mediach społecznościowych.
Administracja centralna i regulatorzy (np. KNF, UOKiK, GPW)	• współpraca w ramach debat i konferencji; • bieżący dialog i uwzględnienie rekomendacji; • współpraca legislacyjna z Polską Izbą Ubezpieczeń(PIU).	• zapewnienie przestrzegania wymogów i regulacji; • wspieranie tworzenia nowych zasad na rynku, w tym dobrych praktyk; • zapewnienie spełniania wymogów regulacyjnych i nadzorczych, a także zasad zawartych w zbiorach ładu korporacyjnego; • współkształtowanie otoczenia regulacyjnego; • identyfikacja rzeczywistych i potencjalnych skutków przy wdrażaniu nowych regulacji (przepisów prawa, rekomendacji) zarówno wynikających z prawodawstwa UE, jak i krajowego; • określanie działań zapobiegawczych i łagodzących negatywne skutki.	• aktywny udział w opiniowaniu projektów legislacyjnych i w przypadku zidentyfikowania zagrożeń, nieprawidłowości bądź ryzyka negatywnych skutków dla działalności ubezpieczeniowej, zgłaszanie uwag do przesłanych propozycji w ramach współpracy z PIU; • udział w pracach komisji, podkomisji i grup roboczych PIU, do zadań których należy prowadzenie działań legislacyjnych zmierzających do ochrony i polepszenia warunków funkcjonowania rynku ubezpieczeń. Prace koncentrują się na bieżącej analizie i opinii propozycji projektów legislacyjnych, opracowywaniu założeń i uzgadnianiu praktyk rynkowych; • udział w spotkaniach, uzgodnieniach, wyjaśnieniach i konsultacjach (np. rekomendacji) z KNF w celu określenia rynkowych skutków planowanych rozwiązań.
Społeczności lokalne	• bieżąca komunikacja bezpośrednia; • wolontariat pracowniczy; • wspieranie rozwoju społeczności lokalnych	• zachęcanie pracowników do udziału w akcjach społecznych i środowiskowych; • realizacja projektów społecznych - projektów wolontariackich opartych na współpracy pracowników PZU (wolontariuszy) ze społecznościami lokalnymi; • poprawa kondycji fizycznej dzieci i młodzieży; • zmniejszanie różnic w rozwoju infrastruktury sportowej oraz w dostępie do sportu między dużymi miastami a mniejszymi ośrodkami	• realizacja projektów sponsoringowych i prewencyjnych mających na celu poprawę zdrowia i bezpieczeństwa; • możliwość uzyskania grantu na autorski projekt wolontariacki przez pracowników PZU, który mogą przeznaczyć na rzecz swoich lokalnych społeczności, których problemy dobrze znają; • dotacje dla osób, które znalazły się w trudnej sytuacji życiowej; • działania mające na celu wyrównanie szans dzieci i młodzieży z małych ośrodków; • wspieranie aktywizacji sportowej dzieci i młodzieży, przez dofinansowanie lokalnych klubów i związków sportowych za pośrednictwem programu Dobra Drużyna PZU

Angażowanie interesariuszy			
Grupa interesariuszy	**Podejście**	**Cel**	**Sposób i formy**
Organizacje pozarządowe i instytucje publiczne	• budowanie partnerstw i przeprowadzanie diagnozy społecznej; • wspólne planowanie, realizacja i ewaluacja projektów; • dzielenie się wiedzą.	• rozwijanie idei wolontariatu pracowniczego we współpracy z organizacjami pozarządowymi i instytucjami; • identyfikacja potrzeb określonych grup społecznych, które mogą być realizowane w ramach wolontariatu pracowniczego; • minimalizacja ryzyka wystąpienia lub skutków wypadków ubezpieczeniowych; • wymiana wiedzy i doświadczeń, analiza trendów i wyzwań dla zrównoważonego rozwoju, w tym ochrony środowiska naturalnego.	• udział pracowników PZU w grupach roboczych prowadzonych przez organizacje partnerskie, udział przedstawicieli organizacji w spotkaniach tematycznych, tworzenie wspólnych publikacji; • realizacja działań wolontariackich, które odpowiadają potrzebom organizacji pozarządowych i instytucji; • realizacja programów edukacyjnych i społecznych na rzecz zdrowia, bezpieczeństwa, pomocy społecznej oraz przeciwdziałania zmianom klimatu; • organizacja wspólnych konferencji i seminariów i innych działań z udziałem przedstawicieli środowiska trzeciego sektora i środowisk akademickich;
Instytucje kultury	• projekty promujące edukację i wydarzenia kulturalne; • mecenat i partnerstwa.	• promocja i ochrona polskiej kultury i dziedzictwa narodowego; • edukacja kulturalna wśród dzieci i młodzieży.	• obejmowanie mecenatem i partnerstwem polskich instytucji kultury; • wspieranie największych instytucje kultury w Polsce, które ze względu na swój rozmiar i format potrzebują dużych nakładów finansowych na prowadzenie działalności statusowej; • promocja kultury wysokiej wśród dzieci i młodzieży jako czynnika wspierającego budowanie właściwych kompetencji kulturowych; • wspólne planowanie projektów promujących edukację kulturalną; • wspólne inicjatywy na rzecz promowania wydarzeń kulturalnych; • organizacja oprawy największych wydarzeń kulturalnych.

[GRI 2-28]

Udział w stowarzyszeniach oraz organizacjach branżowych

Grupa PZU angażuje się w działalność wielu organizacji i stowarzyszeń. PZU działa w poniższych organizacjach:

- Stowarzyszenie Emitentów Giełdowych (SEG) – to organizacja samorządowa emitentów, reprezentuje interesy spółek notowanych na GPW, PZU jest jej członkiem od 2010 roku;
- Brytyjsko Polska Izba Handlowa (British Polish Chamber of Commerce) – do tej organizacji gospodarczej PZU przynależy od 2016 roku;
- Polska Izba Ubezpieczeń (PIU) – to organizacja samorządowa zakładów ubezpieczeń, skupia działające na rynku wszystkie zakłady ubezpieczeń, przynależność do Izby jest obowiązkowa;
- Ubezpieczeniowy Fundusz Gwarancyjny (UFG) - jego członkami są krajowe i zagraniczne firmy ubezpieczeniowe, które prowadzą na polskim rynku działalność ubezpieczeniową w zakresie obowiązkowego ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych i obowiązkowego ubezpieczenia OC rolników, powołany w 1990 roku;
- European Financial Marketing Association (EFMA) – to organizacja zrzeszająca detaliczne instytucje finansowe w Europie: banki i ubezpieczycieli, największa tego typu organizacja w Europie;
- International Association of Agricultural Insurers (AIAG) – to międzynarodowe stowarzyszenie zrzeszające czołowych światowych ubezpieczycieli produkcji rolnej;
- Polskie Biuro Ubezpieczycieli Komunikacyjnych (PBUK) – to organizacja zakładów ubezpieczeń, które prowadzą działalność w Polsce, przynależność do PBUK jest obowiązkowa;
- United Nations Environment Programme Finance Initiative (UNEP FI) – to globalne partnerstwo ustanowione między Programem Narodów Zjednoczonych ds. Ochrony Środowiska (UNEP) a sektorem finansowym;
- Geneva Association – to międzynarodowy think tank branży ubezpieczeniowej;
- The Heart Corporate Club – zrzesza firmy, które chcą budować silne kompetencje w innowacjach;
- Porozumienie na rzecz rozwoju morskiej energetyki wiatrowej w Polsce oraz Porozumienie sektorowe na rzecz rozwoju gospodarki wodorowej - projekty zainicjowane przez Ministerstwo Klimatu i Środowiska;
- United Nations Global Compact (UNGC) - to największa na świecie inicjatywy wspierającej prowadzenie biznesu zgodnie z zasadami zrównoważonego rozwoju)

Członkostwo we wskazanych powyżej organizacjach ma dla PZU charakter strategiczny. Firma wspiera ich działania statutowe i bierze udział w dodatkowych projektach realizowanych przez te instytucje.

PZU jest także sygnatariuszem Karty różnorodności od 1 lipca 2013 roku. To międzynarodowa inicjatywa służąca promowaniu różnorodności i równych szans w zatrudnieniu bez względu na płeć, rasę, orientację seksualną, pochodzenie etniczne, wiek, niepełnosprawność czy religię.

PZU jest również zaangażowany w zewnętrzne inicjatywy na rzecz zrównoważonego rozwoju, które opisano w 4.1.1. Globalne wyzwania dlazrównoważonego rozwoju.

Dobre praktyki PZU i PZU Życie

Działania samoregulacyjne –wzmocnienie ochrony uczestników rynku ubezpieczeniowego

Przedstawiciele PZU i PZU Życie uczestniczą w pracach komisji, podkomisji i grup roboczych Polskiej Izby Ubezpieczeń. Do ich zadań należy prowadzenie działań legislacyjnych, które zmierzają do ochrony i polepszenia warunków funkcjonowania rynku ubezpieczeń. Prace koncentrują się na bieżącej analizie i opinii propozycji projektów legislacyjnych, opracowywaniu założeń i uzgadnianiu praktyk rynkowych.

6.2. Pracownicy- podejście do zarządzania

Ryzyko obszaru: ryzyko związane z trudnością pozyskania wykwalifikowanej kadry pracowników dotyczy w szczególności obszarów charakteryzujących się wąską specjalizacją oraz tych, w których poszukiwani są kandydaci o unikalnych kompetencjach.

Podejście do zarządzania: na ograniczenie ryzyka wpływa wysoka rozpoznawalność marki PZU wśród uczestników rynku pracy. W komunikacji do kandydatów podkreślane są różnorodne atuty PZU: stabilny pracodawca, szerokie możliwości rozwoju zawodowego, systemy premiowe, dbałość o zachowanie równowagi między życiem prywatnym a zawodowym, wprowadzenie pracy hybrydowej, troska o dobrostan pracowników (wdrożenie strategii wellbeingowej #DobryStan). Narzędzia komunikacji z rynkiem pracy to m.in. obecność PZU jako pracodawcy w mediach społecznościowych oraz kampanie employer brandingowe w poszczególnych grupach docelowych online i offline. Kandydaci poszukiwani są w różnorodnych źródłach, włączając w to media społecznościowe i portale branżowe.

Kluczowe regulacje: Polityka zarządzania kapitałem ludzkim w PZU i PZU Życie.

Ambicją PZU – zdefiniowaną w strategii na lata 2021-2024 – jest bycie najlepszym pracodawcą na rynkach, na których prowadzi swoją działalność. PZU chce tworzyć przyjazne i inspirujące miejsce pracy, które będzie atrakcyjne dla zaangażowanych, zmotywowanych i profesjonalnych pracowników. Aby było to możliwe, uruchomiono 6 głównych inicjatyw strategicznych nastawionych na rozwój potencjału Pracowników PZU:

- #JednoPZU – rozwój efektywnej współpracy między obszarami biznesowymi i zwiększanie szybkości działania oraz jakości wdrażanych rozwiązań;
- #KompetencjePrzyszłości – rozwój kultury innowacyjności i zdolności do szybkiego reagowania na wyzwania oraz kreowania trendów rynkowych;
- #TopTalenty – utrzymanie Pracowników o kluczowych kompetencjach oraz przyciąganie najbardziej utalentowanych Pracowników na rynku m.in. dzięki wizerunkowi pożądanego pracodawcy;
- #PotencjałZespołów – efektywne wykorzystywanie potencjału różnorodnych zespołów;
- #ZaangażowaniePracowników – kontynuacja efektywnego dialogu z pracownikami, który ma prowadzić do wspólnego budowania angażującego środowiska pracy;
- #Dobrostan – zadbanie o szeroko rozumiany well-being pracowników i zapobieganie spadkom efektywności i wydajności Pracowników.

Anna Wardecka

Dyrektor Zarządzający ds. HR, PZU i PZU Życie

„Niezależnie od sytuacji, w centrum uwagi PZU zawsze jest człowiek i jego potrzeby, bo to właśnie ludzie tworzą każdą organizację. Słuchamy, rozmawiamy i angażujemy do działań ludzi, dzięki którym kreujemy rozwiązania odpowiadające na ich potrzeby i zmieniającą się w rzeczywistość. Dzięki takiemu podejściu wdrożyliśmy model hybrydowy, który łączy oczekiwania pracowników, pozwala zachować ciągłość procesów biznesowych oraz wspiera rozwój pracy zespołowej i innowacji. Nasze działania skupiamy wokół budowania pozytywnych doświadczeń pracowników – wspieramy ich autonomię, tworzymy możliwości rozwoju różnorodnego potencjału, dajemy przestrzeń do łatwiejszego godzenia ról zawodowych i społecznych oraz tak bardzo ważnych – osobistych pasji”.

Podstawowym dokumentem regulującym sprawy zarządzania kwestiami pracowniczymi jest przyjęta w 2018 roku Polityka zarządzania kapitałem ludzkim w Grupie PZU. Jej celem jest w szczególności wsparcie realizacji strategii Grupy PZU przez:

- zabezpieczenie potrzeb biznesowych w zakresie zarządzania kapitałem ludzkim;
- zapewnienie zintegrowanych zasad zarządzania kapitałem ludzkim;
- prowadzenie spójnych działań w obszarze zarządzania kapitałem ludzkim.

Dodatkowo zagadnienia dotyczące zarządzania kwestiami pracowniczymi zostały ujęte w Dobrych Praktykach Grupy PZU, które definiują:

- wspólne wartości i zasady zarządzania etyką;
- warunki pracy (m.in. polityka wynagrodzeń, benefity pozapłacowe);
- rozwój kompetencyjny;
- bezpieczeństwo i higienę pracy.

33 [GRI 3-3, 2-7]

6.2.1. Struktura zatrudnienia

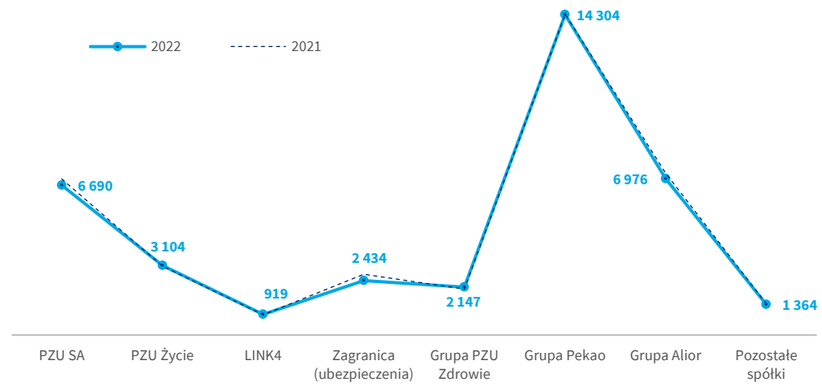
Zatrudnienie w Grupie Kapitałowej PZU – w etatach	2021	2022	zmiana r/r
Grupa PZU	**38,7 tys.**	**37,9 tys.**	**-0,8 tys.**
PZU	18,0%	17,6%	-0,4 p.p.
PZU Życie	8,0%	8,2%	0,2 p.p.
LINK4	2,3%	2,4%	0,1 p.p.
Zagraniczne spółki ubezpieczeniowe PZU	7,0%	6,4%	-0,6 p.p.
Grupa PZU Zdrowie	5,3%	5,7%	0,4 p.p.
Grupa Pekao	37,1%	37,7%	0,6 p.p.
Grupa Alior	18,7%	18,4%	-0,3 p.p.
Pozostałe podmioty	3,6%	3,6%	0,0 p.p.

Komentarz do roku 2022: zatrudnienie w Grupie PZU pozostawało na stabilnym poziomie. W PZU oraz w całej Grupie PZU nie zanotowano istotnych zmian.

Łączna liczba pracowników (w przeliczeniu na etaty)

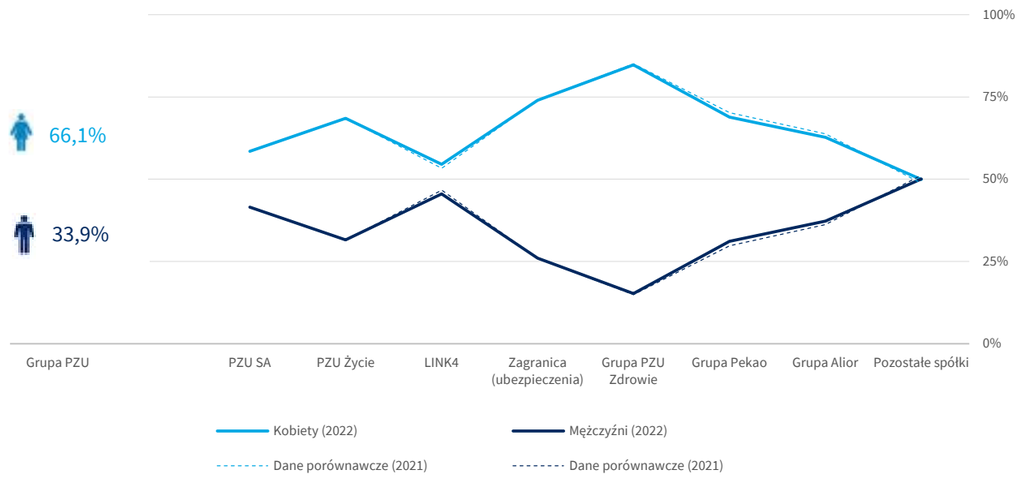
Grupa PZU

2022: 37,9 tys.
2021: 38,7 tys.



6. Społeczeństwo

Pracownicy Grupy PZU podziale na płeć (w przeliczeniu na etaty)



Komentarz do roku 2022: w całej Grupie PZU największą część pracowników stanowiły kobiety (66,1%). W 2022 roku nie nastąpiły istotne zmiany w tym zakresie.

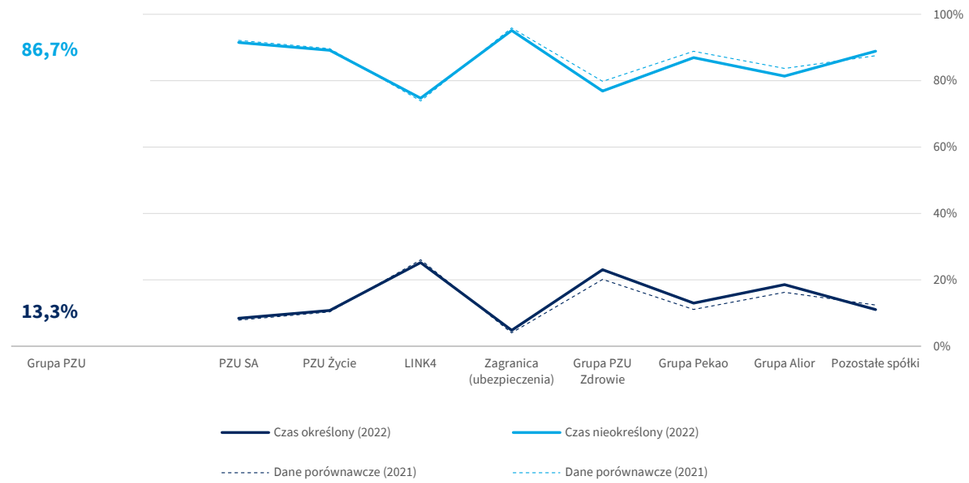
Liczba kobiet w PZU i PZU Życie (dane w osobach; 2021)

Liczba kobiet w PZU i PZU Życie (dane w osobach; 2022)

Liczba mężczyzn w PZU i PZU Życie (dane w osobach; 2021)

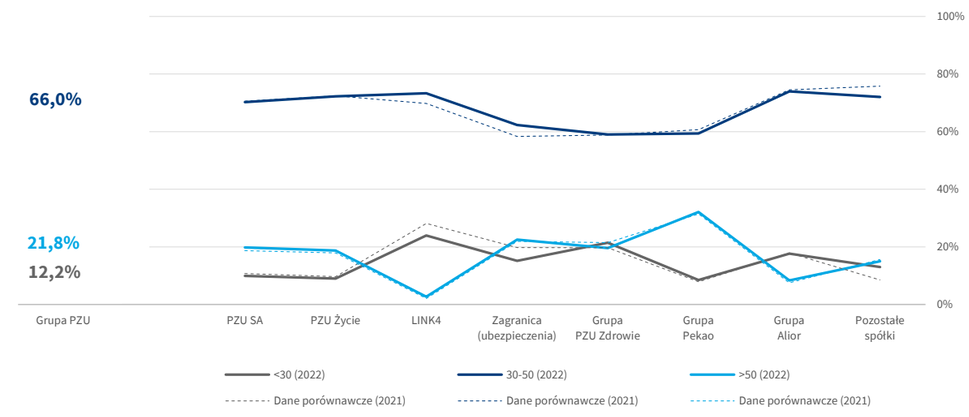
Liczba mężczyzn w PZU i PZU Życie (dane w osobach; 2022)

Pracownicy Grupy PZU w podziale na rodzaj umowy (w przeliczeniu na etaty)



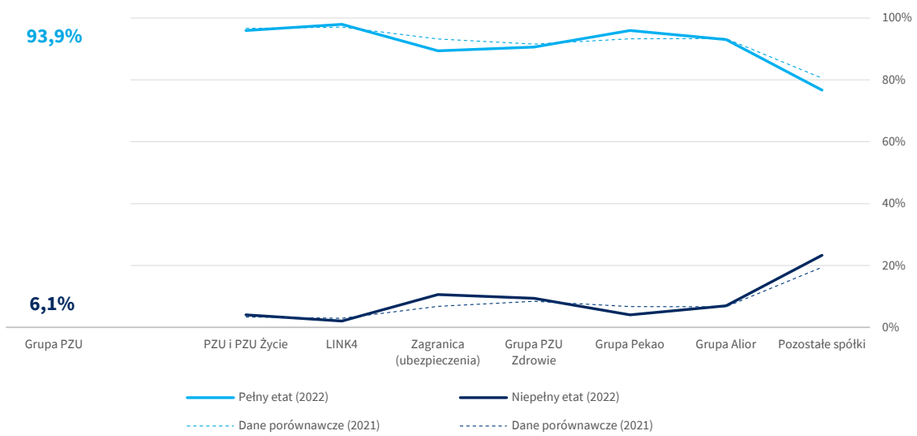
Komentarz do roku 2022: w Grupie PZU 86,7% pracowników było zatrudnionych na umowę na czas nieokreślony. Najwyższy odsetek osób (w przeliczeniu na etaty) z umową na czas nieokreślony był w spółkach zagranicznych (95,2%), a najniższy w LINK4 (76,9%). W 2022 roku nie nastąpiły istotne zmiany w tym zakresie.

Łączna liczba pracowników w podziale na grupy wiekowe (w przeliczeniu na etaty)



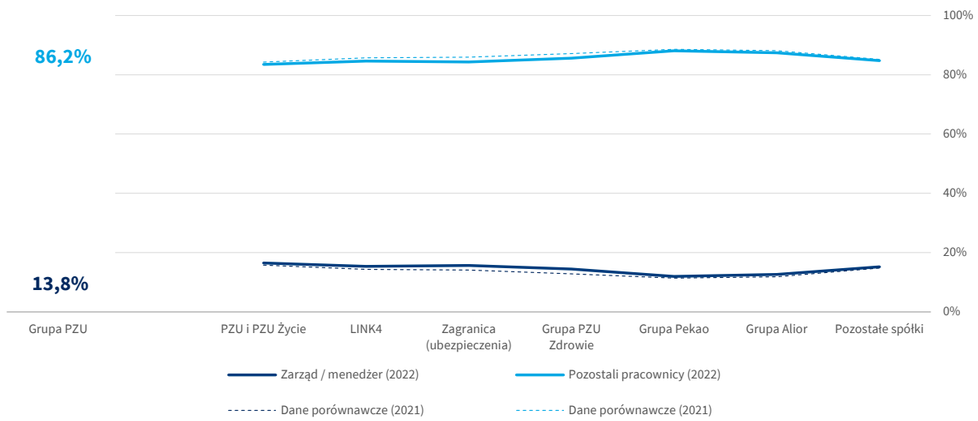
Komentarz do roku 2022: najliczniejszą grupą pracowników były osoby w wieku od 30. do 50. lat, zaliczało się do niej 66,0% pracowników. Najwięcej osób w wieku poniżej 30 lat zatrudnionych było w LINK4 (23,9%). Najwięcej pracowników w wieku powyżej 50. lat zatrudnionych było w Grupie Pekao (32,1%). W 2022 roku nie nastąpiły istotne zmiany w tym zakresie.

Podział pracowników według wymiaru etatu (w przeliczeniu na osoby)



Komentarz do roku 2022: w Grupie PZU większość osób było zatrudnionych na pełen etat (93,9%). Największy odsetek osób zatrudnionych na takich zasadach był w LINK4 (97,9%), najmniejszy w pozostałych spółkach (76,7%). W 2022 roku nie nastąpiły istotne zmiany w tym zakresie.

Podział pracowników według struktury zatrudnienia(w przeliczeniu na osoby)



Komentarz do roku 2022: w Grupie PZU osoby zatrudnione na stanowiskach menedżerskich stanowiły 13,8%. Najwyższy odsetek osób zajmujących stanowiska menedżerskie w stosunku do liczby pracowników był w PZU i PZU Życie (16,5%). Najniższy odsetek był w Grupie Pekao (11,9%). W 2022 roku nie nastąpiły istotne zmiany w tym zakresie.

[GRI 2-8]

Liczba osób zatrudnionych na podstawie umowy zlecenia	2021		2022	
	Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni
Grupa PZU, w tym:	**8 276**	**3 205**	**7 809**	**3 047**
- PZU i PZU Życie	1 307	917	1 237	847
- LINK4	26	12	31	13
- Zagraniczne spółki ubezpieczeniowe PZU	72	27	73	24
- Grupa PZU Zdrowie	2 328	652	2457	709
- Grupa Pekao	92	99	78	62
- Grupa Alior	1 119	486	956	455
- Pozostałe spółki	3 186	982	2 977	937

[GRI 401-1]

6.2.1.1 Łączna liczba nowo zatrudnionych w podziale na płeć i wiek

Łączna liczba nowo zatrudnionych pracowników (w przeliczeniu na etaty) w podziale na płeć

PZU						
Łączna liczba pracowników w podziale na:	2021			2022		
	Liczba pracowników	Liczba nowo zatrudnionych pracowników	Odsetek nowo zatrudnionych pracowników	Liczba pracowników	Liczba nowo zatrudnionych pracowników	Odsetek nowo zatrudnionych pracowników
Kobiety	4 075	262	6,4%	3 914	288	7,4%
Mężczyźni	2 900	184	6,3%	2 776	214	7,7%
Suma	**6 975**	**445**	**6,4%**	**6 690**	**502**	**7,5%**

PZU Życie						
Łączna liczba pracowników w podziale na:	2021			2022		
	Liczba pracowników	Liczba nowo zatrudnionych pracowników	Odsetek nowo zatrudnionych pracowników	Liczba pracowników	Liczba nowo zatrudnionych pracowników	Odsetek nowo zatrudnionych pracowników
Kobiety	2 106	154	7,3%	2 125	182	8,5%
Mężczyźni	968	85	8,8%	979	100	10,2%
Suma	**3 074**	**239**	**7,8%**	**3 104**	**282**	**9,1%**

Łączna liczba nowo zatrudnionych pracowników (w przeliczeniu na etaty) w podziale na wiek

PZU						
Łączna liczba pracowników w podziale na wiek:	2021			2022		
	Liczba pracowników	Liczba nowo zatrudnionych pracowników	Odsetek nowo zatrudnionych pracowników	Liczba pracowników	Liczba nowo zatrudnionych pracowników	Odsetek nowo zatrudnionych pracowników
<30	750	202	27,0%	665	226	33,9%
30-50	4 922	230	4,7%	4 698	260	5,5%
>50	1 303	13	1,0%	1 327	17	1,3%
Suma	**6 975**	**450**	**6,5%**	**6 690**	**502**	**7,5%**

PZU Życie						
Łączna liczba pracowników w podziale na wiek:	2021			2022		
	Liczba pracowników	Liczba nowo zatrudnionych pracowników	Odsetek nowo zatrudnionych pracowników	Liczba pracowników	Liczba nowo zatrudnionych pracowników	Odsetek nowo zatrudnionych pracowników
<30	298	98	33,0%	280	109	38,9%
30-50	2 227	131	5,9%	2 242	163	7,3%
>50	549	10	1,9%	582	10	1,7%
Suma	**3 074**	**239**	**7,8%**	**3 104**	**282**	**9,1%**

[GRI 401-1]

6.2.1.2. Liczba odejść dobrowolnych i zwolnień w podziale na płeć i wiek

Wskaźnik odejść dobrowolnych i zwolnień pracowników (w przeliczeniu na etaty) w podziale na płeć

PZU						
Łączna liczba pracowników w podziale na:	2021			2022		
	Liczba pracowników	Liczba odejść obrowolnych i zwolnień	Wskaźnik odejść dobrowolnych i zwolnień	Liczba pracowników	Liczba odejść obrowolnych i zwolnień	Wskaźnik odejść dobrowolnych i zwolnień
Kobiety	4 075	379	9,3%	3 914	392	10,0%
Mężczyźni	2 900	306	10,6%	2 776	305	11,0%
Suma	**6 975**	**685**	**9,8%**	**6 690**	**698**	**10,4%**

PZU Życie						
Łączna liczba pracowników w podziale na:	2021			2022		
	Liczba pracowników	Liczba odejść obrowolnych i zwolnień	Wskaźnik odejść dobrowolnych i zwolnień	Liczba pracowników	Liczba odejść obrowolnych i zwolnień	Wskaźnik odejść dobrowolnych i zwolnień
Kobiety	2 106	210	10,0%	2 125	208	9,8%
Mężczyźni	968	127	13,1%	979	115	11,7%
Suma	**3 074**	**336**	**10,9%**	**3 104**	**323**	**10,4%**

Wskaźnik odejść dobrowolnych i zwolnień pracowników (w przeliczeniu na etaty) w podziale na wiek

PZU						
Łączna liczba pracowników w podziale na wiek:	2021			2022		
	Liczba pracowników	Liczba odejść obrowolnych i zwolnień	Wskaźnik odejść dobrowolnych i zwolnień	Liczba pracowników	Liczba odejść obrowolnych i zwolnień	Wskaźnik odejść dobrowolnych i zwolnień
<30	750	159	21,2%	665	143	21,5%
30-50	4 922	378	7,7%	4 698	410	8,7%
>50	1 303	148	11,3%	1 327	144	10,9%
Suma	**6 975**	**685**	**9,8%**	**6 690**	**698**	**10,4%**

PZU Życie						
Łączna liczba pracowników w podziale na wiek:	2021			2022		
	Liczba pracowników	Liczba odejść obrowolnych i zwolnień	Wskaźnik odejść dobrowolnych i zwolnień	Liczba pracowników	Liczba odejść obrowolnych i zwolnień	Wskaźnik odejść dobrowolnych i zwolnień
<30	298	70	23,4%	280	73	26,1%
30-50	2 227	204	9,2%	2 242	187	8,3%
>50	549	63	11,4%	582	63	10,9%
Suma	**3 074**	**336**	**10,9%**	**3 104**	**323**	**10,4%**

Łączna liczba odejść dobrowolnych i zwolnień w przeliczeniu na pełne etaty w Grupie Kapitałowej PZU:

- w 2021 roku: 6 522; w 2022 roku: 6 456.

Wskaźnik odejść dobrowolnych i zwolnień[1] dla wszystkich pracowników Grupy Kapitałowej PZU zatrudnionych na umowę o pracę:

- w 2021 roku: 16,9%; w 2022 roku: 17,0%.

1) Wskaźnik uwzględnia również rotację wewnętrzną między PZU/PZU Życie a pozostałymi spółkami Grupy PZU.

6.2.2. Środowisko pracy

Spółki Grupy PZU oferują swoim pracownikom przyjazne środowisko pracy oraz równe dla wszystkich szanse na rozwój. PZU szanuje równowagę między pracą a życiem prywatnym swoich pracowników. Firma zapewnia bezpieczne formy zatrudnienia, terminowo wywiązuje się z finansowych zobowiązań wobec pracowników i stosuje jasne zasady w działaniu organizacji. Pracownicy spółek Grupy mają wpływ na usprawnienia w funkcjonowaniu firmy. Grupa PZU zapewnia pracownikom równe szanse na rozwój zapewniając odpowiednie warunki do efektywnej pracy – indywidualnej i zespołowej, zwiększając tym samym szanse na sukces.

Nowy Model Pracy

W maju 2022 roku ostatecznie wprowadzono w PZU Nowy Model Pracy, który oznaczał równoległe zmiany w trzech nurtach:

- wprowadzenie modelu hybrydowego,
- wdrożenie wspierających go narzędzi pracy grupowej,
- zmiana siedziby głównej (centrali).

Nowy Model Pracy pozwala realizować strategiczne cele w zakresie tworzenia inspirującego miejsca zapewnianiającego warunki do osiągania wysokiej efektywności pracy poszczególnych pracowników i zespołów oraz zwiększanie zwinności i elastyczności organizacji.

Wdrażając **model hybrydowy** PZU dał pracownikom większą swobodę w wyborze miejsca pracy, dostosowanego do charakteru aktualnie wykonywanych zadań, aby mogli pracować bardziej autonomicznie, koncentrując się na wynikach. Funkcjonalności dostępnych **narzędzi pracy grupowej** zwiększają efektywność współpracy w ramach zespołów i między jednostkami w różnych lokalizacjach w całej Polsce – dzięki temu zarządzanie wiedzą i osiąganie efektów synergii jest łatwiejsze. **Elastyczne środowisko pracy** wspiera pracę zespołową, ułatwia współpracę pomiędzy obszarami organizacji, zapewnia też przestrzeń służącą nieformalnym interakcjom i budowaniu relacji oraz miejsca pozwalające pracować w skupieniu. Wprowadzając rozwiązania wspierające rozwój kreatywnych metod pracy, PZU zapewnia dobre warunki dla rozwoju innowacyjności i budowania pozytywnych doświadczeń pracowników. Dodatkowo narzędzia pracy grupowej podnoszą bezpieczeństwo środowiska pracy ograniczając negatywny wpływ ataków cybernetycznych i zapewniają ciągłość działania spółki w zakresie oprogramowania do komunikacji w PZU.

Nowy Model Pracy		
Hybrydowy model pracy	**Narzędzia Pracy Grupowej**	**Nowe biuro**
W obszarach gdzie jest to możliwe z uwagi na charakter pracy – możliwa jest praca zdalna w wymiarze do 2 dni w tygodniu.	Wszyscy pracownicy mają dostęp do pakietu narzędzi opartych o zintegrowane środowisko Microsoft Office 365.	Aranżacja nowego biura* uwzględnia liczne dodatkowe przestrzenie o różnorodnych funkcjonalnościach (np. co-work, pokoje relaksu, focus roomy).
Model hybrydowy pozwala wybierać optymalne miejsce wykonywania aktualnych zadań służbowych.	Narzędzia wykorzystywane są do organizacji kreatywnych spotkań, szybkiej wymiany informacji i wiedzy (np. w tym współdzielenia dokumentów), budowania zasobów wiedzy, zarządzania zadaniami.	Komfort korzystania z przestrzeni wspierają rozwiązania technologiczne (np. system rezerwacji biurek, systemy wideokonferencyjne, tablice interaktywne).
Dzięki pracy hybrydowej łatwiejsze jest godzenie różnych ról i obowiązków, planowanie czasu dla rodziny i czasu wolnego.	Narzędzia pozwalają na efektywną i bezpieczną komunikację w modelu hybrydowym oraz utrzymanie efektywności codziennej pracy.	Elastyczne biuro pozwala na szybką adaptację do zmian, sprzyja różnym stylom pracy, likwiduje bariery między pracownikami, ułatwia nawiązywanie kontaktów.

*) standard wdrożony w nowej siedzibie głównej PZU w Warszawie przy Rondzie I. Daszyńskiego – dla ponad 4500 pracowników

Nowa siedziba główna – PZU Park

PZU, jako nowoczesna i społecznie odpowiedzialna organizacja, wdrażając zmiany w środowisku pracy bierze pod uwagę różnorodność potrzeb pracowników, jak również dba o optymalne wykorzystywanie dostępnych zasobów, co wpisuje się w strategię zrównoważonego rozwoju. We wrześniu 2022 roku ponad 4500 pracowników Grupy zyskało nowoczesne miejsce pracy w budynku PZU Park w Warszawie. Była to największa przeprowadzka w Polsce. Projektując nowy biurowiec głównej siedziby PZU, priorytetowym celem było stworzenie wygodnej i funkcjonalnej przestrzeni do pracy w modelu hybrydowym, postawiono też na rozwiązania ekologiczne. PZU Park to różnorodna powierzchnia do spotkań, pracy w skupieniu, współpracy, szkoleń, warsztatów i odpoczynku. Aby lepiej wykorzystać przestrzeń w pracy hybrydowej, wprowadzono system współdzielenia biurek i dostosowano infrastrukturę do potrzeb spotkań hybrydowych np. ponad połowę sal spotkań wyposażono w zestawy do wideo-konferencji zintegrowane z MS Teams. Motyw przewodni w aranżacji to biofilia, która wg. badań pozytywnie wpływa na samopoczucie przebywających w budynku osób. W biurze występuje naturalna zieleń, a samo wykończenie wnętrz jest inspirowane 4 żywiołami. PZU Park jest najbardziej „zielonym" wieżowcem w Warszawie. Nowa siedziba pozwala PZU zredukować ślad węglowy o ponad 2 500 ton CO_2 rocznie. Dzięki systemowi wentylacji, z wysokiej klasy filtrami, do budynku dostarczane jest o 30 procent więcej świeżego powietrza niż wymaga tego norma amerykańska ASHRAE czy norma polska. System odzyskiwania tzw. wody szarej (niezabrudzonej, choć nienadającej się do picia) i gromadzenia wody deszczowej, pozwala oszczędzać 63% wody pitnej. Osoby dojeżdżające do biura rowerem mają do dyspozycji 187 miejsc postojowych, a w udostępnionej szatni mogą wziąć prysznic i przechować sportowe ubranie. W podziemnym garażu zapewniono stanowiska do ładowania samochodów, rowerów i hulajnóg elektrycznych. Zielony charakter budynku podkreśla wysoka na pięć pięter ściana zieleni w lobby, o powierzchni 330 mkw., którą pokrywa ponad sześć tysięcy różnorodnych roślin. Tlen, jaki wytwarzają w ciągu doby, wystarczyłby dla 150 osób na 24 godziny. Nowa siedziba jest też obiektem bez barier, co oznacza, że osoby z różnymi potrzebami, jak np. osoby z niepełnosprawnościami, mogą poruszać się po nim i korzystać z niego bez żadnych ograniczeń.

6.2.3. Kultura organizacyjna

Łączenie różnych form pracy, wykorzystywanie nowych funkcjonalności narzędzi pracy grupowej oraz nowy sposób aranżacji przestrzeni biurowych na nowo definiują środowisko pracy. Grupa PZU dostrzegła to jako szansę do wsparcia pożądanych zmian w zakresie kształtowania kultury organizacyjnej. Określając zakres zmian skupiono uwagę na korzyściach dla pracowników, z uwzględnieniem ich różnorodnych potrzeb, które wynikają zarówno z ról zawodowych jak i osobistych. Komunikacja zmian oparta została na stałych wartościach firmowych – podkreślono w niej, że nadal są aktualne, a transformacja poszerza sposoby ich realizowania. PZU stawia na rozwijanie autonomii pracowników, wzmacnianie różnych stylów pracy, jak również kształtowanie warunków sprzyjających efektywnej współpracy (również między obszarowej) oraz dbaniu o dobrostan pracowników.

Ambasadorzy zmian w Nowym Modelu Pracy

Aby wesprzeć transformację firmy i wdrażać zmiany uwzględniając perspektywę pracowników poszczególnych jednostek, firma zdecydowała się powołać blisko 300 Ambasadorów Zmian. Wyróżniono dwie grupy: **Ambasadorów Nowego Modelu Pracy** oraz **Ambasadorów Narzędzi Pracy Grupowej**. Obie grupy Ambasadorów zostały przygotowane do nowej roli poprzez dostarczenie wiedzy w zakresie efektywnego zarządzania zmianą oraz założeń projektowych związanych z Nowym Modelem Pracy.

Zadaniami **Ambasadorów Nowego Modelu Pracy** było aktywne promowanie nowego modelu pracy, przybliżanie współpracownikom założeń zmian oraz zbieranie i przekazywanie grupie projektowej informacji i pytań od poszczególnych obszarów biznesowych. Zostali również zaproszeni do pracy w grupach roboczych związanych m.in. z decyzjami dotyczącymi aranżacji przestrzeni w nowym budynku centrali, przygotowaniem do przeprowadzki, opracowaniem kafeterii praktyk pracy hybrydowej oraz komunikacji nowych sposobów pracy. Pracownicy firmy zyskali w ten sposób możliwość współtworzenia nowoczesnego środowiska pracy oraz wpływ na wybór nazwy nowego biurowca. Łączenie perspektywy osób pochodzących z różnych obszarów biznesowych pozwoliło uwzględnić więcej aspektów, poprawiło jakość podejmowanych decyzji oraz ich transparentność.

Ambasadorzy Narzędzi Pracy Grupowej to grupa entuzjastów nowych technologii, których celem było wsparcie pracowników w poznaniu i adaptowaniu nowych narzędzi w codziennej pracy. Ich głównymi zadaniami były: analiza wymiernych korzyści dla poszczególnych grup pracowników wynikających z funkcjonalności nowych narzędzi, prowadzenie licznych działań edukacyjno-promocyjnych, udzielanie wskazówek i przekazywanie swoim współpracownikom najlepszych praktyk.

Wartości firmowe w Nowym Modelu Pracy

Stabilność	Odpowiedzialność	Uczciwość	Innowacyjność
• Łączenie pracy zdalnej i biurowej zapewnia równowagę w życiu. • Optymalizacja stylu pracy, promowanie praktyk pozytywnie wpływających na długoterminową efektywność oraz dobrostan pracowników.	• Pełna odpowiedzialność za organizację i jakość swojej pracy. • Stosowanie nawyków sprzyjających efektywności, m.in. możliwość elastycznego doboru miejsca pracy do rodzaju wykonywanych zadań. • Odpowiedzialność za swój rozwój.	• Brak kontroli, czy i jak pracujemy zdalnie. • Docenianie autonomii i skupianie się na celach i rezultatach swojej pracy. • Wspólne budowanie przyjaznego i angażującego środowiska pracy, przez dbanie o komfort korzystania z dzielonych przestrzeni i optymalizację zasobów.	• Stałe poszukiwanie efektywnych metod współpracy, korzystanie z nowoczesnych narzędzi pracy grupowej. • Współpraca między-obszarowa oraz dzielenie się wiedzą. • Otwarcie na zmiany, poszukiwanie nowych rozwiązań oraz eksperymentowanie.

Dobre praktyki PZU i PZU Życie

Karty Dobrych Praktyk Pracy Hybrydowej

Wykorzystanie funkcjonalności nowych narzędzi wymagało od zespołów przestawienia się na nowe sposoby komunikowania się i dzielenia wiedzą. Nowe biuro wręcz wymuszało zmianę zachowania - aranżację oparto na planie otwartym, aby sprzyjać współpracy między obszarami, a naturalną konsekwencją hybrydowego modelu pracy było wprowadzenie systemu współdzielenia biurek. Uznano, że dotychczasowe działania edukacyjne i komunikacyjne trzeba wzmocnić konkretnymi działaniami – wdrażaniem nowych praktyk. Pracownicy potrzebowali konkretnych podpowiedzi jak mogą teraz funkcjonować, nakreślenia różnych scenariuszy wykorzystania nowych możliwości.

Dzięki analizie wyników informacji zebranych od Ambasadorów Zmian zidentyfikowano kluczowe wyzwania pracy w nowym środowisku, które stanowiły wytyczne do budowania katalogu praktyk. W projekcie opracowania katalogu dobrych praktyk uczestniczyło ponad 30 osób ze wszystkich obszarów organizacji: Ambasadorzy Zmian, reprezentanci menedżerów średniego i wysokiego szczebla, HR i eksperci zewnętrzni. Ambasadorzy pomogli zweryfikować zebrane praktyki pod kątem odpowiedzi na realne potrzeby i możliwości wdrożenia. Opracowano je w atrakcyjnej formie kart - przygotowano talię główną (24 karty) oraz talię kart liderskich (20 kart). Całość stanowi otwarty katalog rekomendacji związanych z pracą hybrydową, zespołową, wykorzystaniem narzędzi, budowaniem dobrostanu.

Karty używane są na warsztatach zespołowych, podczas których lider z zespołem wspólnie wypracowują kontrakt zespołowy. Wypracowanie kontraktu z zespołem jest dla każdego menedżera obowiązkowym elementem ścieżki wdrożeniowej Nowego Modelu Pracy (menedżerowie otrzymują niezbędne wsparcie: manuale, materiały wideo, konsultacje doradcy HR i Ambasadora Zmian).

Opracowana kafeteria Dobrych Praktyk Pracy Hybrydowej w postaci kart zachęca liderów i pracowników do zweryfikowania dotychczasowych rutyn w codziennej pracy, dostarczając wielu podpowiedzi jak w nowym środowisku pracy i hybrydowej rzeczywistości zadbać o efektywność indywidualną, zespołową ale też o komfort pracy.

PZU dzieli się Dobrymi Praktykami Pracy Hybrydowej również z innymi organizacjami w Polsce np. na konferencjach HR oraz poprzez kampanie na LinkedIn. Intencją PZU jest to, aby kafeteria dobrych praktyk była rozwijana w miarę dojrzewania modelu hybrydowego w organizacji.

Dobre praktyki PZU i PZU Życie

Platforma grywalizacyjna „W drogę!”

Platforma grywalizacyjna „W drogę!” to narzędzie, które wspierało wdrożenie nowych nawyków związanych z elastycznym środowiskiem pracy oraz budowaniem kompetencji niezbędnych do efektywnej pracy w modelu hybrydowym. Dzięki zastosowaniu ciekawej fabuły, angażujących zadań oraz mechanizmów znanych z gier (przechodzenie przez kolejne poziomy trudności, udział w dodatkowych wyzwaniach, docenianie wysiłku i nagradzanie postępów) uczestnicy chętniej zapoznają się udostępnianymi informacjami, łatwiej zapamiętują ich treść, jak również są bardziej skłonni podejmować pożądane czynności.

W ramach projektu wdrażania Nowego Modelu Pracy, platforma grywalizacyjna była wsparciem w masowej komunikacji kluczowych zmian, jak również miała na celu wzbudzić u pracowników chęć do zmiany sposobów działania w nowym środowisku. Zadania pozwoliły przekazać najważniejsze informacje w sposób ciekawy i angażujący, a dzięki wykorzystaniu odpowiednio dobranych mechanizmów motywacji charakterystycznych dla gier, utrwalaliśmy nowe nawyki.

Materiał został podzielony na sto krótkich zadań oraz rozłożony na cztery miesiące i sześć misji. Dzięki temu pracownik w nowe środowisko pracy wdrażany był etapowo. Zaproszenie do wspólnej podróży na platformie otrzymali wszyscy pracownicy Grupy PZU.

Dodatkowo, platforma była dostępna przed terminem przeprowadzki do nowego biura centrali większości pracowników, dzięki czemu pracownicy mogli przygotować się do tego procesu.

Z platformy skorzystało około 3 tys. pracowników. Każdy z nich mógł zrealizować 100 zadań dotyczących takich tematów jak: nowe biuro, narzędzia MS Office 365, dobre praktyki pracy hybrydowej, dobry stan.

6.2.3.1. Rola menadżerów w kształtowaniu kultury organizacyjnej

Budując kulturę organizacyjną, PZU szczególną uwagę zwraca na rolę menedżerów. Wdrożenie Nowego Modelu Pracy oznacza nowe możliwości oraz potrzeby pracowników, dlatego w 2022 roku zredefiniowano rolę lidera PZU, zwłaszcza w kontekście odpowiedzialności za transformację firmy.

Rola lidera:

- **SENS I WIARYGODNOŚĆ.** Znam założenia i zasady Nowego Modelu Pracy. Wyjaśniam sens i korzyści pracy w nowym modelu.
- **ZAANGAŻOWANIE I AUTONOMIA.** Daję pracownikom odpowiedni zakres autonomii. Buduję ich odpowiedzialność i zaangażowanie skupiając się na monitorowaniu efektów, zamiast kontrolowaniu ludzi.
- **WSPÓŁPRACA I ELASTYCZNOŚĆ.** Wspieram współpracę i wymianę doświadczeń, także między zespołami. Działam elastycznie, daję sobie i innym przestrzeń do testowania nowych rozwiązań i uczenia się.
- **DOBOSTAN I DOBRE PRAKTYKI.** Znam i działam zgodnie z Dobrymi Praktykami pracy hybrydowej. Zachęcam innych do rozwijania sposobów podnoszących efektywność i komfort pracy. Dbam o dobrostan własny i ludzi w zespole.
- **INNOWACYJNOŚĆ.** Znam i wykorzystuję w pracy Narzędzia Pracy Grupowej. Jestem ambasadorem transformacji cyfrowej i propagatorem innowacyjnych rozwiązań. Zarządzam informacją i wiedzą w organizacji.
- **WSPARCIE I INKLUZYWNOŚĆ.** Wspieram pracowników w procesie transformacji, wyjaśniam kierunek zmian. Pozostaję z ludźmi w kontakcie, wsłuchuję się w ich potrzeby, okazuję empatię i zrozumienie. Dbam o to, aby nikt nie czuł się wykluczony ani zignorowany.

[GRI 404-2]

Rozwój kompetencji menedżerskich

PZU stawia na rozwój kompetencji menedżerskich. Dba o szeroki dostęp do aktualnej wiedzy, trendów rynkowych oraz praktyk w zakresie zarządzania. Rolą każdego menedżera jest m.in.: inicjowanie oraz aktywne wdrażanie zmian, wzmacnianie dobrych praktyk pracy hybrydowej i budowanie zaangażowania w swoich zespołach. Platformą do wymiany wiedzy, pozyskania informacji oraz nabycia praktycznych umiejętności jest wdrożona w 2022 roku Ścieżka Lidera PZU. To praktyczny przewodnik, narzędzie wspierające menedżerów w procesie wdrożenia Nowego Modelu Pracy oraz transformacji cyfrowej organizacji. W ramach Ścieżki, menedżerowie mają dostęp do pakietu wiedzy, praktycznych wskazówek oraz zadań do wykonania, dotyczących optymalizacji stylu pracy, dobrych praktyk pracy i współpracy hybrydowej, rozpisanych w sekwencję sześciu kroków.

37 [GRI 3-3, 403-6]

Wellbeing

Przyjęta w 2021 roku strategia wellbeingowa #DobryStan wyraża cele długoterminowe PZU w obszarze dbałości o dobrostan pracowników. Jest narzędziem i interaktywnym planem na zidentyfikowane (i regularnie monitorowane) wyzwania i oczekiwania pochodzące z wewnątrz organizacji oraz zewnętrznego otoczenia firmy. Jej celem jest zapewnienie kompleksowego podejście opartego na trzech głównych filarach: dbaniu o energię życiową, budowaniu odporności psychicznej oraz optymalizowaniu stylu pracy. Włącza się aktywnie (poprzez działania bezpośrednie lub współprace przy innych projektach lub inicjatywach organizacyjnych) w proces kształtowania kultury organizacyjnej, w której centrum jest człowiek. Prowadzi dialog oraz wsłuchuje się w potrzeby i opinie pracowników, analizując wyniki badań zaangażowania. W oparciu o wnioski wynikające z tej analizy oferuje adekwatne działania.

Strategia wellbeingowa promuje zdrowy styl życia, optymalny styl pracy, a także inspiruje i zachęca pracowników do wprowadzania w życie nawyków, które podnoszą efektywność i jakość funkcjonowania na co dzień. Poza tym podpowiada jak skutecznie łączyć role zawodowe i prywatne- pracownika, rodzica, opiekuna. Wykorzystuje nowoczesne technologie by wspierać pracowników w utrzymaniu dobrej kondycji fizycznej i psychicznej. W 2022 roku pracownicy mieli możliwość skorzystać z szeregu działań edukacyjnych i wsparcia, które opisuje poniższa tabela.

Edukacja Celem jest dostarczenie pracownikom sprawdzonej i praktycznej wiedzy oraz rozwój niezbędnych umiejętności w obszarach: • Dbania o zdrowie; • Odporności psychicznej; • Optymalizacji stylu pracy.	• Cykl webinariów, szkoleń i warsztatów dotyczących m.in.: efektywności i współpracy w trybie pracy hybrydowej. • Dostęp do platformy szkoleń online. • Spotkania z ekspertami, prezentujące sprawdzoną wiedzę w obszarach odporności psychicznej, zarzadzania emocjami i energią, relaksacji, przeciwdziałania wypaleniu zawodowemu. • Liczne kampanie informacyjne promujące zdrowe nawyki i styl życia, regularne badania profilaktyczne dostosowane do wieku i płci, szczepienia, zdrowe odżywianie, zdrowy ruch, profilaktykę onkologiczną.
Wsparcie Celem jest oferowanie systemowych, stałych rozwiązań w sytuacji, gdy pracownik lub jego najbliżsi znajdują się w trudniejszej sytuacji życiowej i zawodowej.	• Program Wsparcia Pracowników (EAP) #rozmawiajMY, dzięki któremu mogą uzyskać pomoc w różnych trudnych sytuacjach zawodowych i prywatnych (np. stres, bezsenność czy obniżona pewność siebie). Umiejętności pracowników EAP są dostosowywane do bieżącej sytuacji. W roku 2022 wszystkie osoby zostały przygotowane do udzielania wsparcia kryzysowego. • Bezpłatna, w pełni anonimowa infolinia psychologiczna. Pracownicy (anonimowo) korzystają z porad i wsparcia psychologicznego, które zapewniają psycholodzy PZU Zdrowie.
Wsparcie w trudnej sytuacji geopolitycznej Celem działania jest oferowanie rozwiązania, dostosowanego do bieżącej sytuacji i zgłaszanych problemów przez pracowników.	• Spotkania online i czat z ekspertami, psychologami w obszarze zdrowia psychicznego. • 10 października 2022 podczas Światowego Dnia Zdrowia Psychicznego – wszyscy pracownicy Grupy PZU zaproszeni zostali do udziału w dwóch webinarach i dyskusjach dotyczących budowania odporności psychicznej u dorosłych i dzieci.

Zwieńczeniem działań edukacyjno-promocyjnych w 2022 roku była doroczna konferencja #TyTworzyszPrzyszłość, która oprócz trendów w zakresie przyszłości pracy była poświęcona utrzymaniu wysokiej efektywności i dobrego stanu zdrowia i samopoczucia pracowników. Strategia #DobryStan inspiruje całą organizację do uwzględniania idei wellbeingu i wypracowywania praktycznych rozwiązań, które podnoszą jakość warunków pracy oraz sprzyjają zdrowiu i dobrym relacjom. Idee strategii #dobrystan zostały uwzględnione m.in. w projekcie wdrożeniowym Nowego Modelu Pracy.

Wskaźnik strategii ESG: 70% pracowników objętych programem #dobrostan.

Poziom realizacji 2022: 39% pracowników korzystających z oferty #DobryStan

Pozostałe spółki grupy oraz spółki zagraniczne także priorytetowo traktują dbałość o dobrostan pracowników. Lietuvos Draudimas w 2022 roku kontynuował program **„Czuję się dobrze”**, w ramach którego realizowanych jest szereg akcji oraz aktywności, m.in. powstała internetowa strona rozwoju osobistego. Jesienią wdrożono też praktyki mindfulness, podczas których pracownicy na wspólnych zajęciach online uczą się redukować stres i niepokój. Spółka realizuje też wiele działań zachęcających pracowników do aktywności fizycznej. Z kolei w LINK4 realizowany jest program **„Harmonia życia”**. Daje on pracownikom spółki możliwość skorzystania z wielu inicjatyw, realizowanych w formie webinarów, warsztatów oraz zajęć sportowych online. Wiodącym celem projektów wellbeingowych realizowanych przez obie wymienione spółki jest utrzymanie dobrej kondycji fizycznej i psychicznej pracowników.

33 [GRI 3-3, 406-1]

6.2.3.2. Przeciwdziałanie mobbingowi i dyskryminacji

Przeciwdziałanie zachowaniom niepożądanym

Ważnym aspektem w budowaniu włączającej kultury organizacyjnej jest przeciwdziałanie i stanowczy brak akceptacji dla mobbingu, nietolerancji czy innych form dyskryminacji. Przeciwdziałanie mobbingowi wspierają zakładowe akty prawne, w tym Regulamin pracy oraz Procedura przeciwdziałania zachowaniom niepożądanym w środowisku pracy – mobbingowi i dyskryminacji w PZU SA i PZU Życie SA.

Aktualnie obowiązująca Procedura przeciwdziałania zachowaniom niepożądanym w środowisku pracy – mobbingowi i dyskryminacji w PZU SA i PZU Życie SA została wprowadzona zarządzeniem Prezesa Zarządu i obowiązuje wszystkich pracowników bez względu na zajmowane stanowisko. Pracownicy zapoznają się z Procedurą na początku zatrudnienia. Procedura w prosty sposób określa działania na wypadek wystąpienia w organizacji mobbingu czy dyskryminacji. Po jej nowelizacji w 2022 roku zawiera ona także zasady dotyczące przeciwdziałaniu dyskryminacji. Dotychczasowa procedura antymobbingowa dzięki swojej adekwatności i prostocie nie wymagała zmian przez ponad dekadę, co jest dodatkowym gwarantem stabilności i konsekwencji podejmowanych przez PZU działań w zakresie przeciwdziałania mobbingowi.

Komisja Antymobbingowa i Komisja Antydyskryminacyjna

W celu weryfikacji nieakceptowalnych przypadków zachowania została powołana Komisja Antymobbingowa i Komisja Antydyskryminacyjna, która rozpatruje skargi pracownicze i bada każdy sygnał o działaniach lub zachowaniach mogących mieć znamiona mobbingu lub dyskryminacji, a także nierównego traktowania w zatrudnieniu. W skład Komisji Antymobbingowej i Komisji Antydyskryminacyjnej wchodzą osoby z wykształceniem prawniczym oraz psychologicznym.

Szkolenia

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.

Procedura zgłaszania nieprawidłowości

W PZU i PZU Życie obowiązuje Procedura zgłaszania nieprawidłowości, zgodnie z którą pracownicy mogą zgłaszać zachowania, które można uznać za niezgodne z przepisami prawa, przepisami wewnętrznymi lub standardami postępowania, w tym normami etycznymi przyjętymi przez Spółkę, skutkujące lub mogące skutkować narażeniem Spółki na ryzyko braku zgodności. Reakcja na nieprawidłowości to działanie w interesie PZU, ponieważ pomaga zapobiegać wystąpieniu podobnych zdarzeń w przyszłości, minimalizuje rozmiar strat oraz pozwala na zachowanie przejrzystości zasad funkcjonowania organizacji i wysokiego standardu relacji zawodowych. Osoby zgłaszające nieprawidłowość i osoby, których zgłoszenie dotyczy mogą liczyć na dyskrecję, ochronę danych osobowych oraz zachowanie pełnej poufności pozyskanej informacji. W organizacji funkcjonuje również procedura “zgłoś incydent”, która umożliwia pracownikom przekazanie za pomocą platformy intranetowej informacji o naruszeniach zasad.

[GRI 406-1]

Liczba potwierdzonych przypadków naruszeń związanych z naruszeniem zasad antymobbingowych i antydyskryminacyjnych		
	2021	2022
PZU	0	0
PZU Życie	0	0

Przeciwdziałanie zachowaniom niepożądanym – spółki zależne

W spółkach Grupy obowiązują polityki i wewnętrzne procedury antymobbingowe. W przypadku spółek o niskim zatrudnieniu nie zostały wdrożone odrębne regulacje dotyczące kwestii zapobiegania mobbingowi. Spółki stosują się do ogólnego dokumentu Dobre Praktyki Grupy PZU, w którym pośrednio zostały uregulowane kwestie postępowania w sytuacji ewentualnego mobbingu, a także do funkcjonującej Polityki praw człowieka w Grupie PZU.

W Grupie Alior Bank o poszanowaniu godności jednostki mówi Kodeks etyki obowiązujący pracowników spółek. Znajdują się w nim wskazówki dotyczące przestrzegania w pracy zasad profesjonalizmu i szacunku oraz kultury osobistej, a także zachowania otwartości na różnorodność i tolerancyjność.

W Alior Banku funkcjonuje Polityka środowiska pracy wolnego od niepożądanych zachowań, zgodnie z jej zapisami zasady obowiązujące w Banku dotyczą m.in: przeciwdziałania mobbingowi i molestowaniu oraz równego traktowania bez względu na płeć, wiek, niepełnosprawność, rasę, religię, narodowość, przekonania polityczne, przynależność związkową, pochodzenie etniczne, wyznanie, orientację seksualną, zatrudnienie na czas określony lub nieokreślony, zatrudnienie w pełnym lub w niepełnym wymiarze czasu pracy.

W Banku Pekao obowiązuje Polityka antymobbingowa. Regulacja ta ustala zasady przeciwdziałania działaniom i zachowaniom o charakterze wskazującym na mobbing, dodatkowo ma na celu wspieranie realizacji przepisów prawa pracy w zakresie obowiązku przeciwdziałania mobbingowi. Bank w żaden sposób nie toleruje jakichkolwiek działań lub zachowań o charakterze mobbingu w stosunku do pracowników (w tym przejawów molestowania seksualnego), a wobec ich sprawców są niezwłocznie wyciągane stosowne konsekwencje. Zgodnie z zapisami Polityki antymobbingowej każde zgłoszenie rozpatruje Komisja Antymobbingowa, organ kolegialny powoływany przez pracodawcę do rozpatrywania skarg o mobbing.

6.2.4. Badania zaangażowania, dialog i związki zawodowe

PZU od lat przykłada dużą wagę do prowadzenia dialogu, który pozwoli spojrzeć na organizację z różnych perspektyw. Uznając, że rozwijanie umiejętności prowadzenia szeroko pojętego dialogu wspiera efektywność całej organizacji, w Grupie PZU prowadzone są różnorodne działania, które mają na celu wsłuchiwanie się w głos pracowników i nadawaniu mu odpowiedniej rangi.

6.2.4.1 Badanie zaangażowania

Dobre praktyki PZU i PZU Życie

Badania opinii pracowników

PZU prowadzi cykliczne badania opinii pracowników - coroczne badanie zaangażowania oraz badania typu Puls organizacji. Długofalowym celem zbierania i analizowania głosu pracowników jest tworzenie środowiska pracy, gdzie ludzie chętnie podejmują inicjatywy i współpracują między obszarami, mają poczucie realnego wpływu na sposób swojej pracy, a także biorą pełną odpowiedzialność za pracę swoją i zespołu. Badanie zaangażowania realizowane jest we współpracy z zewnętrznym partnerem - firmą Kincentric.

PZU, dzięki organizowanym badaniom, daje wszystkim pracownikom możliwość bezpiecznego, poufnego wypowiedzenia się na temat środowiska pracy. To zachęta do wspólnego dialogu, aby wszyscy pracownicy mogli mieć wpływ na kierunek rozwoju PZU. Co roku w badaniu zaangażowania uzyskiwana jest bardzo wysoka frekwencja - w 2022 roku wyniosła 78%.

Badania umożliwiają mierzenie wielu aspektów budujących zaangażowanie pracowników i ich satysfakcję z pracy. Wyniki badania są źródłem ważnych informacji zarządczych wykorzystywanych do podejmowania decyzji i świadomego kształtowania warunków pracy w organizacji.

Wyniki badania zaangażowania 2022 w Grupie PZU

Badanie zaangażowanie od lat prowadzone jest jednocześnie w 12 podmiotach Grupy PZU: PZU, PZU Życie, PZU CO, PZU Zdrowie, TUW PZUW, TFI PZU, PTE PZU, PZU Pomoc, PZU Finanse, PZU CASH, Tower Inwestycje, Ogrodowa Inwestycje.

Wyniki badania dostarczają m.in. wiedzy co pracownicy najbardziej cenią w pracy w Grupie PZU. Aspekty, które w ostatniej edycji badania ocenili najwyżej to współpraca w zespole (dzielenie się wiedzą, osiąganie wspólnych celów) i bezpośrednim przełożonym (m.in. okazywanie empatii, wsparcie w codziennej pracy, określanie jasnych oczekiwań i docenianie za osiągnięcia) oraz atmosfera pełna otwartości i akceptacji. Wśród wyróżników Grupy PZU jako pracodawcy najczęściej wskazali: rozpoznawalna marka, stabilność organizacji, hybrydowy model pracy, ale również rozsądne godziny pracy i przyjazna atmosfera pracy.

Porównując wyniki Grupy PZU do rynku, wśród największych przewag PZU można wymienić: zapewnianie możliwości rozwoju umiejętności i zdobywania różnorodnego doświadczenia, angażowania się w rozwijające zadania/projekty, otrzymywanie regularnej informacji zwrotnej od przełożonego, poczucie bycia motywowanym i docenianym przez przełożonego.

W PZU przyjęto podejście, w którym zakłada się, że budowanie angażującego środowiska pracy wymaga działań na różnych poziomach (firmy, menedżera, zespołu, indywidualnym), a ich podstawą jest wnikliwa analiza wyników badania, wyciągniecie wniosków i stworzenia planu działań dla poszczególnych obszarów organizacji. Dlatego wyniki badania omawiane są w zespołach, aby razem z ludźmi wypracować najlepsze rozwiązania, które przyczynią się do budowania najlepszych doświadczeń pracowników.

Metodologia obliczania wskaźnika zaangażowania wg Kincentric

- Zgodnie z przyjętą metodologią, wskaźnik zaangażowania oznacza odsetek pracowników, którzy czują się zmotywowani przez organizację do przejawiania trzech postaw: pozytywne wypowiadanie się o firmie, wiązanie z nią swojej przyszłości oraz podejmowania dodatkowego wysiłku na rzecz jej sukcesu.
- Dla każdego respondenta wyliczana jest indywidualna średnia arytmetyczna z odpowiedzi na sześć diagnostycznych pytań (odnoszących się do trzech wspomnianych postaw) - jeżeli jest ona równa bądź wyższa niż przyjęty punkt odcięcia, respondent zostaje zakwalifikowany jako „angażowany przez pracodawcę". Wskaźnik zaangażowania jest obliczany jako liczba wszystkich pracowników zakwalifikowanych jako „angażowani" podzielona przez całkowitą liczbę respondentów.
- Wskaźnik określa odsetek zaangażowanych pracowników, a nie to w jakim stopniu są oni zaangażowani w swoją pracę. Zaangażowanie nie jest efektem osobistych cech pracownika np. pracowitości. Nie jest równoważne motywacją czy satysfakcją z pracy. Zadowolenie z różnych aspektów pracy wpływa na zaangażowanie pracowników, ale z różną siłą.

Wyniki badania zaangażowania	2021	2022
Frekwencja	76%	78%
Wskaźnik zaangażowania	48%	46%
Ogólna satysfakcja z pracy	65%*	64%*

*) Odsetek pracowników zdecydowanie zadowolonych oraz zadowolonych z pracy w firmie (na podstawie odpowiedzi na skali sześciostopniowej)

[GRI 2-30]

6.2.4.2. Dialog ze związkami zawodowymi

W PZU i PZU Życie prowadzony jest stały i cykliczny dialog ze wszystkimi związkami zawodowymi oraz szanowane jest prawo pracowników do swobodnego zrzeszania się i strajku. Pracodawca regularnie organizuje spotkania z partnerami społecznymi. Po zniesieniu większości obostrzeń pandemicznych, dialog społeczny prowadzony jest nieprzerwanie, a spotkania odbywają się przeważnie w formule hybrydowej, tj. zarówno stacjonarnie, jak i zdalnie. Spotkania odbywają się według potrzeb obu stron dialogu społecznego. Również związki zawodowe inicjują gremialne bądź indywidualne spotkania z przedstawicielami pracodawcy. Wprowadzenie nowych narzędzi do zdalnej komunikacji w organizacji (Teams) dodatkowo ułatwia i przyspiesza proces rozmów. Dialog społeczny prowadzony przez specjalnie w tym celu powołany zespół w Biurze Zarządzania Kadrami jest wpisany w kulturę organizacyjną firmy i stanowi jedno z narzędzi zarządzania strategicznego.

Organizacje związkowe reprezentują pracowników w relacjach zbiorowych (m.in. zawieranie porozumień dotyczących warunków pracy, płacy i socjalnych oraz uzgadnianie regulaminów), jak również w sprawach indywidualnych (np. konsultacja wypowiedzenia umowy o pracę, odwołania od udzielonej kary porządkowej).

Związki zawodowe w spółkach zależnych

Alior Bank działa w poszanowaniu dla wolności zrzeszania się i nie narusza swobody pracowników do członkostwa w organizacjach związkowych. W Alior Banku funkcjonuje pięć związków zawodowych, w tym jedna zakładowa i cztery międzyzakładowe organizacje związkowe.

W Banku Pekao w 2022 roku działało dziewięć organizacji związkowych. Współpraca Banku Pekao z organizacjami związków zawodowych w zakresie konsultacji, negocjacji i uzgodnień prowadzona była w trybie i na zasadach określonych przepisami prawa pracy, z poszanowaniem interesów stron i zasad dialogu społecznego.

Związki zawodowe w PZU i PZU Życie	2021		2022	
	PZU	PZU Życie	PZU	PZU Życie
Liczba związków zawodowych	12	7	12	8
Liczba zrzeszonych	1 786	950	1 941	910
% liczba pracowników zrzeszonych w ramach związków w stosunku do całkowitej liczby zatrudnionych w spółce	19,3%	14,0%	21,3%	13,2%

Komentarz do roku 2022: w PZU i PZU Życie funkcjonowało 13 związków zawodowych, z czego 12 w PZU, a 8 w PZU Życie. Liczb organizacji związkowych nie należy sumować, gdyż sześć organizacji działa zarówno w PZU, jak i w PZU Życie (czyli są międzyzakładowe). Porozumienia ze związkami zawodowymi mają różny zakres podmiotowy. Najszersze grono uprawnionych występuje, np. w porozumieniach dotyczących PPE, bądź porozumieniach socjalnych (ZFŚS), ponieważ obejmują wszystkich pracowników.

W PZU i PZU Życie pracownicy nie są objęci Zakładowym Układem Zbiorowym Pracy. Warunki wynagradzania uregulowane są w indywidualnych umowach o pracę. Natomiast premie i nagrody uregulowane są w odrębnych dokumentach.

Rodzaje aktów wewnętrznych wymagających uzgodnień: regulamin pracy, zasady wynagradzania i premiowania, regulamin określający zasady wykorzystywania zakładowego funduszu świadczeń socjalnych.

6.2.5. Bezpieczeństwo

Ryzyko obszaru: ryzyko niezapewnienia bezpiecznego i higienicznego środowiska pracy. Narażenie pracowników na wypadki przy pracy.

Podejście do zarządzania: w celu zapobiegania wypadkom Grupa PZU koncentruje się na zapewnieniu właściwych warunków pracy, bieżącej kontroli i eliminacji zagrożeń, które mogą doprowadzić do wypadku. Do podnoszenia świadomości zagrożeń oraz bezpiecznych zachowań pracowników i kształtowania świadomości wykorzystywany jest szeroki wachlarz metod obejmujący m.in. szkolenia stacjonarne oraz e-learningowe, kursy i warsztaty w zakresie udzielania pierwszej pomocy.

Kluczowe regulacje: Polityka bezpieczeństwa i higieny pracy w PZU i PZU Życie.

[GRI 403-2]

BHP

Od strony formalnej zarządzanie BHP regulowane jest przez wewnętrzne dokumenty i instrukcje. Spółki PZU i PZU Życie, tak jak pozostałe spółki Grupy PZU, wypełniają obowiązki prawne związane z bezpieczeństwem i higieną pracy (m.in. przez przeprowadzanie oceny ryzyka zawodowego na stanowiskach pracy, analizę wypadków, szkolenia pracowników).

Od 2015 roku w PZU i w PZU Życie obowiązuje Polityka bezpieczeństwa i higieny pracy. Wytyczne do polityki zostały zaktualizowane w 2021 roku.

Zobowiązuje ona Zespół BHP do:

- prowadzenia prewencji w zakresie wypadków i chorób zawodowych;
- dążenia do ciągłej poprawy stanu bezpieczeństwa i higieny pracy przez przeprowadzanie okresowych kontroli;
- prowadzenia szkoleń w zakresie BHP, w tym z udzielania pierwszej pomocy.

Dla usprawnienia działań związanych z bezpieczeństwem i higieną pracy w spółkach Grupy PZU działają zespoły, do zadań których należą:

- dokonywanie przeglądu warunków pracy;
- przeprowadzanie okresowej oceny stanu bezpieczeństwa i higieny pracy;
- opiniowanie podejmowanych przez pracodawcę środków zapobiegających wypadkom przy pracy i chorobom zawodowym;

- formułowanie wniosków dotyczących poprawy warunków pracy oraz współdziałanie z pracodawcą w realizacji jego obowiązków w zakresie bezpieczeństwa i higieny prac.

W pozostałych spółkach Grupy PZU obsługę z zakresu bezpieczeństwa i higieny pracy wykonują specjaliści ds. BHP lub zespoły zgodnie z wewnętrznymi regulacjami dostosowanymi do rodzaju prowadzonej przez spółkę działalności.

W oddziałach (centrach medycznych) PZU Zdrowie oraz w spółkach bezpośrednio i pośrednio zależnych od PZU Zdrowie zdecydowana większość regulacji w zakresie BHP ma charakter lokalny, związany ze specyfiką ich działalności i rynku, na którym funkcjonują (np. oczekiwań lokalnego oddziału NFZ).

[GRI 403-5]

Zarządzanie BHP – szkolenia

Każdy nowo zatrudniony pracownik PZU przechodzi szkolenia związane z bezpieczeństwem i higieną pracy.

Szkolenia BHP dla nowo zatrudnionych pracowników	PZU i PZU Życie	
	2021	**2022**
Wstępne	1 848	1 943
Okresowe	171	192
Liczba uczestników	1 000	1 093

Szkolenia - pomoc przedmedyczna

W 2022 roku wznowione zostało prowadzenie szkoleń z pierwszej pomocy przedmedycznej w formie warsztatów, podczas których uczestnicy poznają regulacje prawne odnośnie pierwszej pomocy, zasady i schematy postępowania. Ćwiczą sposoby udzielania pomocy z wykorzystaniem fantomów, ćwiczebnych AED oraz powszechnie wykorzystywanych środków opatrunkowych. W 55 szkoleniach warsztatowych wzięło udział 746 osób. Przeprowadzone zostało 221 szkoleń z pierwszej pomocy z wykorzystaniem gogli VR. Jednymi z największych zagrożeń związanych z pracą, które stwarzają ryzyko urazów o poważnych konsekwencjach są niebezpieczeństwa związane z wykorzystaniem pojazdów służbowych szczególnie w złych warunkach atmosferycznych oraz z likwidacją szkód majątkowych np. popowodziowych lub wymagających oględzin związanych z pracami na wysokości. Mając na celu zminimalizowanie i wyeliminowanie tych ryzyk pracownicy, którzy w ramach obowiązków służbowych mogą wykorzystywać pojazdy służbowe przed otrzymaniem pojazdu mają obowiązek, w ramach badań medycyny pracy, odbycia badań psychotechnicznych. Ponadto, podczas szkoleń wstępnych pracownicy są informowani o zagrożeniach i sposobach minimalizowania tych ryzyk, dodatkowo pracownicy zakwalifikowani do grup zwiększonego ryzyka przechodzą cyklicznie szkolenia okresowe w celu aktualizacji wiedzy m.in. z bezpiecznego sposobu wykonywania pracy z wykorzystaniem środków ochronnych. Prowadzone są również zaplanowane oraz bieżące kontrole warunków pracy.

[GRI 403-9]

BHP – wypadki

Łącznie w Grupie Kapitałowej PZU w 2022 roku odnotowano 55 wypadków przy pracy (o 22 wypadków mniej niż w 2021 roku).

Łączna liczba wypadków przy pracy	2021	2022
Grupa PZU, w tym:	77	55
- PZU	21	13
- PZU Życie	2	2

Komentarz: w 2021 i 2022 roku w PZU i PZU Życie nie było wypadków śmiertelnych przy pracy.

Obostrzenia związane z COVID-19

Początek 2022 roku był okresem walki z pandemią COVID-19. W PZU i PZU Życie nadal obowiązywały wprowadzone wcześniej zasady:

- zalecenia dotyczące warunków wykonywania pracy w miejscu jej stałego wykonywania;
- środki ochronne zapewnione przez PZU i PZU Życie;
- zalecenia dotyczące przebywania i poruszania się w budynkach PZU, w tym korzystania z wybranych pomieszczeń;
- zasady organizacji spotkań w budynkach PZU;
- warunki odbywania krajowych wyjazdów służbowych, delegacji, wyjść służbowych oraz szkoleń, warsztatów, konferencji i innych wydarzeń rozwojowych;
- zalecenia dotyczące dojazdów do pracy i powrotu z pracy;
- zasady odbioru korespondencji;
- zalecenia dotyczące infrastruktury technicznej budynków PZU;

[GRI 403-2]

Liczba wypadków związanych z pracą w podziale na płeć

	PZU				PZU Życie			
	2021		2022		2021		2022	
	Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni
Łączna liczba wypadków (incydentów) przy pracy	14	7	6	7	2	0	1	1
w tym liczba wypadków śmiertelnych	0	0	0	0	0	0	0	0
Całkowita liczba osób poszkodowanych w wypadkach		**21**		**13**		**2**		**2**

[GRI 403-2]

Wskaźnik częstości wypadków w podziale na płeć[2]

PZU				PZU Życie			
2021		2022		2021		2022	
Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni
1,5	0,8	0,7	0,8	0,3	0,0	0,1	0,1

[GRI 403-2]

Wskaźnik ciężkości wypadków w podziale na płeć[3]

PZU				PZU Życie			
2021		2022		2021		2022	
Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni
24,0	14,3	5,3	29,5	7,0	0,0	15,5	5,5

[GRI 403-2]

Wskaźnik absencji[4]

PZU				PZU Życie			
2021		2022		2021		2022	
Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni
6,0%	3,1%	6,3%	3,6%	6,1%	2,5%	5,9%	2,7%

2) Wskaźnik w przeliczeniu na 1000 pracowników wyliczony ze wzoru: całkowita liczba osób poszkodowanych w wypadkach/zatrudnienie * 1000

3) Wskaźnik wyliczony ze wzoru: liczba dni niezdolności do pracy z tytułu wypadku/liczba wypadków

4) Wskaźnik AR, czyli wskaźnik absencji, wyliczono ze wzoru: całkowita liczba dni nieobecności w pracy wynikających ze zwolnień lekarskich lub wypadków w pracy/liczba dni zaplanowanych do przepracowania w danym roku

- zalecenia dotyczące korzystania z usług firm świadczących usługi gastronomiczne;
- zasady refundacji kosztów testu na obecność wirusa SARS-CoV-2.

Rekomendowane było również wykonywanie pracy zdalnej, po uwzględnieniu charakteru realizowanych obowiązków oraz zapewnieniu ciągłości procesów i prowadzonych zadań. W związku ze zniesieniem rządowych obostrzeń dot. obowiązku izolacji i kwarantanny oraz noszenia maseczek – od kwietnia 2022 roku powyższe zasady bezpieczeństwa dla pracowników PZU i PZU Życie przestały obowiązywać.

33 [GRI 3-3]

6.2.6. Wynagrodzenia i benefity

System wynagrodzeń i benefitów zapewnia pracownikom równe traktowanie w zakresie kształtowania wynagradzania, kierując się indywidualnym potencjałem pracowników, ich osiągnięciami i wynikami pracy.

Podstawą ustalenia wynagrodzenia zasadniczego pracownika jest wycena zajmowanego stanowiska, posiadane przez pracownika kompetencje, a w przypadku wynagrodzenia zmiennego ocena jego pracy.

Ryzyko obszaru: ryzyko przekroczenia budżetu osobowego, czyli ryzyko związane z potrzebą zatrudnienia pracownika za większą kwotę niż zabudżetowana w związku z brakiem wykwalifikowanych pracowników na rynku pracy. Nieplanowane w budżecie zatrudnienia pracowników.

Podejście do ryzyka: Grupa PZU w celu ograniczenia tego ryzyka wdrożyła procedurę planowania finansowego w Grupie PZU. W ramach tej procedury jest rezerwowane finansowanie takiego zatrudnienia, w ostateczności istnieje możliwość skorzystania z centralnej rezerwy budżetowej. Ze względu na jej ograniczoną wielkość istnieje ryzyko przekroczenia budżetu.

Kluczowe regulacje: Procedura planowania finansowego w Grupie PZU, Polityka wynagradzania PZU SA i PZU Życie.

Polityka wynagradzania

W spółkach Grupy PZU obowiązują regulaminy premiowe i premiowo-prowizyjne. Wysoka jakość pracy osób zatrudnionych w Grupie jest więc dodatkowo nagradzana.

W PZU i PZU Życie w 2016 roku przyjęto Polityki wynagradzania, które podlegają corocznym przeglądom i jeżeli to konieczne – są odpowiednio aktualizowane. Umożliwia to przede wszystkim dostosowanie systemów wynagrodzeń do profilu ryzyka tych spółek, osiągnięcie założonego wyniku biznesowego oraz celów biznesowych w ramach określonych przez Zarządy limitów podejmowanego ryzyka. Istotne jest także motywowanie pracowników do stałej poprawy efektywności pracy i wzrostu zaangażowania przy jednoczesnym powiązaniu wynagrodzenia z poziomem wyników realizowanych przez spółki, komórki lub jednostki organizacyjne, w których są zatrudnieni pracownicy.

W podmiotach Grupy PZU wdrożono polityki bądź regulaminy wynagrodzeń określające wytyczne i zasady ustalania wynagrodzeń tak, aby były one zgodne ze strategią danego podmiotu, umożliwiały osiągnięcie celów i zapewniały konkurencyjność na rynku pracy.

Wdrożone w Grupie PZU polityki i dokumenty zapewniają pracownikom równe szanse na rozwój, doskonalenie swoich umiejętności oraz awanse. System wynagradzania zależy od rodzaju wykonywanej pracy, wartości stanowiska pracy dla spółki, kompetencji pracowników, wymaganych umiejętności, oceny wykonanej pracy oraz rynkowego poziomu wynagrodzeń. Firma zapobiega uznaniowości w zakresie wynagrodzeń, m.in. dzięki ustalaniu przejrzystych, niedyskryminujących poziomów wynagrodzenia stałego dla tego samego rodzaju pracy lub pracy o tej samej wartości, odzwierciedlających przede wszystkim odpowiednie doświadczenie zawodowe oraz odpowiedzialność organizacyjną określoną w opisie danego stanowiska.

Dobre praktyki PZU i PZU Życie

Raport o łącznych korzyściach z pracy (TRS)

Pracownicy PZU, PZU Życie i wybranych pozostałych podmiotów z Grupy PZU na początku każdego roku otrzymują spersonalizowany Raport o łącznych korzyściach z pracy (ang. Total Rewards Statement - TRS), który prezentuje ich wynagrodzenie całkowite za poprzedni rok kalendarzowy. W indywidualnym raporcie przedstawione są wszystkie korzyści finansowe, jakie dany pracownik otrzymał od pracodawcy, w tym wykorzystane świadczenia pozapłacowe. Dodatkowo w raporcie zamieszczana jest informacja o pozostałych dostępnych benefitach i formach wsparcia ze strony pracodawcy.

Dobre praktyki spółek zależnych

CASH - na koniec 2022 roku z portalu Cash mogło korzystać łącznie ponad 900 tysięcy osób.

Cash to innowacyjna platforma finansowych benefitów pracowniczych stworzona przez PZU i Alior Bank. Za pośrednictwem internetowego portalu pracownicy z firm i instytucji współpracujących z PZU Cash mogą w szybki sposób skorzystać z atrakcyjnych produktów finansowych – m.in. niskooprocentowanej pożyczki na dowolny cel, mini pożyczki działającej jak wcześniejsza wypłata kredytu konsolidacyjnego, a także kredytu hipotecznego i rachunku oszczędnościowego. Proces wnioskowania o pożyczkę jest w pełni zdalny. Wygodnym rozwiązaniem dla pracowników jest to, że w przypadku pożyczek nie trzeba pamiętać o dacie spłaty, a raty są potrącane automatycznie z wynagrodzenia. Portal Cash połączył potrzeby zarówno pracowników, jak i pracodawców, przynosząc obopólne korzyści. Pracownicy mają możliwość w prosty sposób uzyskać dodatkowe pieniądze z bezpiecznego źródła bez ukrytych kosztów czy warunków dodatkowych. Pracodawcy zaś mogą zaoferować dodatkowe benefity finansowe zatrudnionym.

[GRI 404-3]

Ocena efektywności

Wszyscy pracownicy PZU i PZU Życie, których obowiązują systemy premiowe, podlegają cyklicznej (rocznej lub kwartalnej) ocenie efektywności i jakości pracy. Dotyczy to zarówno kadry menedżerskiej jak i wszystkich pracowników.

Regularna ocena poziomu realizacji celów i jakości pracy pozwala weryfikować potrzeby rozwojowe i plany działań nakierowane na rozwój specjalistycznej wiedzy i kompetencji, które pomagają pracownikom realizować cele biznesowe.

36 [GRI 3-3]

Wskaźnik strategii ESG: cele ESG w celach rocznych kadry zarządzającej

Cele ESG obejmują zadania związane z realizacją wskaźników efektywności strategii ESG, odnoszą się do kluczowych projektów i skierowane są do wybranych jednostek organizacyjnych odpowiedzialnych za realizację działań strategicznych. Dzięki nadaniu celów ESG PZU włączył w realizację idei zrównoważonego rozwoju biura, które bezpośrednio nie są zaangażowane w działania strategiczne. Poziom realizacji tych celów ma wpływ na ich wynagrodzenie zmienne za dany rok. Powiązanie celów ESG z wynagrodzeniem kadry zarządzającej jest potwierdzeniem znaczenia zrównoważonego rozwoju w codziennej praktyce biznesowej. W roku 2022 w PZU i PZU Życie zostało zrealizowanych 30 celów uwzględniających czynniki ESG.

Gender Pay Gap

Wartość wskaźnika Gender Pay Gap, pokazującego różnicę pomiędzy wysokością wynagrodzeń mężczyzn i kobiet jest potwierdzeniem równego traktowania i braku dyskryminacji ze względu na płeć.

[GRI 405-2]

Średnie wynagrodzenie zasadnicze kobiet do mężczyzn – wskaźnik Gender Pay Gap (GPG)

Stosunek średniego zasadniczego wynagrodzenia kobiet do mężczyzn*	2021			2022		
	PZU i PZU Życie	PZU	PZU Życie	PZU i PZU Życie	PZU	PZU Życie
Wyższa kadra kierownicza	99%	97%	99%	98%	96%	98%
Stanowiska kierownicze	96%	96%	97%	97%	97%	98%
Stanowiska eksperckie	95%	96%	94%	97%	97%	95%
Stanowiska specjalistyczne	96%	96%	95%	96%	95%	95%
Wszyscy pracownicy	**96%**	**96%**	**96%**	**96%**	**96%**	**96%**

[GRI 2-21]

GPG (CEO) - stosunek rocznego wynagrodzenia całkowitego dla osoby o najwyższym wynagrodzeniu do mediany rocznego wynagrodzenia całkowitego wszystkich pracowników (z wyłączeniem osoby o najwyższym wynagrodzeniu) w 2022 roku w PZU wyniósł 13,5% oraz 13,7% dla PZU i PZU Życie łącznie.

*) stosunek wynagrodzeń w poszczególnych grupach wg lokalizacji i poziomu wyceny ważony populacją

Benefity

W większości podmiotów Grupy PZU obowiązuje regulamin Zakładowego Funduszu Świadczeń Socjalnych (ZFŚS).

Pracownicy podmiotów Grupy PZU objęci są umowami zbiorowymi, w tym Zakładowymi Umowami Emerytalnymi. W podmiotach, w których nie funkcjonują Pracownicze Programy Emerytalne, wdrożone zostały Pracownicze Plany Kapitałowe, które stanowią dodatkowe zabezpieczenie na emeryturę.

[GRI 401-2]

PZU i PZU Życie oferują pracownikom szeroki wachlarz świadczeń pozapłacowych, odpowiadających na ich różnorodne potrzeby.

Główne benefity to:

- Pracowniczy Program Emerytalny – grupowy program inwestycyjny, którego celem jest gromadzenie dodatkowych środków finansowych dla pracowników z przeznaczeniem na przyszłe świadczenia emerytalne, wysokość odprowadzanej przez pracodawcę składki wynosi 7% wynagrodzenia pracownika;
- świadczenia z Zakładowego Funduszu Świadczeń Socjalnych, które pracownicy mogą dostosowywać do swoich indywidualnych potrzeb, są to w szczególności: dofinansowanie do wypoczynku pracowników, dofinansowanie świąteczne, pomoc finansowa (w formie np. pożyczek remontowo-modernizacyjnych, zapomóg bezzwrotnych) oraz system kafeteryjny, w którym przyznane środki można przeznaczyć na zakup różnorodnych świadczeń kulturalnych, turystycznych i sportowych;
- benefity związane ze zdrowiem – kompleksowa prywatna opieka medyczna w PZU Zdrowie, którą można objąć także osoby bliskie i rodziców, ubezpieczenie lekowe oraz dopłata do 100% wynagrodzenia pracownika w przypadku szczególnych absencji chorobowych (np. z powodu chorób nowotworowych);
- grupowe ubezpieczenia na życie na preferencyjnych warunkach;
- specjalna zniżka dla pracowników na wybrane produkty oferowane przez PZU;
- dostęp do platformy PZU Cash;
- promocyjne warunki przystąpienia do Indywidualnego Konta Zabezpieczenia Emerytalnego w ramach Dobrowolnego Funduszu Emerytalnego PZU – zwolnienie z opłaty od wpłat przez 5 lat od daty zawarcia umowy;
- pakiet menedżerski dla wyższej kadry kierowniczej;
- wsparcie aktywności pozazawodowej pracowników m.in. poprzez możliwość udziału w sekcjach sportowych PZU Sport Team oraz w wolontariacie pracowniczym, na który można otrzymać dodatkowe 2 dni wolne od pracy.

Polityka wynagradzania – banki

W Alior Banku obszar wynagrodzeń reguluje Polityka wynagrodzeń. Podstawowymi zasadami systemu wynagradzania jest przejrzystość oraz wewnętrzna spójność w procesie kształtowania wynagrodzeń, który uwzględnia przyjętą strategię oraz otoczenie biznesowe Banku, jak również stosowaną praktykę rynkową w podmiotach prowadzących działalność bankową. Bank działa w tym zakresie z zachowaniem zasad wynikających z Kodeksu pracy, dotyczących równego traktowania w zatrudnieniu, prawa doboru i oceny pracowników. Poprzez zastosowanie odpowiednich mechanizmów wynagradzania, Bank tworzy środowisko pracy, które obejmuje wszelkie formy różnorodności oraz wspiera indywidualny potencjał. System wynagradzania stanowi czynnik pozwalający budować i chronić reputację Banku oraz tworzyć trwałe wartości dla wszystkich interesariuszy. Cele nadrzędne polityki wynagrodzeń Alior Banku skupiają się wokół promowania prawidłowego i skutecznego zarządzania ryzykiem oraz zniechęcania do podejmowania ryzyka przekraczającego akceptowalny poziom ryzyka w Banku w celu utrzymania solidnej bazy kapitałowej oraz mając na uwadze długoterminowy interes Banku, jego akcjonariuszy i klientów. Polityka wspiera realizację strategii Banku dotyczącą zrównoważonego rozwoju, w zakresie polityki zarządzania ryzykiem, ograniczania konfliktu interesów. Realizuje ona cel utrzymania przejrzystej zależności pomiędzy indywidualnymi wynikami oraz indywidualnym wynagrodzeniem, poprzez koncentrację na celach powiązanych z odpowiedzialnością i realnym wpływem.

W Banku Pekao funkcjonuje Polityka wynagrodzeń która odzwierciedla misję i wartości w podejściu Banku Pekao do systemów wynagradzania. W szczególności definiuje filary wynagradzania, zarządzanie strukturą, procesami korporacyjnymi i organizacyjnymi; potwierdza wymagania zgodności przyjętych systemów wynagradzania z powszechnie obowiązującym prawem; określa zasady monitorowania praktyk rynkowych oraz podejście do zagadnienia systemów wynagradzania zapewniających trwałość funkcjonowania Banku.

33 [GRI 3-3]

6.2.7. Szkolenia i rozwój

Działania rozwojowe

Grupa PZU zapewnia swoim pracownikom różnorodne działania rozwojowe. Planowane w cyklu rocznym działania są ściśle powiązane z celami strategicznymi i wyzwaniami biznesowymi, a także dopasowane do indywidualnych potrzeb pracowników i zespołów. Grupa PZU podchodzi do rozwoju kompleksowo, co oznacza organizowanie działań dla wszystkich pracowników (ogólnofirmowych), działań przeznaczonych dla różnych grup (np. menedżerów), jak również skierowanych do pracowników indywidualnie.

Grupa przykłada dużą wagę do wyboru optymalnych form rozwoju. Wpływają one zarówno na efektywność pracy, jak i zaangażowanie pracowników w długofalowej perspektywie. Szkolenia i warsztaty często są uzupełniane działaniami, które pracownicy podejmują samodzielnie przed szkoleniem (forma przygotowania) i po jego zakończeniu (utrwalenie wiedzy, przećwiczenie umiejętności).

PZU stawia na nowoczesne formy rozwoju. Od 2019 roku, pod szyldem programu **„Klik na rozwój”** promuje korzystanie z takich rozwiązań edukacyjnych jak kursy digitalowe, webinaria, mikrolearning (np. w formule krótkich filmów), platformy edukacyjne i językowe oraz Virtual Reality. W ten sposób dba o tak istotną obecnie kompetencję jak ciągłe uczenie się pracowników (lifelong learning). Śledzi trendy w edukacji dorosłych, stale poszerza ofertę, a dzięki rozwiązaniom digitalowym jest ona łatwo dostępna dla dużych grup pracowników (z webinarów cyklicznie korzysta od 100 do 300 osób jednorazowo, w corocznych konferencjach edukacyjnych bierze udział nawet ponad 1 tys. osób).

Priorytetem w PZU jest dbałość o efektywne zarządzanie wiedzą w organizacji – jej utrzymanie, dzielenie się nią i wykorzystywanie między obszarami. Dlatego coraz częściej menedżerowie i specjaliści są angażowani w wewnętrzne działania rozwojowe jako autorzy programów szkoleniowych i materiałów edukacyjnych oraz jako prelegenci czy trenerzy wewnętrzni.

Formy wsparcia rozwoju dostępne w PZU:

Ogólnofirmowe - dla wszystkich	Ogólnofirmowe przeznaczone dla grup pracowników	Indywidualne i dopasowane do potrzeb zespołów
 • program Klik na rozwój (wspieranie ciągłego uczenia się z wykorzystaniem nowoczesnych technologii oraz nowych Narzędzi Pracy Grupowej) • konferencja #TyTworzyszPrzyszłość – inspiracje na temat trendów w nauce i technologiach, promocja nowych metod pracy i skutecznych nawyków zawodowych i osobistych • digitalowe szkolenia i kursy kompetencji technologicznych i efektywności osobistej (katalog ponad 800 szkoleń np. kurs Excel, tworzenie efektywnych prezentacji danych, data storytelling, webinary, podcasty, krótkie filmy przybliżające funkcjonalności narzędzi MS Office) • program wellbeingowy #DobryStan (webinary i filmy instruktażowe) • nauka języka angielskiego na platformie edukacyjnej • kursy menedżerskie i z efektywności osobistej na platformie IBA ICAN	• szkolenie wstępne dla nowych pracowników (onboarding) • szkolenia menedżerskie (Nowy menedżer) • programy coachingowe dla wyższej i średniej kadry kierowniczej • debaty liderskie dotyczące kluczowych i aktualnych tematów (dzielenie się najlepszymi praktykami) • pula digitalowych szkoleń dla menedżerów • diagnostyka rozwojowa, np. testy preferencji i stylów funkcjonowania, informacja zwrotna 360 stopni, sesje Development Center 	• szkolenia zawodowe (przedłużanie uprawnień) • działania rozwojowe niezbędne do wykonywania zadań oraz wspierające efektywność na stanowisku pracy - działania indywidualne realizowane w oparciu o plany rozwojowe - działania dla zespołów - na podstawie zidentyfikowanych potrzeb - programy rozwojowe, np. Akademia Zakupowa dla pracowników Biura Zakupów • diagnostyka rozwojowa - testy preferencji i stylów funkcjonowania, • refundacja studiów podyplomowych • inne - warsztaty wymiany wiedzy (szkolenia organizowane przez wew. specjalistów) - warsztaty rozwijające współpracę, kreatywne poszukiwanie rozwiązań - warsztaty dla zespołów w oparciu o wyniki badań nt. współpracy między jednostkami i badania zaangażowania

[GRI 404-1]

Szkolenia w Grupie PZU – godziny i dni szkoleniowe

Średnia liczba dni szkoleniowych przypadająca na pracownika zatrudnionego na podstawie umowy o pracę w 2022 roku w Grupie Kapitałowej PZU wyniosła 3,4 (o 0,2 więcej niż w 2021 roku). W spółkach PZU i PZU Życie średnia liczba dni szkoleniowych w 2022 roku wzrosła w stosunku do poprzedniego roku i wyniosła 3,7 (3,5 w 2021 roku).

Średnia liczba godzin szkoleniowych przypadających na pracownika w podziale na płeć[5]

PZU i PZU Życie				
	2021		2022	
	Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni
Łączna liczba godzin szkoleniowych	180 684	100 107	183 420	110 617
Liczba pracowników	6 244	3 943	6 108	3 837
Średnia liczba godzin szkoleniowych	29,2	25,9	30,0	28,8
Średnia liczba dni szkoleniowych	3,7	3,2	3,8	3,6

5) Dane przedstawione w pełnych etatach.

Średnia liczba godzin szkoleniowych przypadających na pracownika w podziale na strukturę zatrudnienia

PZU i PZU Życie						
Struktura zatrudnienia	2021			2022		
	Łączna liczba pracowników	Łączna liczba godzin szkoleniowych	Średnia liczba godzin szkoleniowych	Łączna liczba pracowników	Łączna liczba godzin szkoleniowych	Średnia liczba godzin szkoleniowych
Kadra menedżerska	1 599	67 198	42,8	1 631	69 719	42,8
Pozostali pracownicy	8 588	213 593	25,2	8 314	224 317	27,0

[GRI 404-2]

Szkolenia w Grupie PZU – kadra menadżerska

Dla osób obejmujących po raz pierwszy stanowiska kierownicze w Grupie PZU funkcjonuje program rozwojowy **Nowy menedżer**. Celem programu jest przekazanie uczestnikom oczekiwań stawianych kadrze menedżerskiej w PZU wobec stylu zarządzania i kompetencji. W czasie warsztatów kierownicy szkoleni są z kluczowych kompetencji menedżerskich, m.in. udzielania konstruktywnej informacji zwrotnej, prowadzenia rozmów z podwładnymi, zarządzania zadaniami i planowania pracy zespołu, a także zarządzania zespołem pod kątem różnorodności pracowników. W ten sposób program wspiera realizację strategii PZU w zakresie różnorodności. Program ten to nie tylko szkolenie, ale trwający kilka miesięcy proces rozwojowy. Dodatkowo od roku 2022 menedżerowie mają możliwość uczestnictwa w warsztacie z użyciem okularów wirtualnej rzeczywistości. Jest to efektywny sposób wspierający wdrażanie nowych kompetencji poprzez ich wielokrotne ćwiczenie w zaaranżowanych warunkach.

Działające od 2020 roku Laboratorium menedżerów, platforma wymiany wiedzy i dobrych praktyk między menedżerami

ewoluowała w formę regularnych debat liderów na tematy związane z najważniejszymi wyzwaniami zarządzania (np. zarządzanie zespołami w modelu hybrydowym, wspieranie innowacji).

Rodzaje działań edukacyjnych prowadzonych w formie cyfrowej

- **Kursy online**

W PZU wykorzystywane są gotowe kursy online, jak również wewnętrznie przygotowywane w odpowiedzi na szczególne potrzeby np. promujące narzędzia, które wspierają codzienną pracę. Kursy najczęściej mają formułę krótkich filmów i zadań do wykonania. Tematyka kursów przygotowywanych wewnętrznie odpowiada na potrzeby zgłaszane przez pracowników w tym w szczególności: wykorzystanie narzędzi pakietu Microsoft 365, kurs wizualizacji danych czy tematyka projektowa Scrum. Kursy wyróżnia różnorodność materiałów - około 100 elementów (wideo, pigułki wiedzy, checklisty, ćwiczenia). W ramach wewnętrznych kursów online zanotowano w minionym roku 8500 wejść na strony z kursami.

- **Podcasty**

W ramach promowania różnorodnych form rozwoju w PZU nagrywane są autorskie podcasty. Do rozmów zapraszani są wyjątkowi eksperci, którzy przybliżają pracownikom świat technologii, która wspiera rozwój online. Obecnie dzięki uruchomieniu mobilnej wersji platformy szkoleniowej w PZU, podcasty mogą być odsłuchiwane przez pracowników w wersji mobilnej na telefonie.

- **Webinary i warsztaty**

Organizowane są webinary i warsztaty wspierające wykorzystanie nowych technologii w rozwoju i codziennej pracy, w szczególności narzędzi z pakietu Microsoft 356.

- **Platforma do nauki angielskiego**

Aby wzmocnić kompetencje językowe pracowników i pokazać jak skutecznie można uczyć się online, PZU umożliwia i promuje naukę angielskiego na platformie edukacyjnej. Pracownicy są wspierani w korzystaniu z funkcjonalności platformy, monitorowany jest ich postęp w nauce, zbierane są też opinie uczestników, aby rozwijać dostarczane rozwiązania (obecnie wykorzystywana jest już druga platforma).
W programie do końca 2022 roku wzięło udział 1 750 osób, w tym 1 529 pracowników PZU i PZU Życia i 204 pozostałych spółek. Ponad 220 osób korzysta z programu od początku, czyli stale uczy się języka angielskiego od czerwca 2021 roku.

Dobre praktyki PZU i PZU Życie

Konferencja #TyTworzyszPrzyszłość

W listopadzie 2022 roku już po raz czwarty zorganizowano dwudniową wewnętrzną konferencję pod nazwą #TyTworzyszPrzyszłość. Wydarzenie po raz pierwszy odbyło się w formule hybrydowej, w ramach której pracownicy grupy PZU mogli wybrać pomiędzy udziałem stacjonarnym w siedzibie PZU Park, a opcją udziału online.

W tym roku wydarzeniu towarzyszyło hasło: Przyszłość po naszej stronie, które zwraca uwagę jak ważne jest podążanie za trendami i nowinkami technologicznymi, tak aby nie dać się zaskoczyć zachodzącymi zmianami. Zaproszeni prelegenci podkreślali jaki wpływ ma technologia na naszą przyszłość i zachęcali, aby kreować oraz projektować ją poprzez swoje działania wykorzystujące miedzy innymi kompetencje przyszłości. Wątek technologiczny został w tym roku uzupełniony tematyką wellbeing czyli dbania o swój dobry stan i relacje z drugim człowiekiem, zgodnie z zasadą, że to człowiek jest w centrum, a nie maszyna, a technologia ma go wspierać, a nie szkodzić.

Dodatkowo efekt synergii w tym roku został osiągnięty poprzez połączenie konferencji z Finałem Dni Innowacji, co pozwoliło na promocję wydarzenia, które wspiera innowacyjne projekty realizowane w PZU przy wsparciu Laboratorium Innowacji.

Pracownicy docenili inspiracyjny charakter konferencji i zdecydowanie poleciliby udział w niej, co pokazały wyniki ankiety (ocena 9,34 pkt. w skali do 10 pkt.) W konferencji online wzięło udział ponad 1000 pracowników, a stacjonarnie konferencję obejrzało ok. 130 osób.

Działania szkoleniowe – spółki zależne

PZU Zdrowie

- wdrożenie procesu onboarding dla nowozatrudnionych pracowników wraz z jednodniowym szkoleniem „Zdrowy Start". Szkolenia odbywają się raz w miesiącu w PZU Park;
- realizacja szkoleń indywidulanych i grupowych – zgodnie z planem szkoleń na 2022 rok (szkolenia wewnętrzne i zewnętrzne);
- wdrożenie programu szkoleniowego „Akademia Lidera" – dedykowanego Liderom Centrum Zarządzania Usługami Medycznymi. Rozpoczęcie grudzień 2022 roku;
- wdrożenie programu „Zdrowe Prawo Pracy" – dedykowanego Wyższej Kadrze Kierowniczej;
- wdrożenie I edycji programu „Bomba Rozwojowa" – promującego wymianę wiedzy wewnątrz organizacji;
- udostępnienie platformy rozwojowej ICAN – oferującej różnego rodzaju szkolenia interpersonalne i menedżerskie;
- realizacja dofinansowania do studiów podyplomowych i MBA;
- realizacja wydarzeń firmowych.

Działania szkoleniowo – rozwojowe dla pracowników PZU Zdrowie zaplanowane na 2023 rok (poza kontynuacją powyższych):

- wdrożenie platformy językowej;
- spotkania z Zarządem;
- realizacja wydarzeń firmowych;
- szkolenia dot. Pierwszej Pomocy Przedmedycznej;
- szkolenia dot. odporności psychicznej;
- wdrożenie programu szkoleniowego „Akademia Lidera" – dedykowanego pracownikom centrali.

Alior Bank dba o realny rozwój kompetencji pracowników i kadry menadżerskiej. Polityka w zakresie szkoleń i rozwoju zapewnia pracownikom Alior Banku możliwość eksperckich specjalizacji w wybranej dziedzinie, rozwijając kompetencje własne, wynikające z realizowanych obowiązków oraz aspiracji, a także związane z zarządzaniem zespołem. System zarządzania oraz wdrożony model rozwoju pozwalają na skuteczne ukierunkowanie specjalistów oraz rozwój ich kariery. Pracownikom udostępniane są programy szkoleniowe prowadzone zarówno przez trenerów wewnętrznych, jak i zewnętrznych. Oferta obejmuje szkolenia produktowe, sprzedażowe i związane z jakością obsługi, szkolenia z umiejętności interpersonalnych oraz umiejętności menedżerskich. W 2022 roku jako element rozwoju pracowników Bank udostępnił wszystkim chętnym możliwość zapisu na kurs języka angielskiego oraz po okresie pandemii powrócił do cyklicznych wydarzeń organizowanych pod hasłem „Strefa Rozwoju".

Grupa Pekao stwarza możliwości kształcenia oraz zapewnia dostęp do różnorodnych form szkolenia dla swoich pracowników. Programy edukacyjne Banku obejmują szkolenia lokalne i webinary ogólnorozwojowe, szkolenia i programy międzynarodowe, mentoring, coaching wewnętrzny i zewnętrzny, szkolenia certyfikacyjne (CFA/ ACCA/ CIA). Podstawową regulacją wewnętrzną określającą ten obszar jest Polityka szkoleń oraz podnoszenia kwalifikacji zawodowych Pracowników Banku, w ramach której zdefiniowano także procedury odnoszące się do przebiegu procesów związanych z uczestnictwem pracowników w poszczególnych formach podnoszenia kwalifikacji zawodowych.

Bank Pekao od lat inwestuje w rozwój i edukację pracowników, umożliwiając im podnoszenie swoich kompetencji, proponując udział w szerokiej ofercie programów edukacyjnych. Do kluczowych inicjatyw, które zostały rozpoczęte w 2022 roku, należą:

1. **Akademia Przyszłości** - kompleksowy projekt rozwojowy przygotowany przez doświadczony sztab ekspertów, którzy od wielu lat specjalizują się w kompetencjach przyszłości. Każdy z webinarów i warsztatów dostarczył potężny zastrzyk wiedzy związany z kluczowymi kompetencjami przyszłości.
2. **Bankowa Szkoła Sprzedaży** – w tym takie szkolenia, jak: SPIN® Selling – Zrozumieć klienta, Relacyjny model sprzedaży PREMIUM, Zaawansowane negocjacje biznesowe oraz Akademia Doradcy Biznes. Celem projektu jest wsparcie we wdrażaniu sprawdzonych i skutecznych zachowań sprzedażowych, podniesienie kompetencji w obszarze up-sellingu, docierania do nowych Klientów, prowadzenia spotkań oraz radzenia sobie z trudnymi sytuacjami. Zdobyta wiedza oraz umiejętności doskonalone są podczas warsztatów praktycznych.
3. **Omnicash** - celem szkolenia jest nabycie umiejętności prowadzenia obsługi gotówkowej klientów oraz obsługi gotówki w kasie przy wykorzystaniu systemu OmniCash, w którym możliwa będzie obsługa klienta w zakresie transakcji gotówkowych, jak również pozostałych czynności kasjerskich.
4. **Projekt Moto** - mający na celu włączenie do oferty banku produktu jakim jest ubezpieczenie komunikacyjne.
5. **Rozpoznawanie Autentyczności Znaków Pieniężnych** - szkolenia skierowane do Specjalistów ds. Sprzedaży i Obsługi Klienta. Podczas szkoleń pracownicy mają możliwość zdobycia, powtórzenia lub pogłębienia wiedzy na temat możliwości rozpoznawania autentyczności polskich i zagranicznych znaków pieniężnych (PLN, EUR, GBP, USD

czy UAH). Pracownicy poznają metody zabezpieczenia walut polskich i zagranicznych oraz aktualnych regulacji prawnych w zakresie obrotu środków płatniczych.

6. **Akademia Robotyzacji** - w 2022 roku kontynuowany był autorski program szkoleniowy, opracowany przez praktyków zatrudnionych w Banku we współpracy z partnerem - największym dostawcą rozwiązań automatyzacyjnych na świecie. Program, dzięki któremu pracownicy mogli rozwinąć kompetencje cyfrowe i nauczyć się podstaw automatyzacji, m.in. budowy robotów na własne potrzeby.
7. **Kuźnia Zwinności** - cykl szkoleń umożliwiających zdobycie dogłębnej wiedzy z metodyk Agile i Lean, potwierdzonej procesem certyfikacji. Kompleksowy program szkoleń, wymiany praktycznej wiedzy oraz coachingu skierowany jest zarówno do osób pracujących w zespołach produktowych jaki i wszystkich pracowników, potencjalnych interesariuszy metod zwinnych. W ramach Kuźni Zwinności i jej Ścieżki Agile każdy pracownik ma szansę nauczyć się niezbędnych kompetencji zwinnych, na każdym poziomie wiedzy potrzebnej do zmiany organizacji w kierunku Zwinności - większej transparencji, pomiarów efektów pracy oraz bardziej przyjaznego środowiska pracy. Ścieżka Lean zawiera kompletną dawkę wiedzy, a także umiejętności, które umożliwią wydobycie potencjału i uzyskanie efektywności w pełnieniu roli związanej z ulepszaniem i optymalizowaniem procesów.

W **LINK4** działa kafeteria, która powstała w odpowiedzi na potrzeby rozwojowe pracowników oraz jako wsparcie realizacji celów strategicznych. Jest to seria warsztatów, których tematyka odpowiada na potrzeby zgłoszone przez pracowników i/lub menedżerów oraz adresuje aktualne wyzwania organizacji.

- Oferta warsztatów ogłaszana jest dwa razy na kwartał i skierowana jest do wszystkich menedżerów oraz do samodzielnych pracowników;
- Celem warsztatów jest rozwijanie kompetencji behawioralnych, nastawionych na podniesienie efektywności pracy menedżerów i specjalistów;
- Podczas warsztatów poruszane są tematy takie jak informacja zwrotna, rozmowy 1:1, wdrażanie zmian, asertywność, sztuka prezentacji, Excel, efektywne spotkania, zarządzanie przez cele, angażowanie pracowników, samodyscyplina, efektywna nauka, radzenie sobie ze stresem, prosty język, czy prawo pracy;
- Uczestnicy sami zapisują się na dowolny temat i preferowany termin szkolenia;
- Szkolenia są realizowane w małych grupach, w formule online poprzez platformę MS Teams i wykorzystują interaktywne metody prowadzenia szkoleń, także narzędzia online, np. Miro, Menti;
- Warsztaty w zdecydowanej większości prowadzone są przez ekspertów wewnętrznych;

Efektywność prowadzonych szkoleń jest weryfikowana ankietą online, w której uczestnicy dzielą się swoją informacją zwrotną.

[GRI FS16]

6.2.8. Dzielenie się wiedzą i doświadczeniem

Wiedza i doświadczenie pracowników Grupy PZU stanowią ogromny kapitał firmy. Rozumiejąc, jak duże jest jego znaczenie dla społeczeństwa i gospodarki, firma chętnie uczestniczy w różnego rodzaju wydarzeniach i konferencjach na rzecz rozwoju biznesu, nauki, nowych technologii i edukacji finansowej. Ważnym przykładem dzielenia się wiedzą ekspercką są również programy kierowane do młodego pokolenia oraz współpraca ze środowiskiem akademickim. To również sposób, by dotrzeć do grona ambitnych studentów, którzy w niedalekiej przyszłości pojawią się na rynku pracy i będą mogli rozpocząć swoją karierę zawodową właśnie w PZU.

Inicjatywy PZU – dzielenie się wiedzą

- **Programy dla studentów**
  Inicjatywy PZU kierowane do środowiska akademickiego realizowane są aktualnie pod hasłem PZU Student Talent. Programy te umożliwiają zdobycie praktycznej wiedzy, pierwszych doświadczeń zawodowych oraz poznanie kultury organizacyjnej dużej firmy. Są to m.in.: ogólnopolski program praktyk i staży, Dni Otwartego Biznesu, program Ambasador.
- **Program praktyk i staży** zapewnia napływ młodych talentów do organizacji i budowanie wizerunku firmy jako atrakcyjnego pracodawcy. W 2022 roku do udziału w nim zaaplikowało blisko 2 500 studentów oraz absolwentów. Po odbyciu ponad 230 zdalnych spotkań z kandydatami zrekrutowano 51 uczestników: 30 praktykantów i 21 stażystów. Program rozpoczął się w lipcu – praktyki trwały trzy miesiące, a staże pół roku. Odbywały się w różnych obszarach biznesowych i lokalizacjach, m.in.: w Warszawie, Krakowie, Poznaniu i we Wrocławiu. Uczestnicy wzięli udział w dwudniowym cyklu szkoleń, które dotyczyły tematyki innowacyjności, design thinking, kompetencji przyszłości, dobrej komunikacji i współpracy. Po zakończeniu programu współpracę z PZU kontynuuje blisko 70% stażystów. Zgodnie z wynikami przeprowadzonej ankiety ewaluacyjnej 100% ankietowanych praktykantów potwierdza, że program spełnił ich oczekiwania.

W PZU i PZU Życie funkcjonuje procedura praktyk i staży, która określa zasady organizacji programu oraz określa przebieg procesów związanych z wnioskowaniem, rekrutacją i zatrudnianiem praktykantów i stażystów.

- **Dni Otwartego Biznesu w PZU** to kolejne flagowe działanie PZU w obszarze dzielenia się wiedzą ekspercką. Są to praktyczne warsztaty dla studentów z całej Polski, w trakcie których studenci mierzą się z realnymi problemami biznesowymi i poznają specyfikę codziennych wyzwań w wybranym przez siebie obszarze. Mogą też poszerzyć wiedzę zdobytą na studiach. W 2022 roku projekt odbył się w dniach 28-30 listopada w PZU Park i dotyczył obszarów takich, jak: innowacje, sprzedaż korporacyjna, ESG, IT, modelowanie ryzyka, e-commerce. Wzięło w nich udział blisko 120 uczestników.
- **Ambasadorzy PZU** to zespół aktywnych studentów, którzy reprezentują Grupę PZU na swoich uczelniach. Pomagają angażować w projekty PZU najlepszych studentów, współpracują z lokalnymi biurami karier, rekomendują projekty studenckie, w które warto się zaangażować. Dzięki swoim aktywnościom, takim jak: działalność w samorządach, organizacjach i kołach naukowych są znani na uczelniach, co wpływa na większą efektywność wspólnych działań. Rekrutacja tegorocznych Ambasadorów odbyła się w pełni zdalnie. Całoroczną współpracę rozpoczęło dwudniowe spotkanie, które odbyło się stacjonarnie w PZU Park. W roku akademickim 2022/2023 w największych ośrodkach akademickich w Polsce aktywnie działa 17 Ambasadorów PZU. Są oni bardzo dużym wsparciem dla PZU w trakcie rekrutacji do flagowych programów dla studentów.

Dobre praktyki PZU i PZU Życie

W 2022 roku PZU wziął udział w VII edycji programu **„Go4Poland – Wybierz Polskę!”** organizowanego przez Fundację GPW, w ramach którego firma zaangażowała się w program praktyk program mentorski, a także w Letnią Szkołę Go4Poland. Eksperci PZU dzielili się ze studentami wiedzą z zakresu marketingu w sporcie, programów oszczędnościowych i obszaru ESG. Kontynuowane było również **partnerstwo ze Szkołą Główną Handlową** w Warszawie. W ramach tej współpracy pracownicy PZU wzięli udział w targach pracy „Dzień Kariery SGH”, wydarzeniu – konsultacje kariery SGH, a w magazynie Gazeta SGH regularnie pojawiają się materiały promujące programy skierowane do studentów. Firma ma również pierwszeństwo udziału w projektach organizowanych przez uczelnię. PZU zaangażował się także w projekt **„Dobra Kariera”** organizowany przez Instytut Staszica i objęty patronatem Ministerstwa Aktywów Państwowych, którego celem jest rozwój talentów (studentów i absolwentów) z całej Polski.

Wszystkie podjęte działania i powyższe współprace przekładają się na jakościowe CV, które trafiają do PZU w związku z projektami adresowanymi do studentów oraz na juniorskie stanowiska pracy.

Dobre praktyki PZU i PZU Życie

Kampanie marki pracodawcy „Dla Profesjonalistów. Dla Ciebie” oraz << Silni w IT >>

W 2022 roku kontynuowano działania promujące PZU jako atrakcyjnego pracodawcę pod hasłem „Dla Profesjonalistów. Dla Ciebie”. Komunikacja podkreślała atrybuty pracodawcy stanowiące trzon Employer Value Proposition PZU, czyli propozycji wartości pracowniczych. Są to przede wszystkim stabilność zatrudnienia, równowaga miedzy pracą a życiem osobistym, przyjazna atmosfera pracy oraz rozwój zawodowy i ciekawe projekty.

Dodatkowo w 2022 roku uruchomiono kampanię promującą pracę w obszarze IT PZU – <<Silni w IT>>, której celem jest budowanie świadomości marki pracodawcy wśród specjalistów w tej dziedzinie. Potrzeba realizacji dodatkowych działań dla tej grupy docelowej wynika z braku odpowiedniej liczby kandydatów na rynku pracy i ogromnej konkurencji w zakresie pozyskiwania ich do pracy. Kampania PZU podkreśla nastawienie organizacji na nowoczesne rozwiązania, skalę działania, cenioną przez pracowników przyjazną atmosferę środowiska pracy oraz realny wpływ każdego pracownika na podejmowane działania.

[GRI 3-3] [G4-FS14]

6.3. Klient - podejście do zarządzania

Model działalności PZU łączy wszystkie obszary aktywności Grupy PZU i integruje je wokół klienta: ubezpieczenia na życie, majątkowe, zdrowotne, inwestycje, emerytury, ochronę zdrowia, bankowość i usługi assistance, co pozytywnie wpływa na jakość doświadczenia klienta. Ubezpieczając miliony ludzi PZU ma realny wpływ na ich życie. Przede wszystkim, wypłacane świadczenia pomagają zachować stabilność finansową rodzinom, które znalazły się w ciężkiej sytuacji, np. na skutek choroby lub śmierci jednego z członków rodziny, utraty dachu nad głową w wyniku pożaru, podtopienia itp. Jest to dodatkowa ochrona, która daje poczucie stabilizacji i bezpieczeństwa. Dodatkowo, dzięki oferowanym produktom oraz funduszom inwestycyjnym PZU wspiera klientów w gromadzeniu oszczędności, zwiększając przy tym ich świadomość i wiedzę ekonomiczną. Na przestrzeni ostatnich lat Grupa PZU przechodzi transformację od spółek działających odrębnie, w kierunku oferowania kompleksowych produktów w ramach całego ekosystemu.

Oferta dla klienta dostępna jest w formie stacjonarnej (oddziały, kontakt z agentem), zdalnej za pośrednictwem infolinii sprzedażowej oraz internetowej (aplikacja / strona internetowa „mojePZU"). Dzięki temu PZU zaspokaja potrzeby różnych pokoleń i grup (w tym rodzin, młodych, seniorów, osób z niepełnosprawnościami, klientów posługujących się narzędziami online oraz tych, którzy preferują kontakt bezpośredni). PZU odpowiedzialnie podchodzi do sprzedawanych produktów oraz poszerza ofertę o produkty dla osób indywidualnych i przedsiębiorców, którzy zwracają uwagę na kwestię zmian klimatycznych. Istotne są też rozwiązania kierowane przez PZU do klientów korporacyjnych (np. Ekosystem benefity, Ekosystem zdrowie i opieka medyczna), których decyzje mają wpływ na jakość życia swoich pracowników czy kontrahentów.

W przypadku wystąpienia szkody PZU chce pomóc klientowi jak najszybciej wrócić do stanu sprzed szkody w sposób stawiający go w centrum, a nawet wyprzedzający jego potrzeby – tak działa m.in. preobsługa szkód (Before-You-Call Service) oraz proces obsługi szkód priorytetowych. Rozwijane są programy będące wsparciem po wypadkach, a także oferta uwzględniająca elementy zaangażowania społecznego.
PZU chce komunikować się z klientem w sposób zrozumiały. Dlatego podstawą komunikacji jest jasny i prosty język, a także etyczne zasady reklamy. Regularnie badany jest poziom satysfakcji klienta, wdrażane są procesy usprawnień, a w razie potrzeby funkcjonują też rozwinięte procesy reklamacyjne.

[GRI 3-3]

Zapobieganie wykluczeniu – oferta dla seniorów

PZU zwraca szczególną uwagę na potrzeby seniorów oraz odpowiedni standard ich obsługi. Przygotowano specjalną ofertą dla seniorów tworząc „Ekosystem – specjalna oferta dla seniorów", która ma służyć poprawie dobrostanu seniorów. Także możliwość odwiedzenia stacjonarnej placówki PZU jest szczególna istotna dla seniorów, gdyż nie wszyscy biegle korzystają z narzędzi online.

Zapobieganie wykluczeniu - działania marketingowe

W ostatnich latach Grupa PZU przeprowadziła szereg badań, które pozwoliły sprecyzować oczekiwania pokolenia 60+. Dzięki temu może tworzyć rozwiązania, które sprawią, że dojrzali klienci będą czuć się w PZU bezpiecznie i utwierdzą się w przekonaniu, że oferowane produkty odpowiadają na ich potrzeby.

Dobre praktyki PZU i PZU Życie

Teoria pięciu kroków

W standardach obsługi klienta w oddziałach PZU funkcjonuje „teoria pięciu kroków", w której szczególną uwagę zwraca się na potrzeby seniorów (np. na trudności związane ze wzrokiem, słuchem, poruszaniem się lub przyswajaniem skomplikowanych informacji). W podręczniku dla pracowników zawarte zostały rekomendacje dotyczące obsługi osób starszych. W szczególności to kwestia zrozumiałego przekazywania informacji. W 2021 roku PZU rozpoczął współpracę z Krajowym Instytutem Gospodarki Senioralnej, a w roku 2022 w ramach tej współpracy zrealizował cykl szkoleń, których celem było zapewnienie dojrzałym klientom jeszcze lepszej obsługi w oddziałach PZU. Potwierdzeniem szczególnej dbałości o potrzeby osób starszych przez PZU jest zdobycie międzynarodowego Certyfikatu Znak Jakości OK SENIOR®. PZU otrzymał go jako pierwsza instytucja w branży ubezpieczeniowej w Polsce. Oddziały PZU z sukcesem przeszły audyty realizowane przez seniorów w zakresie infrastruktury i świadczenia usług dla tego segmentu klientów i tym samym spełniły warunki przyznania certyfikatu. Wyróżnienie przyznawane jest przez organizację OK SENIOR® Polska w partnerstwie z Krajowym Instytutem Gospodarki Senioralnej. Rozbudowana sieć oddziałów oraz ich odpowiednia dostępność to także sposób na zapobieganie wykluczeniu cyfrowemu.

Punktem wyjścia było przygotowanie wytycznych do komunikacji, czyli wskazówek, jak prezentować seniorom informacje o ofercie. Na początku 2022 roku Krajowy Instytut Gospodarki Senioralnej dokonał eksperckiego przeglądu materiałów informacyjnych PZU pod kątem dopasowania ich do potrzeb dojrzałego klienta. Na podstawie tych rekomendacji oraz wyników innych badań powstały główne zasady przygotowywania materiałów marketingowych przeznaczonych dla tej grupy. Wytyczne dotyczą m.in. tworzenia i prezentowania treści, doboru czcionek, grafik czy wyróżniania najistotniejszych informacji. Poza zaleceniami językowymi, technicznymi i graficznymi zostało opracowanych również wiele ogólnych wskazówek przydatnych dla każdego, kto pracuje z dojrzałymi klientami. Rozpoczęto także przygotowania pierwszych materiałów produktowych zgodnych z tymi rekomendacjami. Różnią się one od standardowych materiałów m.in. narracją, zakresem informacji o produkcie, mniejszą objętością tekstu, większą czcionką oraz zastosowaniem wyraźniejszego kontrastu.

[GRI 3-3]

Zapobieganie wykluczeniu – infrastruktura

Podobne jak w przypadku seniorów, zdefiniowano także zasady obsługi osób z niepełnosprawnościami, w tym z niepełnosprawnością ruchową, osób niewidomych lub niedowidzących, osób niesłyszących lub niedosłyszących czy osób z zaburzeniami mowy.

W około 78% placówek PZU zapewniony jest dostęp dla osób z niepełnosprawnością. Wyposażone są one m.in. w rozwiązania ułatwiające poruszanie się:

- w ok. 37% oddziałów PZU nie ma żadnych barier przy wejściach,
- w ok. 40% jednostek dostęp osobom niepełnosprawnym ułatwiają odpowiednie podjazdy, windy lub urządzenia techniczne.

Podczas weryfikacji rynku i analizy obiektów pod najmy na potrzeby nowo tworzonych placówek, kwestia dostępności dla osób niepełnosprawnych jest jednym z kluczowych kryteriów kwalifikujących budynki do najmu przez PZU.

Mając na celu gwarancję zmniejszania barier oraz równości dostępu, PZU wraz z innymi podmiotami gospodarczymi oraz jednostkami terytorialnymi uczestniczy w ogólnopolskiej kampanii „likwidacja barier". Widocznym efektem jest stale rosnąca liczba miejsc postojowych dla osób z niepełnosprawnością w całym kraju. We wszystkich nieruchomościach będących własnością PZU, gdzie znajdują się parkingi, zadbano o wydzielenie odpowiednio oznakowanych miejsc dla uprawnionych samochodów. W sytuacji, gdy parkingi są dzierżawione, PZU dba o to, aby wynajmujący zatroszczył się o odpowiednie wydzielenie miejsc uprzywilejowanych. Ponadto około 43% placówek PZU wyposażonych jest w toalety dostosowane do potrzeb osób z niepełnosprawnością. Także nowa siedziba PZU, Budynek Generation Park Y - PZU Park, spełnia najwyższe standardy dostosowania do różnorodnych potrzeb pracowników.

[GRI 3-3]

Wsparcie po wypadkach

W wielu przypadkach niepełnosprawność jest wynikiem wypadku. Nagłe utracenie pełnej sprawności jest szczególnie trudnym doświadczeniem. W tym trudnym czasie, PZU, oprócz wypłaty należnego odszkodowania, może zapewnić poszkodowanym wsparcie w ramach **Programu Rehabilitacji**. PZU kieruje go do osób, które doznały poważnych obrażeń ciała w wypadkach, których sprawca ma ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej w PZU. Program Rehabilitacji zapewnia:

- szybszy powrót do sprawności fizycznej oraz komfortowego życia rodzinnego i zawodowego,
- leczenie i rehabilitację na najwyższym poziomie w renomowanych placówkach PZU Zdrowie oraz innych współpracujących z PZU,
- organizację badań, konsultacji i zabiegów bez ponoszenia przez poszkodowanego żadnych kosztów przy minimum formalności.

Program Rehabilitacji jest doskonałym przykładem wykorzystania potencjału i synergii różnych spółek Grupy PZU, a w tym przypadku PZU i PZU Zdrowie, które dynamicznie rozwija swoją sieć placówek medycznych.

Nad prawidłowym przebiegiem procesu rehabilitacji czuwa **Opiekun PZU** – doświadczony mobilny ekspert ds. Organizacji Pomocy. Wspiera poszkodowanego i jego rodzinę na każdym etapie powrotu do zdrowia. Pomaga Opiekunowi Klienta w ustaleniu rzeczywistej sytuacji poszkodowanego i prawidłowej wycenie szkody osobowej. Wielowymiarowa pomoc, jaką Opiekun PZU może zaoferować poszkodowanemu, obejmuje m.in.:

- wsparcie psychologiczne w postaci stacjonarnych turnusów terapeutyczno-wypoczynkowych dla dzieci i ich rodzin, które cierpią z powodu traumy spowodowanej wypadkiem,
- wsparcie w postaci domowych lub zdalnych konsultacji psychologicznych dla osób, które przeżyły traumę powypadkową,
- Program Rehabilitacji dla osób poważnie poszkodowanych w wypadkach, realizowany w placówkach medycznych PZU Zdrowie oraz innych współpracujących z PZU,
- program zaopatrzenia protetycznego dla osób, które utraciły w wyniku wypadku kończyny i potrzebują właściwie dobranego zaopatrzenia, które zapewniają zakłady protetyczne współpracujące z PZU,

- informację prawną eksperta PZU Pomoc dotyczącą uzyskania zezwolenia sądu na zawarcie ugody w szkodzie osobowej na rzecz małoletniego,
- wsparcie informacyjne dotyczące przysługujących roszczeń i dokumentacji wymaganej do obsługi szkody, a także możliwości uzyskania zasiłków i innych świadczeń od instytucji państwowych oraz organizacji pozarządowych.

Również w działalności prewencyjnej PZU dba o potrzeby osób z niepełnosprawnościami. Przykładem takiego działania jest kompleksowa obsługa kierowców i pasażerów z niepełnosprawnością we współpracy ze Stowarzyszeniem Pomocy Niepełnosprawnym Kierowcom SPiNKa. Ta wieloletnia już współpraca polega na udzielaniu wsparcia finansowego osobom z różnymi niepełnosprawnościami (narządy ruchu, mowy i słuchu), których aktywne funkcjonowanie wymaga specjalistycznego, technicznego dostosowania pojazdu. Beneficjenci, którzy chcą być aktywni zawodowo i społecznie, mogą otrzymać dofinansowanie do kosztów specjalistycznej adaptacji samochodu do swoich potrzeb. Wsparcie finansowe może dotyczyć również podmiotów, które świadczą usługi dla osób z niepełnosprawnością i w tym celu chcą dostosować pojazdy (np. nauka jazdy). Adaptacje aut realizowane są w oparciu o nowe typy urządzeń, co podnosi komfort użytkowania samochodów. Ponadto urządzenia te są w większości polskiej produkcji. Co roku PZU wspiera adaptacje dla kilkudziesięciu kierowców.

Wskaźnik strategii ESG: Rozwój oferty produktowej uwzględniającej elementy zaangażowania społecznego

Poziom realizacji 2022:
Bezpłatne ubezpieczenie OC komunikacyjne dla obywateli Ukrainy >54 000 wystawionych polis.

Wsparcie psychologiczne w formie domowych i zdalnych konsultacji realizują psychologowie współpracujący z PZU Zdrowie i Fundacją Onkologiczną Rakiety. Beneficjantami są osoby bezpośrednio i pośrednio poszkodowane w wypadku spowodowanym przez kierowcę posiadającego ubezpieczenie OC w PZU. Program proteza PZU – poszkodowany może otrzymać pełne finansowanie na wykonanie protezy po amputacji będącej następstwem wypadku) lub naprawę uszkodzonej protezy. Działanie wykraczające poza OWU i jest finansowanie z budżetu produktu. Program Informacji Prawnej - wsparcie dla rodziców dziecka poszkodowanego w wypadku.

Dobre praktyki PZU i PZU Życie

PZU w ramach realizacji Strategii ESG (programy pomocowe: wsparcia psychologicznego, zaopatrzenia protezowego i informacji prawnej) planuje objąć różnymi formami pomocy co najmniej 325 osób w 2023 roku oraz 350 osób w 2024 roku.

Potrzeby rodziców

PZU wychodzi również naprzeciw potrzebom rodziców. W specjalnie przygotowanych kącikach dziecko może się bawić swobodnie i bezpiecznie, kiedy rodzic zajęty jest sprawami związanymi z polisą ubezpieczeniową. Podobnie jak w roku 2021 na koniec 2022 roku kącik malucha funkcjonował w 13 oddziałach.

[GRI 2-23]

6.3.1. Odpowiedzialna sprzedaż

Ryzyko obszaru: ryzyko missellingu, tj. ryzyko związane z nieuczciwym informowaniem klientów o ofertach Grupy PZU poprzez proponowanie klientom nabycia produktów, które nie odpowiadają ich potrzebom lub są oferowane w sposób nieadekwatny do ich charakteru.

Podejście do zarządzania: Grupa PZU wdrożyła polityki zapewniające uczciwe projektowanie i sprzedaż produktów oraz usług finansowych. Ponadto zgodnie z ustawą o dystrybucji ubezpieczeń, przed zaproponowaniem umowy ubezpieczenia przeprowadza jest analiza potrzeb klienta (APK), na podstawie której określa się potrzeby klienta i proponuje produkty odpowiadające tym potrzebom. Wdrożone zostały również mechanizmy kontrolne tego procesu m.in. badania tajemniczego klienta oraz obserwacje sprzedażowe.

Kluczowe regulacje: Zasady dotyczące systemu zarządzania produktem w PZU i PZU Życie.

18 [GRI 3-3] [G4-FS15]

6.3.1.1. Projektowanie produktów

Polityki zapewniające uczciwe projektowanie i sprzedaż produktów oraz usług finansowych

Grupa PZU chce, aby jej klienci ubezpieczali się, inwestowali oraz korzystali z usług finansowych w sposób odpowiedzialny – świadomie podejmowali decyzje oraz rozumieli charakterystykę i mechanizmy funkcjonowania nabywanych produktów.

Wszystkie usługi i produkty Grupy, zanim zostaną zaproponowane klientom, są starannie sprawdzane przez ekspertów. Prawnicy i pracownicy Biura Compliance dbają m.in. o to, aby żaden z zapisów umowy nie naruszał interesów klienta, a całość była zgodna z aktualnym orzecznictwem dotyczącym praw konsumentów.

Przejrzystość produktów ubezpieczeniowych Grupy zapewniają wprowadzone w 2018 roku przepisy ustawy z 15 grudnia 2017 roku o dystrybucji ubezpieczeń z późniejszymi zmianami. Ustawa jest efektem wdrożenia do polskiego porządku prawnego dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/97 z 20 stycznia 2016 roku w sprawie dystrybucji ubezpieczeń (dyrektywy IDD). Uzupełnieniem powyższego są stosowane w PZU wymogi organu nadzoru – w szczególności Rekomendacje KNF dotyczące: systemu zarządzania produktem, badania adekwatności produktu oraz dystrybucji ubezpieczeń.

Wszystkie spółki ubezpieczeniowe Grupy PZU (w zakresie odpowiednim do prowadzonej działalności) w pełni spełniają stosowne normy, w szczególności wynikające z:

- rozporządzenia wykonawczego (UE) 2017/1469 z dnia 11 sierpnia 2017 roku ustanawiającego ustandaryzowany format prezentacji dokumentu zawierającego informacje o produkcie ubezpieczeniowym (dla produktów majątkowych oraz pozostałych osobowych) – tzw. IPID (ang. Insurance Product Information Document),
- rozporządzenia delegowanego Komisji (UE) 2017/653 z 8 marca 2017 roku ustanawiającego regulacyjne standardy techniczne w zakresie prezentacji, treści, przeglądu i zmiany dokumentów zawierających kluczowe informacje oraz warunków spełnienia wymogu przekazania takich dokumentów. Tym samym wszystkim produktom, dla których zgodnie z tym rozporządzeniem jest to wymagane, głównie ubezpieczeniowym produktom inwestycyjnym oraz ubezpieczeniom na życie i dożycie, towarzyszy tzw. KID (ang. Key Information Document).

W konsekwencji klienci otrzymują - w zrozumiałej i syntetycznej formie - ważne dla nich informacje, umożliwiające zarówno zrozumienie, jak i porównanie oferowanych na rynku produktów. Dokumenty przekazywane są w procesie sprzedaży, jak równie można je znaleźć na internetowych stronach produktowych spółek Grupy PZU (pzu.pl, link4.pl).

Kwestie ESG w procesie projektowania produktów

W roku 2022 zaczęły obowiązywać zmiany ESG wynikające z Rozporządzenia 2021/1257 z dnia 21 kwietnia 2021 r. zmieniającego rozporządzenia delegowane (UE) 2017/2358 i (UE) 2017/2359 w odniesieniu do uwzględnienia czynników zrównoważonego rozwoju, ryzyk dla zrównoważonego rozwoju i preferencji w zakresie zrównoważonego rozwoju w wymogach w zakresie nadzoru nad produktem i zarządzania nim dla zakładów ubezpieczeń i dystrybutorów ubezpieczeń oraz w przepisach dotyczących prowadzenia działalności i doradztwa inwestycyjnego w odniesieniu do ubezpieczeniowych produktów inwestycyjnych). **Zgodnie z tą regulacją, PZU i PZU Życie w procesach tworzenia każdego nowego produktu lub znacznej modyfikacji istniejących produktów uwzględniają czynniki dla zrównoważonego rozwoju.** Ponadto wprowadzono wymagane zmiany w produktach inwestycyjnych PZU Życie odnośnie badania preferencji klienta w zakresie zrównoważonego rozwoju.

Naruszenia w obszarze zasad uczciwej konkurencji

[GRI 206-1]

W PZU oraz PZU Życie obowiązują „Zasady dotyczące systemu zarządzania produktem" określające kluczowe wymogi i działania, jakie należy wykonać na poszczególnych etapach cyklu życia produktu, aby zapewnić, że tworzony i dystrybuowany produkt spełnia potrzeby i wymagania docelowych grup klientów.

Liczba postępowań toczących się w raportowanym roku przeciwko Grupie w zakresie naruszeń zasad uczciwej konkurencji		
	2021	2022
Grupa PZU, w tym:	4	2
- PZU	0	0
- PZU Życie	0	0

Regulacje w spółkach zależnych

TUW PZUW dokonuje regularnych przeglądów istniejących produktów i usług (w tym oferowanych przez strony trzecie), aby ocenić, czy nadal przynoszą korzyści konsumentom. W pierwszym kwartale każdego roku TUW PZUW przygotowuje zbiorczą informację na temat spełnienia oczekiwań klientów wobec poszczególnych produktów, szczegółowo analizując ewentualne uwagi dotyczące obsługi oraz przejrzystości umów. Monitoring jest podstawą przygotowania oceny adekwatności i wprowadzania coraz lepszych rozwiązań. Służy temu także coroczna analiza skarg pod kątem jakości produktu i obsługi oraz stosowanych procedur, a wnioski i rekomendacje znajdują odzwierciedlenie w kompleksowym raporcie. Na tej podstawie TUW PZUW wypracowuje oraz regularnie i planowo wdraża rozwiązania zmierzające do dalszej poprawy jakości. Obowiązek odpowiedzialnego oferowania produktów w TUW PZUW znajduje się w kompetencjach Zarządu Towarzystwa.

We wszystkich spółkach zagranicznych także obowiązują odpowiednie procedury w zakresie tworzenia i sprzedaży produktów. Działający na Litwie Lietuvos Draudimas, oprócz procedury uruchamiania nowych usług, stosuje politykę produktów ubezpieczeniowych, określającą procesy oraz podstawy tworzenia i modyfikacji produktów ubezpieczeniowych, które powinny zapewnić przestrzeganie przez spółkę obowiązujących przepisów prawa i regulacji. W łotewskiej spółce AAS BALTA funkcjonują wytyczne dotyczące komunikowania się z klientem, które mają na celu określenie ogólnych zasad komunikacji z obecnymi i potencjalnymi klientami spółki. Ma tu także zastosowanie polityka identyfikowania potrzeb klienta oraz zarządzania zmianą i rozwojem produktów. W spółkach w Ukrainie funkcjonują polityki sprzedaży korporacyjnej określające biznesowe zasady świadczenia klientom korporacyjnym usług ubezpieczeniowych, a także polityki sprzedaży bezpośredniej opisujące reguły organizacji sprzedaży bezpośredniej na wszystkich etapach.

Banki działające w ramach Grupy PZU dbają o to, aby oferowane przez nie produkty i usługi trafiały do osób, które rzeczywiście ich potrzebują i dla których mogą stanowić realną korzyść. Zgodnie z obowiązującymi powszechnie przepisami prawa zarówno w Banku Pekao, jak i w spółkach Grupy Pekao, prowadzących działalność polegającą na oferowaniu produktów i usług finansowych, funkcjonuje szereg regulacji definiujących standard prowadzonej działalności, a także ustalających zasady postępowania na rzecz ochrony interesów klientów, zminimalizowania ryzyka braku zgodności i ryzyka ochrony reputacji w zakresie sprzedaży produktów i usług konsumentom. W Banku Pekao obszar ten kompleksowo reguluje Polityka wdrażania nowych produktów oraz Zasady tworzenia komunikacji marketingowej. Standardy oferowania i sprzedaży określają ponadto: Zasady sprzedaży konsumentom produktów kredytowych oraz płatniczych w Banku oraz Polityka sprzedaży produktów inwestycyjnych. Ryzyko wprowadzenia klienta w błąd, co do oznaczenia produktu jest zarządzane poprzez weryfikację bieżącą, tj. poprzez proces opiniowania materiałów marketingowych m. in. przez Departament Zgodności. Proces opiniowania materiałów marketingowych oraz instrukcji służbowych jest objęty Systemem Kontroli Wewnętrznej obowiązującym w Banku.

W Alior Banku funkcjonuje Polityka przeciwdziałania nieuczciwej sprzedaży, która zapobiega praktykom missellingu. Określono zasady właściwej konstrukcji i dystrybucji produktów. Procesy sprzedaży podlegają systematycznemu monitoringowi pod kątem missellingowych zagrożeń. Są ustalone zasady postępowania ze zidentyfikowanymi przypadkami niewłaściwej sprzedaży.

[GRI 417-1]

Wymogi wewnętrzne w zakresie oznakowania produktów i usług oraz informacji na ich temat

Wszystkie produkty Grupy PZU należące do czterech głównych kategorii produktowych (ubezpieczenia majątkowe, ubezpieczenia na życie, produkty zdrowotne i inwestycyjne) spełniają wymogi ustawowe:

- w zakresie ogólnych warunków umów – Grupa PZU stosuje wprost ustawę o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej. Dodatkowo w procedurach tworzenia produktów zawarty jest zapis dotyczący obowiązkowego opracowania OWU;
- w zakresie KID (Key Information Document) dla ubezpieczeń inwestycyjnych – Grupa PZU stosuje wprost rozporządzenie PRIIP oraz procedurę tworzenia produktów;
- w zakresie kart produktu ubezpieczeniowego (Insurance Product Information Document) dla ubezpieczeń majątkowych - Grupa PZU stosuje wprost przepisy ustawy o dystrybucji ubezpieczeń, a także zasady dotyczące systemu zarządzania produktem oraz procedury tworzenia produktów.

[GRI 417-2, 417-3]

Od 2018 roku w PZU i PZU Życie nie odnotowano niezgodności z regulacjami lub kodeksami dotyczącymi oznakowania produktów i usług ani komunikacji marketingowej.

6.3.2.2. Etyka reklamy

Ryzyko obszaru: ryzyko braku zgodności z przepisami powszechnie obowiązującego prawa oraz wytycznymi organów państwowych, a także ryzyko reputacyjne.

Podejście do zarządzania: Biuro Marketingu stosuje praktykę weryfikacji projektowanych przekazów marketingowych przed ich opublikowaniem pod kątem m.in. przejrzystości, prawdziwości i rzetelności prezentowanych informacji z innymi jednostkami PZU. Przekazy marketingowe są w szczególności konsultowane z Biurem Prawnym i Biurem Compliance (pod kątem ryzyka braku zgodności, w tym zgodności z prawem – ryzyko wprowadzenia konsumenta w błąd, zastosowania przekazu naruszającego dobra odbiorcy) oraz odpowiednimi biurami właściwymi dla danego produktu (zgodność przekazu ze stanem faktycznym – ryzyko wprowadzenia konsumenta w błąd).

Kluczowe regulacje: Kodeks etyki reklamy, Zasady opiniowania działań marketingowych oraz działań z zakresu komunikacji wewnętrznej i korporacyjnej.

[GRI 417-1]

Kodeks etyki reklamy

Grupa PZU przykłada dużą wagę do odpowiedzialnego kształtowania wizerunku marki oraz przekazu reklamowego związanego z ofertą produktową. Reklamuje więc swoje produkty i usługi odpowiedzialnie, zgodnie z zasadami uwzględnionymi w Kodeksie Etyki Reklamy PZU. To zbiór dodatkowych standardów, niezależnych od przepisów prawa oraz wytycznych Komisji Nadzoru Finansowego. Wszelkie działania objęte postanowieniami Kodeksu powinny być zgodne z prawem i dobrymi obyczajami, prowadzone w poczuciu odpowiedzialności społecznej oraz zgodne z zasadami uczciwej konkurencji.

Główne zasady Kodeksu:

- reklama nie zawiera treści dyskryminacyjnych, nie uchybia godności człowieka, nie kwestionuje praw zwierząt,
- przekaz nie wprowadza w błąd ani nie wykorzystuje braku wiedzy klientów,
- przedstawione w reklamie dane są prawdziwe i udokumentowane.

Kodeks reguluje też zasady sponsorowania wydarzeń. Jasno określa, że nie mogą one naruszać dobrych obyczajów, narażać na uszczerbek obiektów o znaczeniu historycznym lub artystycznym ani negatywnie wpływać na środowisko naturalne.

Odpowiedzialną komunikację marketingową wspierają także:

- Polityka Marketingowa, która określa cele, standardy i zasady prowadzenia działalności marketingowej w Grupie PZU. Skupia się na zapewnieniu spójności wszelkiej aktywności marketingowej i przekazu, a także zgodności z obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności z przepisami o ochronie konkurencji i konsumentów i o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji, a także z wytycznymi organów państwowych.
- Zasady opiniowania działań marketingowych oraz działań z zakresu komunikacji wewnętrznej i korporacyjnej, które regulują tryb opiniowania przez Biuro Compliance materiałów marketingowych pod kątem ryzyka braku zgodności.

Dobre praktyki PZU i PZU Życie

Oznaczenie współpracy z liderami opinii (influencerami) na Instagramie w formie GIF

Aby spełnić aktualne wytyczne Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w zakresie obowiązujących zasad oznaczania współpracy reklamowej pomiędzy marką a liderami opinii (influencerami), przygotowano unikatowe GIF-y. Są one wykorzystywane do oznaczania na Instagramie współpracy influencerów z PZU. To nieszablonowe rozwiązanie, które spełnia wymogi UOKIK-u, a jednocześnie jest atrakcyjne wizualnie.

Dobre praktyki PZU i PZU Życie

Generator reklam agenta – platforma online z szablonami materiałów reklamowych

Dbając o spójność i poprawność przekazu marketingowego, PZU aktywnie wspiera agentów, dostarczając im narzędzia, które w efektywny sposób wzbogacają ich warsztat pracy. Jednym z takich narzędzi jest Generator reklam agenta. To aplikacja z szablonami reklam (np. ulotek, banerów, billboardów, reklam prasowych itp.), które agent może uzupełniać swoimi danymi kontaktowymi i je wykorzystać. Wystandaryzowane szablony reklamowe dotyczą wielu produktów i mają wiele formatów. Taki proces pozwala zadbać o:

- jakość materiałów stosowanych przez agentów;
- spójny przekaz;
- przestrzeganie wymogów prawnych;
- optymalizację procesu produkcji materiałów;
- oszczędność czasu i nowe możliwości dla agentów.

Dobre praktyki PZU i PZU Życie

Narzędzie poprawiające doświadczenie osoby odwiedzającej stronę internetową PZU

Strona internetowa pzu.pl jest wyświetlana średnio 20 mln razy rocznie. Klienci chcą szybko znaleźć informacje, dlatego ważna jest prosta nawigacja i czytelność strony. PZU wdrożyło rozwiązanie, które analizuje zachowanie użytkownika na stronie internetowej i tym samym pozwala na wdrożenie zmian poprawiających doświadczenie osoby odwiedzającej stronę. Narzędzie dostarcza precyzyjnych informacji na temat zachowań klientów i pomaga w optymalizacji prezentowanych treści produktowych, sprzedażowych i marketingowych. Technologia łączy dane jakościowe i ilościowe wykorzystując neuromarketing i analizę behawioralną. Rozwiązanie wpływa też na efektywność strony w procesie sprzedaży produktów PZU.

[GRI 206-1, 417-1, 417-2]

Etyka reklamy w spółkach zależnych

Zgodnie z obowiązującymi regulacjami wewnętrznymi, działania marketingowe i reklamowe prowadzone w Banku Pekao i Grupie Pekao uwzględniają przepisy powszechnie obowiązującego prawa i wytyczne organów nadzoru, zasady uczciwego obrotu rynku finansowego, dobre obyczaje oraz oświadczenia woli klienta dotyczące tych działań. Są ponadto realizowane w zgodzie ze strategią komunikacyjną banku, z zachowaniem tożsamości wizualnej oraz wizerunku, przyjętymi regulacjami wewnętrznymi i z zachowaniem zrozumiałości przekazu w komunikacji. Kluczowe regulacje odnoszące się do tego obszaru w zakresie oceny ryzyka braku zgodności to Polityka wdrażania nowych produktów oraz Zasady tworzenia komunikacji marketingowej, które zostały przygotowane w związku z decyzją Zarządu Banku o przyjęciu przez Bank Zasad Ładu Korporacyjnego dla Instytucji Nadzorowanych wydanych przez Komisję Nadzoru Finansowego. Regulacja ta uwzględnia między innymi podstawowe wymogi w zakresie treści materiałów marketingowych i reklamowych, uwzględniając charakter i specyfikę danego produktu, w tym: kredytu konsumenckiego, kredytu hipotecznego, rachunku bankowego (w szczególności rachunku oszczędnościowego, rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego lub rachunku terminowych lokat oszczędnościowych), produktu ubezpieczeniowego, a także produktu inwestycyjnego.

W Banku Pekao przestrzegane są zasady Kodeksu Etyki Bankowej Związku Banków Polskich i Kanonu dobrych praktyk rynku finansowego, uchwalone przez Komisję Nadzoru Finansowego. Kluczowe regulacje w tym obszarze to Polityka wdrażania nowych produktów oraz Zasady tworzenia komunikacji marketingowej. Kodeks Postępowania Grupy Pekao podkreśla zaś, że każdy z pracowników jest ambasadorem produktów i usług oferowanych zarówno przez Bank, jak i przez inne podmioty Grupy Pekao.

Bank Pekao dokłada wszelkich starań, aby przekaz reklamowy nie podważał społecznego zaufania do działalności reklamowej, nie zawierał treści lub obrazów, które obrażają powszechnie obowiązujące normy obyczajowe, nie nadużywał zaufania klienta poprzez wykorzystanie braku jego doświadczenia lub wiedzy, nie odwoływał się do uczucia strachu, nie zawierał elementów, które mogłyby prowadzić lub zachęcać do aktów przemocy i wreszcie nie aprobował dyskryminacji, w szczególności z powodu rasy, religii lub płci.

W Alior Banku kwestie etyki reklamy opisuje Kodeks Etyki Alior Bank. Zgodnie z postanowieniami Kodeksu bank wzmacniając swoją wiarygodność i zaufanie klientów, prowadzi otwartą i przejrzystą komunikację. Wszelkie akcje promocyjne i działania reklamowe są zgodne z obowiązującymi przepisami prawa, nienaganne moralnie oraz zgodne z najlepszymi praktykami rynkowymi. Bank rzetelnie, jednoznacznie oraz obiektywnie informuje o oferowanych produktach i usługach, a forma ich prezentowania nie wprowadza w błąd. Treść i przekaz są zrozumiałe dla wszystkich odbiorców. W kierowanym do klientów przekazie bank nie wyolbrzymia korzyści na rzecz zniwelowania kosztów i ryzyk związanych z nabyciem danego produktu lub usługi.

6.2.3.3. Prosty język

Grupa PZU dba o szczere i oparte na zaufaniu relacje ze współpracownikami, z klientami i partnerami biznesowymi. Dlatego od lat fundamentem efektywnej komunikacji w PZU jest jasny i zrozumiały język. Jako lider w upraszczaniu komunikacji PZU wyznacza nie tylko standardy językowe i zmienia komunikację, lecz także edukuje i dzieli się doświadczeniami.

W PZU prosty język jest ważny zarówno w komunikacji wewnętrznej, jak i zewnętrznej. Model pracy z prostym językiem opiera się na ludziach i strategii. Każdy pracownik jest odpowiedzialny za jasną i przyjazną komunikację – wynika to z „Polityki zarządzania efektywną komunikacją w PZU", którą uchwalił zarząd. Zgodnie z tym dokumentem Biuro Prostego Języka PZU jest jednostką odpowiedzialną za efektywną komunikację – wspiera pracowników, koordynuje procesy upraszczania komunikacji, edukuje, promuje prosty język i raportuje o stanie języka w organizacji. Załącznikiem do Polityki są „Standardy komunikacji w PZU". To nie tylko zbiór zasad prostego języka, lecz także konkretne rozwiązania dotyczące standardów korespondencji – z klientem i wewnątrz organizacji, tradycyjnej i elektronicznej.

Szkolenia i edukacja

Każdy pracownik PZU może wziąć udział w szkoleniach z prostego języka. Mają one różną formę: onboardingu, e-learningu, szkoleń otwartych, z zewnętrznymi ekspertami, warsztatów i konsultacji. Podczas praktycznych zajęć uczestnicy upraszczają skomplikowane treści i komunikaty, które mogą wykorzystać w swoim obszarze. W 2022 roku w szkoleniach wzięło udział ponad 1 220 osób.

Dorota Macieja

Członkini Zarządu PZU Życie, Dyrektor Grupy PZU w PZU

„Na dojrzałych rynkach coraz trudniej jest konkurować ceną czy jakością. W tej sytuacji atutem firmy może być prosty, zrozumiały i sympatyczny język, jakim mówimy do klienta. Prosty język przyspiesza załatwienie spraw, a także ogranicza pole do nieporozumień i nadinterpretacji."

Biuro Prostego Języka popularyzuje zasady prostej polszczyzny w komunikacji wewnętrznej przez artykuły i poradniki w intranecie czy felietony w magazynie „Świat PZU". Są to działania cykliczne, dzięki temu pracownicy otrzymują regularnie materiały edukacyjne. Już od kilku lat Biuro Prostego Języka publikuje językowy poradnik „PZU. To proste". W listopadzie 2022 roku czytelnicy mogli zapoznać się z jego 100 wydaniem. Na koniec każdego miesiąca biuro przygotowuje językowe łamigłówki. Dzięki nim pracownicy mogą nie tylko sprawdzić swoją wiedzę, lecz także dowiedzieć się czegoś nowego o języku i skutecznej komunikacji.

Upraszczanie pism i dokumentów

Pracownicy w Biurze Prostego Języka na co dzień dbają o upraszczanie przekazu, który wychodzi na zewnątrz. Projektują treści, zmieniają dokumenty i komunikaty dla klientów, aby były przystępne i nie budziły wątpliwości co do intencji. Dbają także o aspekt estetyczny – prosta treść to treść dobrze zaprojektowana. Biuro współpracuje z zespołami biznesowymi – zapoznaje się ze specyfiką danego obszaru, następnie przekazuje wskazówki i zalecenia językowe. Przeprowadza także audyt treści. Wspiera się przy tym narzędziami cyfrowymi, np. opracowanym na Uniwersytecie Wrocławskim programem Logios. Po badaniach biuro zaczyna wspólną pracę z biznesem – są to szkolenia, warsztaty, projektowanie treści i wdrożenia systemowe.

Dzielenie się doświadczeniami

Konferencje o prostym języku są ważnym punktem na mapie edukacyjnych wydarzeń w PZU. Odbywają się już od 6 lat i cieszą się dużą popularnością wśród pracowników. W 2022 roku eksperci ze świata biznesu i nauki rozmawiali o tym, jak komunikować się lepiej i skutecznej w świecie hybrydowym. Wydarzenie odbyło się stacjonarnie i online, a wzięło w nim udział ponad 1500 osób.

PZU promuje prosty język także w mediach i podczas wydarzeń branżowych. W 2022 roku przedstawiciele Biura Prostego Języka rozmawiali o prostym języku i komunikacji biznesowej m.in. podczas Kongresu 590 czy Forum Prostego Języka. O tym, jak zmieniają komunikację, opowiadali też podczas prelekcji dla przyszłych upraszczaczy – studentów Koła Prostego Języka Uniwersytetu Warszawskiego.

Aby dzielić się dobrymi praktykami, Biuro Prostego Języka udostępniło na stronie pzu.pl „Encyklopedię prostej polszczyzny". Dzięki temu każdy zainteresowany może z niej skorzystać w dowolnej chwili.

Narzędzia

Pracownicy PZU korzystają z aplikacji „To proste!" – narzędzia, które wspiera ich w codziennej pracy. Biuro Prostego Języka stworzyło tę aplikację z językoznawcami z Uniwersytetu Warszawskiego. Dzięki niej można szybko i w prosty sposób sprawdzić każdy tekst pod kątem prostego języka. Wystarczy wkleić treść, a narzędzie wskaże np. czy zdania nie są za długie lub czy nie zawierają trudnych wyrażeń.

Pracownicy Biura Prostego Języka korzystają z narzędzi badawczych. Używają aplikacji Logios, która pozwala na ilościowe badania języka. Sprawdzają poziom przystępności językowej tekstów dzięki indeksowi PLI (Plain Language Index). Za jego pomocą mierzą, w jakim stopniu badane teksty zbliżają się do standardu prostego języka. Za normę w PZU Biuro Prostego Języka przyjęło 40% indeksu PLI.

Wyróżnienia

Biuro Prostego Języka upraszcza teksty z różnych obszarów, a ich prosty i zrozumiały styl doceniają eksperci. PZU jako jedyna firma ma aż 5 „Certyfikatów prostej polszczyzny" – to wyróżnienie przyznaje Pracownia Prostej Polszczyzny Uniwersytetu Wrocławskiego. W 2022 roku PZU otrzymało ten certyfikat za język dokumentów w indywidualnych ubezpieczeniach kapitałowo-ochronnych. Pracownia Prostej Polszczyzny zbadała treść ogólnych warunków ubezpieczeń, dokumentów i pism, a więc całość komunikacji, którą klient otrzymuje od zawarcia umowy aż po jej zakończenie.

Certyfikowane teksty spełniają warunki międzynarodowego standardu prostego języka. Aby to stwierdzić, teksty przechodzą rygorystyczną ocenę ilościowo-jakościową.

Nie tylko dokumenty w PZU otrzymują certyfikaty. Również pracownicy Biura Prostego Języka w 2022 roku zdali specjalistyczne egzaminy i zdobyli: „Certyfikat konsultanta językowego", który przyznaje Pracownia Prostej Polszczyzny przy Uniwersytecie Wrocławskim oraz „Językowy znak jakości" Fundacji Języka Polskiego przy Uniwersytecie Warszawskim.

Prosty język – spółki zależne

Od 2017 roku LINK4 zmienia komunikację z klientami na prostą i zrozumiałą. Projekt prostego języka obejmuje zarówno upraszczanie dokumentów kierowanych do klientów jak również szkolenia i warsztaty dla pracowników z zasad prostego pisania. Od 2022 roku, wszystkie ogólne warunki ubezpieczenia komunikacyjnego oraz ubezpieczenia mieszkania są już napisane prostym językiem. Stworzony został krótki poradnik prostego pisania – zbiór wewnętrznie opracowanych zasad pisania przystępnym i zrozumiałym dla każdego klienta językiem. Projektem prostego języka kieruje Zespół Zarządzania Doświadczeniami Klienta. Zdaniem LINK4, ubezpieczenia powinny być proste – posługiwanie się zrozumiałym i klarownym językiem jest naturalną częścią tego procesu.

Bank Pekao dąży do tego, aby język, w którym na co dzień się komunikuje, był przyjazny i w pełni zrozumiały dla wszystkich klientów. Głównym zamysłem tych działań jest redukcja do minimum czasu klienta potrzebnego na zrozumienie fachowego żargonu. W 2022 roku Bank:

- wprowadził nowe uproszczone wzory regulaminów i umów. W komunikacji z klientami wdrożone zostały nowe uproszczone definicje pojęć usług reprezentatywnych;
- powołał specjalny zespół ponad 40 konsultantów prostego języka, którzy codziennie wspierają pracowników w upraszczaniu dokumentów, pism, materiałów informacyjnych i komunikatów;
- przeszkolił 1,5 tys. pracowników w zakresie kluczowych zasad tworzenia prostych i poprawnych tekstów;
- w ramach programu „Prosto po polsku" przeprowadził kilkadziesiąt akcji informacyjnych dla wszystkich pracowników.

Ponadto, przedstawiciele Banku Pekao są aktywnymi uczestnikami prac grupy roboczej do spraw prostej komunikacji w Związku Banków Polskich.

W 2022 roku Alior Bank kontynuował swoje działania w obszarze upraszczania komunikacji. Zgodnie z wewnętrznymi regulacjami prosty język obowiązuje wszystkich pracowników, który tworzą komunikację do klienta. Zespół upraszczania skupił się na edukacji wewnętrznej realizując szkolenia z trenerami wewnętrznymi i zewnętrznymi. W ramach tej edukacji powstały również kolejne materiały edukacyjne dla pracowników banku. Kontynuowane były także spotkania w ramach grupy roboczej przy Związku Banków Polskich. Alior Bank promował prosty język na zewnątrz – w swoich mediach społecznościowych. Wdrożył kolejne uproszczone komunikaty, wśród których znalazły się też pierwsze dokumenty prawne. Zasady prostego języka spisane są w „Podręczniku prostego pisania", który udostępniony został wszystkim pracownikom banku. Projekt Upraszczania Komunikacji obejmuje swoim zasięgiem: umowy, regulaminy, SMS-y, listy, e-maile, komunikaty AI (IVR, infolinia), a także odpowiedzi na dyspozycje.

Dobre praktyki PZU i PZU Życie

Gra językowa „Jakie to proste!"

PZU propaguje prostą polszczyznę i wykorzystuje do tego różnego rodzaju narzędzia. W 2022 roku Biuro Prostego Języka przygotowało towarzyską grę językową „Jakie to proste!". Pracownicy poznali ją podczas dorocznej konferencji o prostym języku. Gra promuje jasny i zrozumiały język, uczy poprawności językowej i zaskakuje ciekawostkami.

Na 100 kartach gry znajduje się ponad 1 000 słów i zwrotów, ponad 600 pytań i ponad 100 ciekawostek, a przede wszystkim – mnóstwo dobrej zabawy. Gracze mogą sprawdzić swoją wiedzę w sześciu kategoriach: korposłowa, nowości w języku, prosty język, gramatyka, ortografia i językowe ciekawostki.

6.3.2. Dystrybucja

[GRI 2-6]

Grupa PZU stworzyła największą geograficznie sieć sprzedaży w Polsce. Dzięki temu klienci mają łatwy i wygodny dostęp do produktów i usług finansowych. Grupa zapewnia również wysoką jakość obsługi, podnosząc kwalifikacje sprzedawców i wyposażając ich w nowoczesne narzędzia, usuwając bariery architektoniczne dla osób niepełnosprawnych.

Sieć sprzedażowo-obsługowa PZU

- 409 placówek z dogodnym dostępem na terenie całego kraju, w tym 189 w małych miejscowościach;
- 9,5 tys. agentów na wyłączność i agencji;
- 3,7 tys. multiagencji;
- ponad 1 tys. brokerów ubezpieczeniowych;
- infolinia sprzedażowa i obsługowa;
- elektroniczne kanały dystrybucji.

W Polsce, klienci Grupy PZU mają dostęp także do sieci dystrybucji Banku Pekao (597 placówek) oraz Alior Banku - 534 placówek, w tym 168 oddziałów tradycyjnych, 7 oddziałów Private Banking, 13 Centrów Bankowości Korporacyjnej oraz 346 placówek partnerskich, dodatkowo Produkty Alior Banku oferowane były również w sieci 10 centrów hipotecznych oraz około 3 tys. pośredników. Bank prowadzi również swoją działalność za pośrednictwem Oddziału w Rumunii, gdzie obsługa klientów odbywa się w kanałach zdalnych. Oba banki posiadają profesjonalne centra obsługi telefonicznej oraz platformy bankowości internetowej i mobilnej.

W ramach bancassurance i partnerstw strategicznych Grupa PZU współpracuje z 13 bankami i 23 partnerami strategicznymi. Sieć PZU Zdrowie liczy blisko 2 200 placówek partnerskich i niemal 130 własnych.

Zacieśnienie współpracy z bankami w ramach Grupy PZU (Alior Bankiem oraz Bankiem Pekao) otworzyło dodatkową płaszczyznę do budowania trwałych relacji z klientami. Na koniec 2022 roku około 7,9 tys. doradców bankowych (4,6 tys. w Banku Pekao oraz 3,3 tys. w Alior Banku) posiadało wpis do Rejestru Agentów Ubezpieczeniowych.

Porównywalna liczba doradców w stosunku do danych z roku 2021, to efekt wykreślenia z rejestru osób, których rodzaj współpracy z PZU nie wymaga posiadania licencji KNF lub osób, które przestały pracować w bankach. W 2022 roku PZU przeegzaminowało i zarejestrowało około 1,7 tys. nowych osób, które uzyskały licencje KNF.

6.3.2.1. Kanały tradycyjne

Sieć oddziałów PZU

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 (MŚP).

Sieć Agentów Wyłącznych PZU

Sieć agentów wpływa na dostępność produktów i usług dla klienta. Realizacja strategii Grupy PZU i dostosowanie sieci sprzedaży do wyzwań współczesnego świata to priorytety zarządzania siecią wyłączną. Dlatego w 2022 roku wdrożona została ważna zmiana w strukturach sprzedaży Biura Sprzedaży Własnej. W nowej strukturze funkcja sprzedażowa jest wyraźnie oddzielona od funkcji administracyjno-wsparciowej. Celem jest, aby wszyscy zarządzający sprzedażą mogli bardziej skoncentrować się na wsparciu swoich agentów w utrzymaniu dotychczasowych klientów oraz pozyskiwaniu nowych.

Określone zostały 4 Makroregiony, 20 Sieci Sprzedaży oraz 215 Zespołów Sprzedaży. Wyodrębnione zostały również 4 Zespoły Wsparcia Procesu Sprzedaży, które odpowiedzialne są za wsparcie produktowe i systemowe Zespołów Agentów.

Na poziomie Zespołów Agentów nastąpiła zmiana polegająca na podzieleniu sprzedawców na Zespoły Agentów Premium, Zespoły Agentów Kluczowych oraz Zespoły Agentów Wyłącznych, w zależności od wielkości sprzedaży realizowanej przez sprzedawców oraz ich dojrzałości biznesowej.

Zmiany zaowocowały znacznym wzrostem efektywności procesu underwritingowego, co ma bezpośredni wpływ na konkurencyjność kanału Agentów Wyłącznych na rynku dystrybucji ubezpieczeń. Ponadto w ramach struktur zostały wyłonione dodatkowe stanowiska przeznaczone do wsparcia procesów biznesowych: Trener Produktowo-Systemowy oraz Koordynator Oferty Grupy. Rolą trenerów jest rozwijanie kompetencji agentów poprzez uaktualnianie wiedzy oraz naukę nowych umiejętności po to, aby jakość doradztwa, z której słynie ten kanał, pozostała niezmiennie na wysokim poziomie.

Jednym z priorytetów pozostał rozwój sieci sprzedaży pod kątem jej uniwersalizacji oraz kompleksowej obsługi. Oznacza to, że jeden agent oferuje produkty wielu spółek w ramach Grupy PZU. Agenci stają się profesjonalnymi doradcami na każdym etapie życie klienta. Dzięki temu u jednego agenta klient może ubezpieczyć majątek, kupić ubezpieczenia medyczne i na życie, zadbać o emeryturę i uzyskać finansowanie w banku wchodzącym w skład Grupy PZU. Na koniec 2022 roku uprawnienia do sprzedaży produktów PZU i PZU Życie posiadało ponad 3 tysiące z 5 tysięcy agentów wyłącznych.

Liczba biur agentów wyłącznych w Polsce na 31 grudnia 2022 roku wynosiła ponad 1,4 tys. Podnoszenie profesjonalizmu i jakości obsługi klienta w biurach agentów, a także zwiększenie ich fizycznej obecności w terenie to priorytety rozwoju sieci. Szkolenia ze standardów jakości obsługi, pomoc merytoryczna zespołów sprzedaży, a nawet wsparcie finansowe od PZU – to wszystko ma pomóc agentom w osiągnieciu najwyższego poziomu.

Sieć Agentów Wyłącznych PZU Życie

W 2022 roku także PZU Życie kontynuował rozwój sieci Agentów Wyłącznych PZU Życie, przez podnoszenie standardów obsługi klienta oraz wdrażanie nowych produktów. Celem tych działań jest przede wszystkim wysoka jakość i dostępność produktów oraz usług dla klienta.

W 2022 roku rozpoczął działanie Klub MDRT.PZU – program mentoringowy, którego celem jest wsparcie sprzedawców w realizacji celów sprzedażowych umożliwiających wstąpienie do Million Dollar Round Table (MDRT), organizacji skupiającej 1% najlepszych na świecie agentów i doradców finansowych. W ramach programu realizowane są działania rozwojowe podnoszące umiejętności sprzedażowe uczestników oraz kompetencje organizacji i zarządzania własną pracą.

W 2022 roku w sieci Agentów Wyłącznych PZU Życie wprowadzono program Tajemniczy Klient. Po zakończonym spotkaniu asesorzy sporządzają raport opisujący przebieg spotkania. Efektem jest uzyskanie szczegółowej informacji dotyczącej przestrzegania standardów sprzedaży, a następnie wdrożenie kierunkowych działań rozwojowych i zarządczych niwelujących występujące braki.

Przykładana jest coraz większa waga do efektywnego i zgodnego z obowiązującymi przepisami prawa sposobu pozyskiwania poleceń do potencjalnych klientów. W 2022 roku rozpoczęte zostały prace nad aplikacją elektroniczną wspierającą rozmowę na temat poleceń podczas spotkania handlowego oraz gwarantującą osobie polecającej komfort związany z przekazaniem agentowi lub doradcy kontaktów do osób trzecich. Zaowocuje to zastosowaniem elektronicznego procesu komunikowania się z poleconą osobą przed nawiązaniem bezpośredniego kontaktu, uzyskiwaniem potwierdzonej zgody polecającego na powołanie się oraz bezpiecznym i zgodnym z przepisami RODO procesem przetwarzania i archiwizowania danych osobowych.

6.3.2.2. Kanały zdalne

Infolinia sprzedażowa w PZU

Klienci zainteresowani zdalnym zakupem ubezpieczenia mogą skontaktować się z PZU za pośrednictwem dedykowanego numeru 600 600 601. Z kolei klientami z aktywnymi umowami opiekują się specjaliści, którzy dbają o zachowanie ciągłości w ochronie ubezpieczeniowej, co pozwala na utrzymanie z klientem stałego kontaktu.

Dzięki nowoczesnym technologiom, m.ni. włączeniu automatyki i robotyki do procesu obsługi telefonicznej, minimalizowane są ryzyka spamu lub phishingu. W 2023 roku rozpoczęto przy współpracy z partnerem Hiya działania zmierzające do identyfikacji numeru infolinii logiem PZU. W 2022 roku wprowadzona została możliwość oddzwonienia przez klienta do konsultanta PZU. W 2023 roku rozpoczęto również wysyłkę SMSów zapowiadających telefon ze strony PZU oraz informujących o nieudanej próbie kontaktu z klientem.

Liczba połączeń telefonicznych infolinii sprzedażowej:	
2021	982,5 tys.
2022	1,05 mln

Rozwój oferty

Oferta produktowa infolinii w 2021 roku koncentrowała się wokół ryzyk związanych z ubezpieczeniem pojazdu, zasobów mieszkaniowych, podróży i następstw nieszczęśliwych wypadków. W 2022 roku portfolio produktów oferowanych w sprzedaży telefonicznej rozszerzyło się m.in. o ubezpieczenia upraw rolnych. Towarzyszyły temu technologiczne zmiany w procesie zakupowym, ukierunkowane na satysfakcję klienta. Przełomem było wdrożenie funkcji oględzin mienia za pośrednictwem aplikacji Video Inspektor. To rozwiązanie odpowiada na potrzeby klientów zainteresowanych szybkim zakupem ubezpieczenia wymagającego weryfikacji przez pracownika PZU, w tym zwłaszcza ubezpieczenia AC lub nietypowych nieruchomości, takich jak domek letniskowy. Jednocześnie zabezpiecza to interes PZU i zapobiega ryzku wyłudzenia odszkodowania. Infolinia sprzedażowa pilotażowo prowadzi również od 2022 roku sprzedaż wybranych ubezpieczeń z oferty PZU Życie.

W 2022 roku PZU umożliwiło klientom z Ukrainy zakup polisy ubezpieczenia OC granicznego przez telefon. W tym celu został powołany zespół konsultantów ukraińskojęzycznych, wzmocniono także już istniejący zespół dedykowany dla klienta anglojęzycznego.

Zdalna dystrybucja ubezpieczeń przyczynia się do realizacji strategii omnikanałowości. Klient w komfortowym dla siebie miejscu i czasie może porozmawiać z konsultantem na temat każdego ubezpieczenia, także zawartego wcześniej u agenta lub w oddziale. Rozwój jest wspierany przez innowacyjne narzędzia oparte na działaniu sztucznej inteligencji, takich jak Comadso (interaktywna porównywarka OWU) i Nexidia (AI wspierająca odsłuch nagranych rozmów).

Przypis składki w kanale zdalnym

Z roku na rok coraz większy odsetek klientów wybiera zdalną formę zawarcia umowy ubezpieczenia. Przypis składki uzyskany przez PZU w kanałach zdalnych zwiększył się w 2022 roku o 29,2% r/r do wartości 180 mln zł. Stale rośnie też liczba klientów korzystających z tej formy zakupu. Jeszcze w 2021 roku było to 229 tys. W 2022 roku liczba ta wzrosła o 33% do 303,5 tys.

Wskaźnik satysfakcji klienta z zakupu ubezpieczenia drogą telefoniczną osiągnął w 2022 roku poziom 97% zadowolonych klientów i 83%-bardzo zadowolonych. W rezultacie, sprzedaż telefoniczna przyczyniła się do otrzymania przez PZU nagrody w rankingu Instytucja Roku za najlepszą obsługę w kanałach zdalnych.

Opinia klienta po zakupie:

„Zawsze zapominam, kiedy wygasa umowa ubezpieczeniowa, więc telefon z PZU z ofertą ponownego ubezpieczenia był dla mnie miłą niespodzianką."*

*Raport „Badania satysfakcji klientów po zakupie produktów PZU", styczeń 2023 r., Biuro Zarządzania Doświadczeniami Klienta PZU

mojePZU - wszystkie usługi w jednym miejscu

Zdalny kanał kontaktu – mojePZU - to sposób na zmianę interakcji z klientem. Dzięki platformie klient ma zawsze pod ręką dostęp do wybranych usług i produktów Grupy PZU. 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,
- odebrać ofertę ubezpieczenia od Agenta,

- mieć wgląd do posiadanych polis wraz z możliwością zgłoszenia zmiany,
- umówić wizytę lekarską,
- sprawdzić i pobrać swoją dokumentację medyczną, przedłużyć e-receptę,
- zainwestować oszczędności,
- zgłosić szkodę i sprawdzić jej status,

mojePZU jest narzędziem dostępnym w ramach strony internetowej lub aplikacji mobilnej - mojePZU mobile.

Na koniec grudnia 2022 roku z portalu mojePZU korzystało ponad 3,3 miliona użytkowników.

mojePZU - rozwój w 2022 roku

Serwis jest stale rozwijany i uzupełniany o kolejne funkcjonalności. W 2022 roku na stronie moje.pzu.pl zostały wprowadzone liczne zmiany związane z redesignem – m.in.: nowy układ zakładek, uproszczenie górnego menu, a wszystko po to, aby zwiększyć intuicyjność tego narzędzia dla użytkowników.

W obszarze zdrowia w 2022 roku został zmieniony widok strony do zarządzania usługami medycznymi poprzez dodanie m.in. nowych zakładek i opcji. Jedną z nich jest zamówienie e-recepty w ramach kontynuacji leczenia bez dodatkowej konsultacji z lekarzem, możliwość wygodnego umówienia badań laboratoryjnych zleconych przez specjalistę czy prezentacja w jednym miejscu dokumentacji medycznej wystawionej przez lekarzy PZU Zdrowie. Poszerzona została również oferta zdrowotna o kolejne pakiety medyczne dla klientów indywidualnych czy oferty specjalne dla klienta 67+ oraz dla klienta młodego do 28 roku życia.

W obszarze sprzedaży produktów ubezpieczeniowych i wznowień została dodana możliwość ofertowania produktu o PZU Gospodarstwo Rolne, OC Ogólne oraz PZU Firma. Dzięki temu klient w łatwy sposób może zawrzeć ubezpieczenie bez wychodzenia z domu.

W kategorii komunikacji z klientem, w 2022 roku w pełni przeniesiono wznowienia PZU Auto do świata online. Klienci, którym kończy się ubezpieczenie otrzymują przypomnienie zawierające ofertę wznowieniową oraz możliwość przedłużenia ubezpieczenia bezpośrednio w serwisie. Wpłynęło to pozytywnie na wskaźniki ograniczenia zużycia papieru (wskaźnik „paperless”). Dodatkowo uruchomiony został proces prewindykacyjny dzięki któremu klient otrzymuje przypomnienie o zbliżającej się lub zaległej płatności wraz z możliwością natychmiastowego jej opłacenia. Poszerzona została również komunikacja w procesie likwidacji szkody. Dzięki wiadomości w skrzynce odbiorczej oraz powiadomieniu push w aplikacji mobilnej, użytkownik ma szybki dostęp do informacji o dokumentacji o szkodzie.

W roku 2022 został rozbudowany obszar płatności. Stawiając na intuicyjność rozwiązania, stworzona została własna bramka płatnicza PZU, co umożliwiło poszerzenie metod płatności m.in. przez Blik, OneClick czy Google Pay, udostępniono także płatności koszykowe. Poprzez możliwość zapisania karty płatniczej, wdrożone zostały płatności cykliczne, tak bardzo pożądane przez użytkowników. Jednocześnie klient ma zapewniony dostęp do nadchodzących płatności, jak również historii zrealizowanych transakcji w mojePZU.

Do końca 2022 roku ponad 1 560 000 użytkowników pobrało aplikację mojePZU. Wiedząc, jak ważna jest oszczędność czasu i intuicyjność aplikacji mobilnej, stale są rozwijane jej funkcjonalności. W obszarze zdrowia na przestrzeni ostatniego roku zaprojektowano i wdrożono ponad 450 ekranów, aby jak najlepiej dostosować procesy do użytkownika urządzenia mobilnego.

W trosce o bezpieczeństwo danych klientów, wprowadzono zmiany w regułach dotyczących haseł do mojePZU. Dodatkowo prezentowana jest siła wprowadzonego hasła.

W mojePZU funkcjonuje również Klub PZU Pomocni. To program lojalnościowy, dzięki któremu klienci otrzymują dostęp do katalogu kodów rabatowych i dodatkowych benefitów.

inPZU - platforma online do sprzedaży i obsługi funduszy inwestycyjnych oraz produktów emerytalnych

Od października 2018 roku działa internetowy serwis transakcyjny inPZU służący do sprzedaży jednostek funduszy inwestycyjnych. Serwis omija pośredników i dociera bezpośrednio do klientów indywidualnych z nową ofertą funduszy indeksowych oraz produktów emerytalnych IKE oraz IKZE.

inPZU jest też portalem obsługowym dla uczestników Pracowniczych Planów Kapitałowych (PPK), a od listopada 2022 roku wszystkich pozostałych produktów TFI PZU SA: m.in. Pracowniczych Planów Emerytalnych (PPE), Pracowniczych Planów Oszczędnościowych (PPO), produktów w ramach GPE, rejestrów na PZU FIO Parasolowym, produktu SEJF+. Obsługa klienta w pełni odbywa się w kanale online, bez konieczności wizyty w oddziale, a platforma jest dostępna na wszystkich urządzeniach z dostępem do sieci. inPZU pozwolił Grupie PZU na zbudowanie pierwszej w Polsce oferty niskokosztowych funduszy indeksowych.

inPZU w liczbach:

117 tys.
aktywnych użytkowników, obsługujących rachunki PPK, portfele inwestycyjne, rejestry PZU FIO, rejestry PPE i PPO oraz produkty IKE i IKZE

16 funduszy indeksowych i **5** funduszy cyklu życia w sprzedaży direct

4,5 mln
odsłon serwisu w 2022 roku

141 tys.
transakcji kupna jednostek uczestnictwa funduszy inPZU SFIO przez klientów TFI PZU.

inPZU - rozwój w 2022 roku

W 2022 roku w ramach serwisu inPZU:

- przeprowadzono migrację w ramach systemów produktowych agentów transferowych, której częścią była migracja serwisów klienckich. Platforma inPZU stała się jedynym serwisem klienckim obsługującym pod jednym loginem i hasłem wszystkie produkty TFI PZU;
- Wdrożono do oferty 7 nowych funduszy indeksowych;
- Uzupełniono ofertę IKE i IZKE o 7 nowych funduszy indeksowych;
- Wdrożono sprzedaż i obsługę nowego produktu emerytalnego opartego o fundusze indeksowe - „Pakietu Wyższa Emerytura”, składającego się z produktów PPE, PPO, IKE oraz IKZE;
- Wdrożono nową metodę weryfikacji tożsamości metodą wideoweryfikacji;
- Rozpoczęto dystrybucję newslettera do klientów inPZU;
- Wprowadzono zmiany w procesie wideoweryfikacji, pozwalające na identyfikację za pomocą polskiego paszportu i karty pobytu;
- Kontynuowano działania podnoszące efektywność sprzedaży w kanale online oraz wzmacniające komunikację z nowymi i obecnymi klientami, przez organizację webinarów, nagrań wideo, komunikację mailową, komunikację poprzez wiadomości SMS oraz komunikację w social mediach;
- Przeprowadzono kampanie produktowe produktów IKE i IKZE.

18 [GRI 3-3]

6.3.3. Obsługa szkód

Spełnienie oczekiwań klienta podczas obsługi szkody lub świadczenia stanowi klucz do zbudowania jego więzi z PZU. Dlatego procesy w tym obszarze podlegają ciągłym usprawnieniom w celu skrócenia czasu wypłaty odszkodowania i budowania pozytywnego doświadczenia klienta.

Opiekun klienta

W dobie automatyzacji i cyfryzacji procesów klient w jeszcze większym stopniu oczekuje indywidualnego podejścia. W PZU funkcjonuje Opiekun klienta, który pozostaje w kontakcie z poszkodowanym przez cały proces obsługi jego szkody lub świadczenia. Opiekun obsługując szkodę, na bieżąco informuje klienta o postępach w sprawie. W zależności od potrzeb, może on również stanowić wsparcie dla klienta i być jego doradcą, oferującym konkretne rozwiązania w trudnej sytuacji. Może także sprawnie organizować i zarządzać wszystkimi usługami, jakie oferuje PZU, w ramach obsługi zgłoszenia. Zadaniem opiekuna jest przeprowadzenie klienta przez cały proces w jak najmniej uciążliwy sposób, m.in. ustalenie jego preferencji dotyczących np. kanału komunikacji czy metody usunięcia szkody. Opiekunowie klientów zdobywają kompetencje dla różnych linii merytorycznych, co pozwala im na uniwersalizację. Zapewnia to obsługę różnych spraw klienta przez tego samego opiekuna, mimo że sprawy mogą dotyczyć różnych linii merytorycznych (rozdzielnych kompetencyjnie), a nawet innych spółek. Nowy model obsługi szkód w formule opartej na wsparciu klienta przez opiekuna pozwala poszkodowanemu na uniknięcie wielu formalności związanych z likwidacją szkody. Rolą opiekuna jest przygotowanie najlepszych dla klienta rozwiązań oraz doradztwo w celu wyboru optymalnego sposobu załatwienia sprawy, obejmującego m.in. sposób rozliczenia szkody czy wybór warsztatu.

Obsługa poważnych szkód osobowych

Ubezpieczenia to coś więcej niż tylko wypłata odszkodowania. Ubezpieczyciele powinni zapewniać wsparcie i poczucie bezpieczeństwa oraz być przy kliencie w trudnych chwilach. Dlatego Grupa PZU jest przy swoich klientach wtedy, gdy najbardziej potrzebują wsparcia i pomaga im w powrocie do sprawności. W 2022 roku w obszarze obsługi szkód podjęto szereg inicjatyw mających na celu obsługę szkód osób mocno poszkodowanych w wypadkach. Po identyfikacji szkody dużej lub szkody z potencjałem do rehabilitacji, jej obsługa odbywa się w sposób kładący nacisk na współpracę z klientem. Proponowane są rozwiązania dopasowane do indywidualnej sytuacji osoby poszkodowanej np. programy rehabilitacyjne, pomoc w wyborze i zakupie protez, pomoc w wyborze sposobu i miejsca leczenia czy wsparcie psychologiczne.

Dobre praktyki PZU i PZU Życie

Priorytetyzacja w likwidacji

Brak możliwości użytkowania lokalu mieszkalnego z powodu pożaru czy wybuchu gazu wymaga zapewnienia poszkodowanym natychmiastowej pomocy, dlatego został uruchomiony proces obsługi szkód wymagających priorytetowej obsługi. Są to szkody powstałe w wyniku zdarzenia, jakie swoim rozmiarem wymagają szybkiego zapewnienia pomocy i kompleksowej obsługi w możliwie najkrótszym czasie po wystąpieniu szkody.

Wdrożony proces opiera się na ścisłej współpracy zespołów obsługujących szkody – od konsultanta przyjmującego zgłoszenie, po ewentualną konsultację lekarską. Opiekun Klienta jest w stałym kontakcie z poszkodowanym, informując go o etapach obsługi szkody, w tym o terminie oględzin zniszczonego mienia i wymaganej dokumentacji oraz w celu udzielenia pomocy np. pobytu w hotelu zastępczym czy konsultacji u psychologa. Taki model pozytywnie wpływa na relację z klientem, który w trudnym dla siebie czasie, może liczyć na wsparcie i pomoc na każdym etapie obsługi szkody.

Obsługą tego typu szkód zajmują się opiekunowie Klienta o wysokich kompetencjach merytorycznych i interpersonalnych. Obsługa szkody jest prowadzona w sposób mający na celu jak najmniejsze angażowanie poszkodowanego i jednocześnie jak najpełniejsze zaspokojenie roszczeń na etapie obsługi szkody.

Obsługa takiej szkody nie kończy się wraz z wypłatą odszkodowania. Możliwe jest dalsze wspieranie poszkodowanych np. przez działania w celu aktywizacji zawodowej i powrotu na rynek pracy.

Preobsługa szkód

W Grupie PZU panuje przekonanie, że ubezpieczyciele powinni zapewniać poczucie bezpieczeństwa i wiarę, że ktoś zawsze będzie przy kliencie w trudnych chwilach. Dlatego Grupa PZU chce być przy swoich klientach wtedy, gdy potrzebują wsparcia najbardziej, często nawet przed formalnym zgłoszeniem przez nich szkody. Preobsługa (Before-You-Call Service) jest rozwiązaniem, w którym to ubezpieczyciel inicjuje kontakt z klientem i oferuje mu realną pomoc jeszcze przed formalnym zgłoszeniem szkody, stawiając klienta i jego potrzeby na pierwszym miejscu. Preobsługa przeznaczona jest dla klientów, którzy doznali przykrego zdarzenia losowego, w którym ucierpiało ich mienie.

Po zdarzeniu, np. pożarze, wybuchu gazu czy przejściu trąby powietrznej, na bazie informacji pochodzących z ogólnodostępnych źródeł, choćby z Internetu czy radia, podejmowana jest próba identyfikacji poszkodowanego. W przypadku pozytywnej identyfikacji poszkodowanego jako klienta PZU, nawiązywany jest z nim kontakt w celu udzielenia już realnej pomocy w trudniej sytuacji (np. jeśli zakres polisy pokrywa lokal zastępczy, zostanie on zaproponowany klientowi od razu przy pierwszym kontakcie). Rejestracja szkody może nastąpić innego dnia, w dogodnym dla klienta terminie.

Preobsługa szkód	2021	2022
Zarejestrowanych zdarzeń	77	30
Zdarzeń, w których poszkodowanymi byli klienci PZU	8	9
Poszkodowanych klientów PZU	137	269
Osoby, z którymi udało się nawiązać kontakt	137	262
Zarejestrowane sprawy assistance	135	262

Procedura zarządzania kryzysowego w obsłudze szkód

Funkcjonująca w PZU procedura opisuje wiele mechanizmów stosowanych w przypadku wystąpienia szkód o charakterze katastroficznym. Procesy te są ukierunkowane głównie na:

- skuteczne dotarcie do klienta, zapewnienie pomocy i kompleksowej obsługi w możliwie najkrótszym czasie po wystąpieniu szkody;
- skrócenie czasu obsługi szkód;
- dostosowanie procesu obsługi szkód do oczekiwań klientów;
- podniesienie jakości obsługi i poziomu satysfakcji klientów.

Najczęściej podejmowanymi działaniami w ramach tej procedury są:

- uruchomienie mobilnego biura i czterech mobilnych biur mini;
- uproszczenie procesów przyjmowania zgłoszeń i obsługi szkód;
- relokacja zasobów na tereny dotknięte kataklizmem oraz do merytorycznej obsługi szkód;
- przekazywanie poszkodowanym najpotrzebniejszych przedmiotów, takich jak plandeki, środki czystości, folie, artykuły spożywcze czy woda pitna.

W 2022 roku zjawiska katastroficzne spowodowały szkody o dużej skali. Zdarzenia o charakterze katastroficznym występują sezonowo, najczęściej w okresie letnim, jednak w 2022 szkody katastroficzne (tzw. zimowa burza) wystąpiły już na przełomie stycznia i lutego. W ciągu tych 2 miesięcy zostało zgłoszonych prawie 49 tys. szkód majątkowych i rolnych (w tym szkód w pojeździe). Od czerwca do września zostało zgłoszonych około 47 tys. szkód, z czego 16 tys. stanowiły szkody w uprawach rolnych.

Podjęte działania i usprawnienia umożliwiły szybką obsługę tych szkód. Zastosowane uproszczenia pozwoliły ustalić wysokości odszkodowania bez konieczności szczegółowego sporządzania kosztorysu. Wdrożenie robotów pozwoliło na automatyczną wypłatę zaliczki lub odszkodowania już w ciągu jednego dnia roboczego od daty zgłoszenia szkody. Powołano zespół ekspertów, który śledził raporty meteorologiczne i publikacje w mediach o potencjalnych zagrożeniach.

Obsługa szkód dla klientów korporacyjnych

Wdrożony model kompleksowej obsługi szkód klientów korporacyjnych jest przeznaczony dla największych klientów PZU, klientów VIP pod względem wielkości przypisu składki w zakresie szkód komunikacyjnych. Głównym celem wdrożonego modelu jest zagwarantowanie serwisu obsługi szkód na najwyższym poziomie poprzez wdrożenie rozwiązań dotychczas nieoferowanych na rynku obsługi szkód komunikacyjnych.

Głównymi filarami modelu jest szeroko rozumiana współpraca pomiędzy zespołami sprzedażowymi, zespołami obsługi szkód oraz zespołami underwritingu, której efektem jest dostarczenie najwyższej jakości usług dla największych klientów.

Obsługa szkód w tym modelu opiera się na dogłębnej analizie klienta pod względem wielkości, struktury floty, szkodowości oraz doradztwie w zakresie zaimplementowania w obsłudze floty rozwiązań mających na celu poprawę szkodowości klienta. Każdy z klientów posiada wyznaczonych do obsługi szkód opiekunów. Opiekunowie przeprowadzają spotkania z przedstawicielami klienta. Ustalane są na nich niezbędne formalności w zakresie kontaktu i komunikacji oraz po wcześniejszej analizie proponowane są możliwe rozwiązania służące obniżeniu szkodowości klienta.

Wdrożone rozwiązania opierają się na szeroko rozumianych relacjach biznesowych oraz porozumieniu w zakresie możliwości wdrożenia rozwiązań minimalizujących szkodowość a zarazem koszty po stronie klienta.

Proaktywna obsługa szkód

TUW PZUW wdrożył nowoczesny model obsługi szkód wynikających z błędów medycznych. Oparty jest on na ścisłej współpracy z ubezpieczoną placówką medyczną.

Proaktywna obsługa szkód zapewnia szybką pomoc pacjentowi, który padł ofiarą błędu lekarskiego. Polega m.in. na wsparciu specjalisty lub organizacji rehabilitacji by odwrócić lub zminimalizować skutki błędu medycznego. Umożliwia szybką wypłatę świadczenia, bez prowadzenia spraw sądowych, które w przypadku zdarzeń medycznych są skomplikowane i długotrwałe. Korzyścią dla ubezpieczonej placówki medycznej jest otrzymanie pełnej ochrony ubezpieczeniowej, wsparcia merytorycznego i obiektywnej analizy ewentualnych roszczeń pacjentów.

Wykorzystanie nowoczesnych technologii w obsłudze szkód

PZU jako lider transformacji cyfrowej nieustannie pracuje nad innowacjami zwiększającymi jakość obsługi klientów. AI w obsłudze szkód to rozwiązanie wykorzystujące sztuczną inteligencję, które analizuje zdjęcia szkód oraz kosztorysy z warsztatów napraw samochodów. Rocznie PZU obsługuje ponad 500 tys. szkód komunikacyjnych. Duża ich część jest obsługiwana przez warsztaty naprawcze. Większość z nich zawiera masową dokumentację fotograficzną i techniczną. Znaczna jej część wymaga dodatkowej i pogłębionej analizy. Działania te wymagają przeszkolonych i wysoko wykwalifikowanych ekspertów. Wprowadzone rozwiązanie sztucznej inteligencji usprawniło ich codzienną pracę. Algorytmy sztucznej inteligencji dokonują precyzyjnej analizy zdjęć dokumentujących szkodę komunikacyjną. Potrafią nazwać konkretną część auta, określić zakres uszkodzenia i zakwalifikować do naprawy lub wymiany dany podzespół. Przed wykorzystaniem algorytmów sztucznej inteligencji większość spraw obsługiwanych przez warsztaty naprawcze musiała być analizowana manualnie. Dzięki wdrożeniu tego rozwiązania eksperci otrzymują do analizy tylko wyselekcjonowane sprawy, a pozostałe, które nie budzą wątpliwości, są zatwierdzane automatycznie lub półautomatycznie. Wdrożenie przekłada się na znaczne oszczędności finansowe oraz zwiększenie satysfakcji klientów.

W 2022 do obsługi szkód komunikacyjnych wdrożone zostało rozwiązanie Ailik3. Dzięki temu narzędziu Opiekun Klienta ma możliwość stworzenia kalkulacji naprawy bez posiadania specjalistycznej wiedzy w tym zakresie. W przypadku prostej szkody komunikacyjnej, klient, po jego zgłoszeniu, może otrzymać link do web aplikacji, poprzez którą w prosty sposób prześle wszystkie wymagane zdjęcia do szybkiej wyceny szkody. Sztuczna inteligencja oceni je, lokalizując wszystkie widoczne na zdjęciach części i przypisując im ocenę stopnia

uszkodzenia. Po analizie, system zdecyduje czy uszkodzony podzespół zakwalifikować do naprawy, wymiany czy też wyłącznie lakierowania. Zastosowane algorytmy sztucznej inteligencji potrafią w ten sposób rozpoznać i szczegółowo przeanalizować blisko 80 elementów pojazdu. Przygotowany kosztorys naprawy szkody trafia do opiekuna klienta, który ma możliwość jego ewentualnej edycji i modyfikacji, aby następnie przedstawić wycenę szkody klientowi.

2022 rok to również zakończenie procesu testowania wykorzystania algorytmów sztucznej inteligencji w obsłudze szkód upraw spowodowanych ryzykiem huraganu i deszczu nawalnego. Algorytmy te dokonują precyzyjnej analizy zobrazowań satelitarnych upraw, w celu ustalenia radykalnie uszkodzonej powierzchni. W ten sposób skracają czas obsługi szkód uprawowych oraz precyzyjnie i obiektywnie ustalają zakres szkody.

Roboty

Robotyka jest narzędziem umożliwiającym pełną automatyzację żmudnych i powtarzalnych czynności niewymagających skomplikowanej wiedzy specjalistycznej i doświadczenia. Roboty pozwalają zastąpić integrację międzysystemową, przetwarzają duże wolumeny danych w bardzo krótkim czasie. Korzystanie z technologii Robotic Process Automation (RPA) poprawia jakość danych, ułatwia kontrolę efektywności procesu i jest dodatkowym sposobem raportowania. Dzięki robotyce można realizować procesy, które nie mogły być wykonywane przez pracowników ze względu na znaczną pracochłonność lub konieczność wykonania skomplikowanych czynności w krótkim czasie. Wdrożenie zrobotyzowanego procesu odbywa się szybciej niż wykonanie zmiany systemowej, a samo rozwiązanie oznacza niższy koszt niż zatrudnienie dodatkowych pracowników.

Liczba wdrożeń w zakres robotyki	2021	2022
Procesy biznesowe	18	29
- w tym procesy w obszarze obsługi szkód	12	19

Komentarz: w 2022 roku roboty były także wykorzystywane do wyszukiwania podmiotów z listy MSWiA, co pozwoliło na identyfikowanie podmiotów na które nałożono sankcje z powodu wojny na Ukrainie.

Roboty – przykładowe wykorzystanie

- **Robot AC SN**

Robot obsługujący szkody, w których klient na etapie zgłoszenia znajduje się w sieci naprawczej PZU. W ramach tego procesu robot obsługuje szkodę od początku- monituje warsztat o dokumenty, wysyła pismo do klienta, ale także przede wszystkim wypłaca zaliczkę odszkodowania, a następnie dopłatę po przesłaniu faktury. Robotyzacja procesu pozwoliła go znaczne przyśpieszyć- zaraz po akceptacji kosztorysu/faktury wchodzi robot, który przygotowuje i zatwierdza decyzję. Praca robota uwzględnia cykl życia szkody i sytuacje, które standardowo mogą pojawić się w procesie. Dzięki wdrożeniu zapętleń robot pomimo wyjątku biznesowego może wrócić do szkody i podjąć ją ponownie.

- **Robot BLS TUS**

Automatyzacja procesu obsługi szkód. Obsługa merytoryczna szkody odbywa się w innym towarzystwie ubezpieczeń. PZU dostaje informację o zgłoszonej szkodzie. Następnie potwierdza gwarancję - ubezpieczenie. Po wydanej decyzji PZU dostaje decyzję do wgrania systemowego. W procesie zrobotyzowanym kroki manualne wykonywane przez Opiekuna Szkody zostały przejęte przez robota.

- **Asystent AI w likwidacji**

W 2022 roku PZU, jako pierwszy ubezpieczyciel w Polsce, udostępnił swoim klientom innowacyjne narzędzie wykorzystujące sztuczną inteligencję (AI) przy obsłudze szkód komunikacyjnych. Asystent AI sporządzi wstępny kosztorys naprawy na podstawie zdjęć nadesłanych przez klienta przez udostępnioną aplikację, co znacznie usprawni proces wyceny szkód. To kolejne innowacyjne rozwiązanie oparte o zaawansowane algorytmy sztucznej inteligencji wykorzystywane przez PZU w obsłudze szkód.

W przypadku wybranych szkód komunikacyjnych, klient może otrzymać link do web aplikacji, poprzez którą w prosty sposób prześle wszystkie wymagane zdjęcia do szybkiej wyceny szkody. Sztuczna inteligencja oceni je, lokalizując wszystkie widoczne na zdjęciach części i przypisując im ocenę stopnia uszkodzenia. Po analizie, system zdecyduje czy uszkodzony podzespół zakwalifikować do naprawy, wymiany czy też lakierowania. Zastosowane algorytmy sztucznej inteligencji potrafią w ten sposób rozpoznać i szczegółowo przeanalizować zewnętrzne uszkodzenia karoserii pojazdu. Rozwiązanie wspiera przede wszystkim pracowników PZU. Przygotowany kosztorys naprawy szkody trafia do opiekuna klienta, który ma możliwość jego edycji, modyfikacji i każdorazowej akceptacji, aby następnie przedstawić wycenę szkody klientowi. Klient zyskuje na tym, że jego szkoda może zostać natychmiast rozpatrzona, nawet w kilkanaście minut.

- **Asystent AI Home**

System AiHome przyspieszy wyceny i czas ich przygotowywania. Rozwiązanie powstało przy współpracy ze szwedzkim startupem. AiHome - aplikacja wykorzystująca najnowszą technologię, wesprze pracowników PZU w wycenie ruchomości domowych, ze szczególnym uwzględnieniem sprzętu RTV i AGD. Rozwiązanie nie tylko przyspieszy proces wycen uszkodzonych ruchomości domowych, ale także zapewni ich ujednolicenie, dzięki codziennej aktualizacji cen od wiodących sprzedawców oraz dostarczaniu tych samych danych wszystkim Opiekunom Klienta. Ponadto aplikacja automatycznie wyszuka i zaproponuje zamienniki sprzętu, który nie jest już produkowany, dzięki czemu klienci będą mieli możliwość uzyskania wyceny niedostępnego już w sprzedaży sprzętu. Rozwiązanie umożliwia bezgotówkową obsługę szkody poprzez zorganizowanie procesu wymiany sprzętu na nowy. Poza optymalizacją procesu wyceny, wdrożone przez PZU rozwiązanie ma także szereg innych korzyści. Dzięki platformie pracownicy PZU mają wszystkie dostępne w Polsce produkty zebrane w jednym miejscu z prostą wyszukiwarką. Oprócz tego aplikacja wskazuje klientowi gdzie konkretnie może zakupić nowy produkt, który został uszkodzony lub też produkt, który jest jego zamiennikiem, a także dostarcza przejrzysty, automatycznie generowany raport z wyceny, zawierający wszystkie kluczowe informacje dla ubezpieczyciela, jak i klienta.

[GRI 2-25]

6.3.4. Skargi i reklamacje

Proces rozpatrywania skarg

Etapy rozpatrywania skargi w PZU i PZU Życie obejmują:

- niezwłoczne zbadanie okoliczności sprawy;
- ocenę zasadności kwestii w niej przedstawionych;
- zajęcie stanowiska;
- podjęcie działań prowadzących do usunięcia ewentualnie stwierdzonych uchybień;
- odpowiedź dla klienta oraz instytucji zewnętrznej, jeśli była podmiotem składającym skargę w imieniu klienta.

Informacje o przyczynach skarg są analizowane także przez osoby odpowiedzialne za obszary, których te skargi dotyczą. Ma to służyć podejmowaniu działań, które mogą eliminować przyczyny skarg i ich źródła w przyszłości. Szczególnie dotyczy to obszaru rozwoju oferty produktowej, sprzedaży, kanałów dystrybucji, sieci partnerów zewnętrznych (w tym współpracę z usługodawcami i zleceniobiorcami), obsługę klienta, obsługę szkód i świadczeń oraz marketing.

System zapobiegania skargom

Na podstawie wniosków z reklamacji wszyscy pracownicy rozpatrujący skargi zgłaszają do Biura Zarządzania Doświadczeniami Klienta (właściciela procesu obsługi skarg) tzw. inicjatywy skargowe, czyli pomysły na usprawnienia i eliminowanie źródeł reklamacji i niezadowolenia klientów. Do tego zostało stworzone odpowiednie narzędzie – Baza Usprawnień Klienckich. Biuro Zarządzania Doświadczeniami Klienta odpowiada za zarządzanie zgłoszonymi inicjatywami – weryfikuje zgłoszone pomysły, uzgadnia zasadność wdrażania zmian z właścicielami biznesowymi i monitoruje postępy prac, a następnie raportuje wyniki zmian i ich wpływ biznesowy.

Wskaźniki terminowości realizacji reklamacji do 30 dni

	2021	2022
Grupa PZU	97,9%	97,6%
PZU i PZU Życie	98,4%	98,0%

[GRI 2-27]

Kary i postępowania

W 2022 roku Komisja Nadzoru Finansowego nałożyła na PZU kary pieniężne w związku z niewypłaceniem odszkodowania w terminach, o których mowa w art. 14 ust. 1 i ust. 2 ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych oraz w związku z niedopełnieniem obowiązku informacyjnego, o którym mowa w art. 14 ust. 3 tej ustawy:

- 25 lutego – w wysokości 397 tys. zł (po rozpatrzeniu wniosku PZU o ponowne rozpatrzenie sprawy, KNF utrzymała w mocy decyzję z września 2021 rok);
- 13 maja – w wysokości 685 tys. zł;
- 27 maja - w wysokości 546 tys. zł;
- 22 lipca – w wysokości 115 tys. zł.

Kary za naruszenie praw konsumentów	PZU		PZU Życie	
	2021	**2022**	2021	**2022**
Liczba sankcji pozafinansowych z tytułu niezgodności z prawem lub regulacjami	0	0	0	0
Łączna wartość pieniężna nałożonych istotnych kar z tytułu niezgodności z prawem i regulacjami	0	0	0	0
Sprawy prowadzone za pomocą mechanizmów rozstrzygania sporów	0	0	0	0
Liczba kar nałożonych przez KNF	1	3	0	0
Łączna wartość pieniężna kar nałożonych przez KNF w tys. zł	397	1 346	0	0

Komentarz do roku 2021: kara uprawomocniła się w 2022 roku.

Komentarz do roku 2022: wartość kar w odniesieniu do składki PZU w 2022 roku wyniosła 0,01%.

Pozostałe spółki Grupy PZU: w 2021 i 2022 nie odnotowano wystąpienia kar związanych z naruszeniem praw konsumentów.

[GRI 2-25]

Skargi i reklamacje – agenci

Przyjmowane są przez PZU w dowolnej formie. To od klientów zależy, czy zdecydują się na tradycyjne pismo, e-mail, formularz na stronie internetowej PZU czy też rozmowę z pracownikiem przez telefon lub w placówce firmy. Rozpatrywaniem zgłoszeń zajmuje się specjalnie powołany w strukturach korporacji Zespół Obsługi Reklamacji. Na każde zgłoszenie pracownicy zespołu odpowiadają tak szybko, jak to jest możliwe – w standardowych przypadkach klienci czekają na odpowiedź nie więcej niż 30 dni. W sprawach szczególnie skomplikowanych termin ten jest wydłużony, ale nie przekracza 60 dni. W razie stwierdzenia przez PZU naruszania przez agenta swoich obowiązków, firma może ograniczyć zakres udzielonego mu pełnomocnictwa do zawierania umów ubezpieczenia bądź rozwiązać umowę. W przypadku poważnych naruszeń właściwą jednostką do reagowania jest Biuro Bezpieczeństwa.

Zarządzanie skargami i reklamacjami w spółkach zależnych

W spółce PZU CO obowiązuje Regulamin rozpatrywania skarg/reklamacji kierowanych do PZU CO dotyczących wykonywanej przez Spółkę działalności agencyjnej.

W PTE PZU obowiązuje m.in. regulamin rozpatrywania skarg, procedury dotyczące obsługi korespondencji oraz regulamin korzystania z usług świadczonych przez PTE PZU.

W PZU Pomoc funkcjonują m.in.: Polityka jakości obsługi klienta, Polityka zarządzania doświadczeniami klienta, Wytyczne dotyczące przyjmowania i rozpatrywania reklamacji.

W spółce LINK4 obowiązuje Procedura reklamacyjna LINK4 TU S.A. oraz Regulamin przyjmowania i rozpatrywania reklamacji i odwołań.

W TUW PZUW funkcjonuje Procedura rozpatrywania reklamacji w TUW Polskim Zakadzie Ubezpieczeń Wzajemnych.

W zagranicznych spółkach ubezpieczeniowych obowiązuje szereg polityk, określających m.in. procesy i podstawy tworzenia oraz modyfikacji produktów ubezpieczeniowych, a także zasady i obowiązki w zakresie obsługi reklamacji klientów. W Lietuvos Draudimas funkcjonują m.in. Polityka: Produkty ubezpieczeniowe, a także Polityka zarządzania reklamacjami klientów. W AAS BALTA obowiązuje Polityka zarządzania i rozwoju portfela ubezpieczeń oraz Wytyczne dotyczące komunikacji z klientem. Podobnie w oddziale w Estonii – funkcjonuje tam Polityka rozpatrywania skarg klientów. Natomiast w spółkach w Ukrainie działają Zasady rozpatrywania reklamacji.

W PZU Zdrowie została wprowadzona procedura opisująca zasady obiegu, ewidencji i rozpatrywania reklamacji przez Zespół Relacji z Klientem i oddziały PZU Zdrowie oraz wskazująca odpowiedzialność w procesie i sposób raportowania reklamacji. Obowiązuje również Księga Standardów Obsługi Pacjenta, która zawiera pozamedyczne standardy obsługowe przeznaczone dla poszczególnych grup zawodowych w placówkach medycznych. Prowadzone są również cykliczne badania satysfakcji klientów posiadających opiekę medyczną w PZU. Poprzez badanie satysfakcji systematycznie monitorowana jest jakość obsługi na infolinii oraz w placówkach medycznych PZU Zdrowie obserwuje poziom lojalności oraz zadowolenia klientów z wybranych etapów realizacji usługi medycznej m.in: kontakt z infolinią, recepcją, wizyta w gabinecie zabiegowym oraz u lekarza. W PZU Zdrowie została wprowadzona procedura opisująca zasady obiegu, ewidencji i rozpatrywania reklamacji przez Zespół Relacji z Klientem i oddziały PZU Zdrowie oraz wskazująca odpowiedzialność w procesie i sposób raportowania reklamacji. W Centrach Medycznych PZU Zdrowie obowiązuje także pakiet regulacji dotyczący bezpieczeństwa medycznego.

W TFI PZU funkcjonuje Polityka działania w najlepiej pojętym interesie klienta i funduszy, która określa zasady i działania TFI PZU dla uzyskania możliwie najlepszych wyników dla funduszy oraz klienta w związku ze świadczeniem usługi na jego rzecz, uwzględniając charakter lub inne aspekty mające istotny wpływ na wykonanie usługi. Dodatkowo stosowany jest Regulamin świadczenia usług zarządzania portfelami instrumentów finansowych przez TFI PZU, który określa zasady i warunki świadczenia przez TFI PZU usług zarządzania portfelami, w skład których wchodzi jeden lub większa liczba instrumentów finansowych. Z jego treścią klient zapoznaje się przed zawarciem Umowy. TFI PZU stosuje także wewnętrzną Procedurę obsługi klientów funduszy inwestycyjnych w TFI PZU, która reguluje ogólne zasady obsługi klienta, któremu proponowane jest nabycie jednostek uczestnictwa lub objęcie certyfikatów inwestycyjnych funduszy inwestycyjnych TFI PZU.

W TFI PZU obowiązuje również Procedura postępowania z reklamacjami klientów TFI PZU oraz funduszy inwestycyjnych TFI PZU. Określa zasady i wytyczne dotyczące postępowania z reklamacjami klientów towarzystwa lub funduszy inwestycyjnych TFI PZU w związku z prowadzoną przez TFI PZU działalnością w zakresie tworzenia i zarządzania funduszami inwestycyjnymi – zwłaszcza dotyczącą pośrednictwa w zbywaniu i odkupywaniu jednostek uczestnictwa, przyjmowania zapisów na certyfikaty inwestycyjne, świadczenia usługi zarządzania portfelami, w których skład wchodzi jeden lub większa liczba instrumentów finansowych oraz realizacji obowiązków wobec klientów. Dodatkowo opracowano Procedurę obsługi klientów korzystających z usługi zarządzania portfelem Towarzystwa Funduszy Inwestycyjnych PZU. Jest to dokument wewnętrzny, który reguluje czynności związane z nawiązaniem i zakończeniem współpracy pomiędzy TFI PZU a klientem w zakresie zarządzania portfelem instrumentów finansowych oraz czynności związane z obsługą klienta.

W Alior Banku obowiązuje Księga Standardów Jakości Obsługi, która określa zasady obsługi klienta indywidualnego i klienta biznesowego. Zespół Customer Experience stale monitoruje jakość obsługi, przygotowuje benchmarki rynkowe, a także bada i poprawia doświadczenia klientów za pomocą analiz Customer Journey. Nieustannie pracuje też nad budowaniem nowych i aktualizacją obowiązujących standardów jakości obsługi, mając na uwadze wszystkie punkty styku klienta z bankiem. W centrum uwagi Zespołu Customer Experience jest także przeniesienie klientów w świat digitalowy, zachęcenie do selfservice - edukacja klientów w zakresie wykorzystania funkcjonalności konkurencyjnej na rynku bankowości elektronicznej Alior Banku. Stale realizowane są zadania w ramach Grupy Rekomendacyjnej, której głównym zadaniem jest minimalizowanie liczby reklamacji wpływających do banku. Grupa skupia kluczowe jednostki merytoryczne i techniczne, właścicieli biznesowych produktów i procesów, systemów, bankowości elektronicznej, ryzyka, sprzedaży oraz jakości. W ramach prac grupy analizie poddawane są najbardziej wolumenowe kategorie reklamacyjne, a następnie weryfikowane są czynniki, które do niej doprowadziły, zarówno produktowe jak i procesowe oraz wydawane rekomendacje do zmian/ modyfikacji.

Rzecznik Klienta PZU

Klienci kontaktują się bezpośrednio z Rzecznikiem za pośrednictwem internetowego formularza, e-maila lub telefonicznie. Możliwe jest również osobiste spotkanie w Centrali PZU w Warszawie. Każde zgłoszenie jest rejestrowane w systemie, natomiast Rzecznik podejmuje interwencje w sprawach, które jego zdaniem wymagają niestandardowego podejścia. Rzecznik realizuje również zadania edukacyjne, ponieważ wiele kierowanych do niego pytań dotyczy działania produktu ubezpieczeniowego. W 2022 roku do Rzecznika Klienta trafiło 1 172 spraw.

Rzecznik Klienta PZU analizuje także sprawy kierowane do Zarządu PZU i PZU Życie, prowadzi mediacje przed Rzecznikiem Finansowym oraz w Komisji Nadzoru Finansowego.

Rzecznik Klienta współpracuje z Polskim Związkiem Głuchych (PZG), aby jak najlepiej dopasować produkty ubezpieczeniowe do potrzeb osób głuchoniemych. Wspólnie z PZG przygotowano film przedstawiający, w jaki sposób osoby głuchonieme mogłyby skorzystać z pomocy drogowej assistance PZU. Film został udostępniony na stronie PZG.

Zakres zgłoszeń przekazanych do Rzecznika Klienta PZU

	2021*	2022
ubezpieczenia komunikacyjne	46%	40%
ubezpiecznia ochronne	25%	29%
ubezpiecznia zdrowotne	12%	5%
ubezpieczenia majątkowe (budynki i lokale mieszkalne)	8%	9%
inne	9%	17%

*) dane skorygowane

Rzecznik Klienta LINK4

Klienci LINK4, w trudnych i skomplikowanych sprawach, wymagających dodatkowej analizy, mogą liczyć na wsparcie Rzecznika Klienta. Rzecznik analizuje sprawy klientów, którzy przeszli już ścieżkę reklamacyjną, ale nadal nie zgadzają się z rozstrzygnięciem lub potrzebują dodatkowych informacji. Klienci mogą skontaktować się z Rzecznikiem Klienta za pośrednictwem krótkiego formularza na stronie internetowej, a także listem lub e-mailem.

Rzecznik Klienta jest głosem klienta w LINK4, ale wpływa także na jakość procesów i produktów, kierując rekomendacje i zalecenia do biznesu, które wynikają z analizowanych przez niego spraw. Rzecznik Klienta analizuje także sprawy kierowane do Zarządu LINK4.

Rzecznik Klienta TUW PZUW

TUW PZUW w 2022 roku powołał Rzecznika Klienta. Pomaga on klientom w sprawach trudnych i wymagającej szybkiej interwencji, które nie mogą zostać zrealizowane według standardowej procedury reklamacyjnej lub wymagają dodatkowych opinii prawnych czy eksperckich.

Rzecznik Klienta również inicjuje oraz realizuje działania w Towarzystwie na rzecz doskonalenia, ujednolicania i usprawniania standardów obsługi Klienta.

Rzecznik Zdrowia PZU

PZU, chcąc lepiej zrozumieć potrzeby pacjentów oraz wzmocnić z nimi relacje, jako pierwszy ubezpieczyciel w Polsce w grudniu 2020 roku powołał Rzecznika Zdrowia. To unikatowa funkcja w skali całego rynku prywatnej opieki medycznej i ubezpieczeń. Głównym zadaniem Rzecznika jest prowadzenie dialogu z pacjentami i wspieranie ich na każdym etapie korzystania z opieki medycznej – od momentu zakupu usługi do wizyty lub badania w placówce medycznej. Rzecznik Zdrowia analizuje sprawy zgłaszane przez pacjentów z zachowaniem bezstronności, w obiektywny sposób oceniając jakość obsługi i zastosowane procedury. Bliski kontakt z pacjentami pozwala także realnie wpływać na tworzenie nowych rozwiązań obsługowych i produktów zdrowotnych. Pacjenci mają nieco inne wymagania, potrzeby oraz problemy niż klienci ubezpieczeniowi. Klienci mogą kontaktować się z Rzecznikiem Zdrowia za pośrednictwem formularza internetowego. W 2022 roku do Rzecznika Zdrowia trafiło 108 spraw.

Dobre praktyki spółek zależnych

Negocjacje z klientem LINK4

Efektywne przeprowadzenie procesu likwidacji szkody i zakończenie sprawy zawarciem ugody przyczynia się do zwiększenia satysfakcji klientów LINK4. Zespoły Pionu Szkód LINK4 prowadzą proaktywne działania, w tym negocjacje ograniczające ryzyko kierowania skarg do instytucji, czy wchodzenia w spory sądowe. Umacnianie relacji z klientem to jeden z głównych celów strategii LINK4.

Ponadto, do Centrum Mediacji Sądu Polubownego przy KNF przekazywane są sprawy trudne, których z różnych powodów nie można zakończyć ugodą na etapie likwidacji. Zaobserwowano, że pełnomocnicy poszkodowanych chętnie korzystają z tej formy mediacji. Dzięki prowadzonym działaniom istotnie ograniczono liczbę odwołań, skarg do Rzecznika Finansowego oraz kosztownych postępowań przed sądem cywilnym.

Rzecznik Zdrowia zajmuje się również edukacją pacjentów, promowaniem zdrowego stylu życia, badań profilaktycznych i aktywności fizycznej. Dzięki posiadanym umiejętnościom i kompetencjom Rzecznik Zdrowia wspiera pracodawców, którzy zdecydowali się na ubezpieczenia w grupie PZU w dbaniu o zdrowie ich pracowników.

W Banku Pekao i Alior Bank działają Rzecznicy Klienta, którzy zajmują się szczególnymi przypadkami, które nie mogą zostać zrealizowane według standardowej procedury reklamacyjnej lub wymagają dodatkowych opinii prawnych czy eksperckich. Wspierają także klientów w wyjaśnianiu skomplikowanych i wielowątkowych spraw. Dbają o to, aby wszystkie działania uwzględniały perspektywę klienta i proponują takie rozwiązania, które satysfakcjonują obie strony.

6.3.5. Badania satysfakcji klienta

Od wielu lat PZU realizuje badania satysfakcji klienta. Każdego roku rozszerza ich zakres, wprowadzając nowe metody oraz udoskonalając sposób raportowania, dzięki czemu jest w stanie jeszcze lepiej odpowiadać na potrzeby klientów. Wyniki badań satysfakcji są dystrybuowane do wszystkich jednostek odpowiedzialnych za obsługę klienta na danym etapie. Pozwalają na bieżąco:

- identyfikować źródła niezadowolenia klienta;
- porównywać poziom zadowolenia pomiędzy produktami czy obszarami;
- reagować w przypadku spadków satysfakcji klienta;
- wprowadzać środki naprawcze w procesie obsługi.

PZU raportuje najważniejsze wskaźniki Customer Experience takie jak:

- satysfakcja z obsługi z produktu (CSS - Customer Satisfaction Score);
- wskaźnik rekomendacji (NPS - Net Promoter Score).

Dobre praktyki PZU i PZU Życie

Wskaźniki satysfakcji klienta wpisane w cele pracowników

Wskaźniki satysfakcji klienta są wpisywane w cele pracowników różnego szczebla. Są to wskaźniki bezpośrednio związane z obszarem odpowiedzialności pracowników, którzy mają na nie realny wpływ, poprzez jakość wykonywanej pracy.

Badania i wywiady

- W PZU prowadzone jest stałe badanie benchmarkowe, którego celem jest porównanie satysfakcji klientów PZU względem konkurentów w branży ubezpieczeniowej.
- Kwartalnie PZU realizuje ponad 50 tysięcy wywiadów z klientami. Regularnie organizowane są spotkania z jednostkami odpowiedzialnymi za produkt i proces obsługi w celu prezentacji wyników badań oraz omawiania obszarów wymagających poprawy.
- W 2022 roku rozszerzono badanie satysfakcji po otrzymaniu listu rocznicowego – ankietę satysfakcji otrzymuje teraz każdy klient, który otrzymał list rocznicowy od PZU.

Wskaźnik Net Promoter Score (NPS)

Jednym z kluczowych, raportowanych w ramach badań satysfakcji wskaźników, jest wskaźnik lojalności klientów - Net Promoter Score (NPS). Wskaźnik jest wystandaryzowany i stosowany na całym świecie. Daje możliwość porównania w czasie oraz weryfikacji kondycji marki względem firm konkurencyjnych. Klienci pytani są o skłonność do polecenia marki swoim bliskim i znajomym. Odpowiedź wybierają ze skali prawdopodobieństwa od 0 do 10, gdzie 0 oznacza „zdecydowanie nie", a 10 „zdecydowanie tak". Klienci wybierający wartości od 0 do 6, to osoby, które z dużym prawdopodobieństwem nie polecą usług, osoby wybierające odpowiedzi 6 i 7 są neutralne, natomiast polecającymi są osoby wybierający odpowiedź 9 i 10.Wartość wskaźnika to różnica między % krytyków (odpowiedzi 0-6), a promotorami (odpowiedzi 9 i 10).

W PZU klienci są pytani o skłonność do polecenia marki po zakupie ubezpieczenia oraz po skorzystaniu z niego (np. wypłata świadczenia, likwidacja szkody, skorzystanie z assistance, wizyta lekarska).

Wskaźnik Net Promoter Score (NPS) - wskaźnik lojalności klientów PZU SA/ PZU Życie	2021	2022
Po zakupie ubezpieczenia	31	44
Po skorzystaniu z ubezpieczenia	25	25

Wskaźnik profesjonalnej realizacji obsługi i sprzedaży (PRO)

Standardy obsługi klienta w sieciach sprzedaży PZU wśród agentów wyłącznych, agentów terenowych, agentów życiowych Biura Sprzedaży Agencyjnej oraz multiagentów, a także w oddziałach i agencjach biurowych są stale weryfikowane za pomocą badań Tajemniczego Klienta (ang. *Mystery Shopping*).

Badania te są ważnym narzędziem operacyjnym dla biur zarządzających sieciami sprzedaży pozwalającym monitorować jakość i standardy oferowanej klientom obsługi przez sprzedawców. Dzięki przeprowadzonym cyklicznie badaniom Mystery Shopping możliwe jest zdiagnozowanie, w jakim obszarze funkcjonowania agenta czy placówki występuje ewentualny systemowy problem, a następnie poprawić go odpowiednią komunikacją i szkoleniami.

Badania realizowane są stacjonarnie we wszystkich kanałach z wyjątkiem audytów wśród agentów terenowych nieposiadających biura, gdzie do obsługi dochodzi w sposób zdalny.

Realizacja badań Mystery Shopping w oddziałach i agencjach biurowych w 2022 roku odbywała się stacjonarnie z wyjątkiem pierwszego kwartału, w którym została wstrzymana z uwagi na sytuację pandemiczną. W 2018 roku do badań został wdrożony wskaźnik profesjonalnej realizacji obsługi i sprzedaży (PRO), który uprościł tym samym sposób pomiaru metodą Mystery Shopping w oddziałach PZU.

Wskaźnik PRO	2021	2022
Średnia wartość wskaźnika w roku	95,9	96,7

Badania satysfakcji – spółki zależne

LINK4 - na bieżąco badany jest poziom zadowolenia Klientów pod kątem obsługi oraz funkcjonujących procesów. Klienci otrzymują ankiety, w których mogą ocenić proces sprzedaży, serwisu posprzedażowego, likwidacji szkody oraz przekazać swoje uwagi. Otrzymane informacje są wykorzystywane do ciągłego doskonalenia jakości obsługi oraz usprawniania procesów.

Alior Bank - stale monitoruje poziom satysfakcji klientów. Badaniom podlega zarówno ogólna skłonność do polecenia jego usług, jak i zadowolenie klientów z poszczególnych produktów i kanałów obsługi, takich jak oddziały, infolinia czy bankowość internetowa.

Oceny i opinie klientów są na bieżąco analizowane i przekazywane do osób odpowiedzialnych za dany obszar obsługi. Zarówno sposoby realizacji jak i dystrybucji badań są stale rozwijane, aby podnieść jakość uzyskiwanych w ten sposób informacji, które są później podstawą do rekomendacji zmian i usprawnień. Analizę wyników badań wspierają stale rozwijane dashboardy analityczne, które pozwalają na daleko idącą automatyzację obróbki informacji pozyskiwanych od klientów, umożliwiając szybszą i łatwiej przyswajalną dla odbiorcy prezentację danych wynikowych.

Poza badaniami realizowanymi w formie stałej, każdego roku bank przeprowadza też szereg nowych badań, które są odpowiedzią na pojawiające się potrzeby wsłuchania się w głos klienta, związane np. z wprowadzeniem nowych procesów czy funkcjonalności. Badanie NPS relacyjne banku realizowane w czwartym kwartale 2022 roku z wynikiem 37, potwierdziło, że rok 2022, był kolejnym w którym podniesiono satysfakcję klientów (w poprzednim roku wynik wyniósł 36).

Bank zrealizował też badanie eNPS wśród swoich pracowników, aby sprawdzić zadowolenie z jakości współpracy wewnątrz organizacji, a dzięki zebranym opiniom lepiej dostosowywać funkcjonowanie jednostek do zgłoszonych potrzeb.

Bank Pekao – w 2022 roku Bank Pekao zaktualizował wskazówki stosowania najwyższych standardów obsługi w segmencie klientów detalicznych, w tym osób ze szczególnymi potrzebami wynikającymi z niepełnosprawności. Zbiór wytycznych poszerzony został o nowe wartości Banku: #prosto, #razem, #odważnie, #odpowiedzialnie. Uwzględniono zmieniające się warunki rynkowe, regulacje i oczekiwania klientów. Pracowano też intensywnie nad poprawą doświadczeń klientów biznesowych, czego efektem był wzrost o dwie pozycje w rankingu „Forbesa" (z 5. miejsca w 2021 r. - na 3. w 2022 r.). Bank awansował również w rankingu Złoty Bankier.

Bank Pekao dąży do tego, aby zawsze mieć aktualne informacje o jakości swoich usług. Z tego względu badanie satysfakcji klientów przeprowadzane jest w trybie ciągłym. W 2022 roku w ramach badania satysfakcji przeprowadzono wywiady z klientami, którzy skorzystali z usług Banku w oddziałach oraz kanałach zdalnych. Dodatkowo konsultanci zrealizowali szereg wywiadów w ramach badania relacyjnego z klientami premium, biznes, MŚP i korporacjami. Oprócz badania ilościowego przeprowadzone zostały badania jakościowe, które dotyczyły istotnych biznesowo procesów obsługi klientów w różnych segmentach.

Bank oraz spółki zależne obowiązuje Polityka Grupy Banku Pekao S.A. w zakresie przeciwdziałania praktykom ograniczającym konkurencję oraz praktykom naruszającym zbiorowe interesy konsumentów. Polityka określa podstawowe zasady działania pracowników Banku zgodnie z przepisami dotyczącymi antymonopolowych i nieuczciwych praktyk rynkowych oraz główne zadania komórek organizacyjnych Banku w tym zakresie. W 2022 roku Bank nie zapłacił kar za naruszenie zbiorowych praw konsumentów oraz za naruszenie zasad wolnej konkurencji. Ponadto w Kodeksie Postępowania Grupy Pekao wyraźnie sformułowany jest zakaz stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

6.3.6. Dialog i proces usprawnień

[GRI 2-25]

W spółkach PZU i PZU Życie obowiązuje „Polityka zarządzania doświadczeniami klienta", a program im poświęcony jest strategiczną inicjatywą dla całej Grupy. Realizuje go Biuro Zarządzania Doświadczeniami Klientów. Priorytetem jest rozwijanie najlepszych doświadczeń klienta podczas każdego kontaktu z firmą, jej produktami i usługami. Wytyczne do obsługi wszystkich skarg wpływających do spółek PZU i PZU Życie zostały opisane w „Zasadach przyjmowania, rejestrowania i rozpatrywania oraz raportowania skarg kierowanych przez klientów" (Zasady obsługi skarg klientów). W procesie obsługi uczestniczy kilkuset pracowników. Specjalne jednostki – Zespoły Obsługi Reklamacji (ZOR) obsługują zarówno skargi, jak i reklamacje. Niektóre reklamacje mogą być rozpatrywane przez pracowników obsługujących szkody i świadczenia. Działający proces reklamacji jest oparty w znacznym stopniu na Ustawie o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym.

Dobre praktyki PZU i PZU Życie

Cykl konkursów „Zorientowani na klienta"

W 2022 został uruchomiony cykl konkursów „Zorientowani na klienta" dla pracowników PZU, których celem jest zaangażowanie pracowników w proces inicjowania zmian na rzecz klienta oraz budowanie poczucia wpływu na zmiany w organizacji. Odbyły się dwie edycje, podczas których zgłoszono łącznie 108 inicjatyw, a 6 najlepszych zostało nagrodzonych – obecnie trwają prace nad ich wdrożeniem.

Zamknięta pętla usprawnień

W PZU funkcjonuje „Polityka zarządzania inicjatywami proklienckimi w PZU – Zamknięta Pętla Usprawnień". Obowiązuje ona wszystkich pracowników PZU, którzy mają bezpośredni i pośredni wpływ na doświadczenia klientów.

Zamknięta Pętla Usprawnień (ang. Closed Loop) to uchwalony przez Zarząd PZU model, który pokazuje, w jaki sposób PZU definiuje, wdraża i monitoruje inicjatywy proklienckie, zapewniające pozytywne doświadczenia klienta. Celem zamkniętej pętli usprawnień jest poprawa doświadczeń klientów, a także usprawnianie istniejących produktów i procesów, projektowanie doświadczeń klientów, zapewnienie spójnej i efektywnej komunikacji, tworzenie nowych produktów i usług pod kątem potrzeb i oczekiwań klientów. Proces Zamkniętej Pętli Usprawnień obejmuje też budowanie odpowiednich postaw i zachowań pracowników PZU, w szczególności poprzez włączanie ich do aktywnego udziału w procesie definiowania i zarządzania inicjatywami proklienckimi.

Dobre praktyki PZU i PZU Życie

„Przepis na dobrą współpracę"

W nurcie *Employee Experience* w 2020 roku wdrożono program „Przepis na dobrą współpracę" promujący współpracę i życzliwość w kontaktach między pracownikami PZU. W 2022 roku program był nadal rozwijany i promowany wewnątrz organizacji. W ramach programu realizowane są też inicjatywy proklienckie.

Baza Usprawnień Klienckich

W styczniu 2022 roku pracownikom PZU zostało udostępnione narzędzie BUK – Baza Usprawnień Klienckich za pośrednictwem, którego mogą zgłaszać inicjatywy i usprawnienia a tym samym wpływać na działania i zmiany wewnątrz organizacji. W 2022 zgłoszono 75 inicjatyw z czego: 13 już wdrożono, 16 jest w trakcie wdrożenia a 25 jest w trakcie opiniowania. 21 inicjatyw odrzucono z uwagi na fakt, iż proponowane rozwiązanie już istniało, inicjatywa dublowała się z wcześniej zgłoszonymi lub wdrożenie jej przewyższało korzyści możliwe do uzyskania.

Akademia Klienta

W 2022 roku PZU stworzyło elitarną grupę „Akademia Klienta". Inicjatywa zrzesza pracowników z różnych obszarów firmy, którym zależy na projektowaniu pozytywnych doświadczeń klientów. Zadaniem uczestników „Akademii Klienta" jest wypracowanie i wdrażanie rozwiązań, zmian w procesach, produktach i usługach, które będą poprawiać doświadczenia klienta z marką PZU. Uczestnicy „Akademii Klienta" biorą udział w warsztatach i szkoleniach m.in. z obszaru Customer Experience, metod rozwiązywania problemów, kreowania i oceny pomysłów, inicjują rozwiązania proklienckie. Dzięki tym działaniom poszerzono grono pracowników zaangażowanych w projektowanie najlepszych doświadczeń klientów. Do końca 2022 roku zgłoszono 21 inicjatyw, z których 2 wdrożono.

Raport Customer Experience (CX) - www.pzu.pl/raportcx

W 2022 roku PZU wydał drugą, rozszerzoną edycję raportu CX pod tytułem „Z klientem na dobre i złe". Przeanalizowano, jak na potrzeby klientów odpowiadają firmy z 8 wiodących branż usługowych. W spektrum zainteresowań PZU znalazły się najważniejsze obszary funkcjonowania klienta w świecie usług tradycyjnych i cyfrowych. Wnioski prezentowane w raporcie oparto o badanie doświadczeń klientów zrealizowane w 2022 roku metodą CAWI wśród klientów firm ubezpieczeniowych, prywatnej opieki medycznej, bankowości, telekomunikacji, e-commerce, usług tradycyjnych i internetowych oraz streamingu.

Dni Zarządzania Doświadczeniami Klientów (CX Week)

Od 3 do 5 października 2022 roku PZU świętował Dni Zarządzania Doświadczeniami Klientów (CX Week / CX Day). To święto wszystkich pracowników PZU, którzy na co dzień dbają o doświadczenia klientów. CX Day celebrują największe marki na świecie, a PZU po raz kolejny dołączył do tego grona. Myślą przewodnią było hasło „Z klientem na dobre i złe".

Podczas konferencji 4 października 2022 roku, pracownicy mieli możliwość m.in.:

- zapoznać się z nowym Raportem CX „Z klientem na dobre i złe" i dowiedzieć się na podstawie najświeższych badań, jakie są oczekiwania i potrzeby polskich klientów,
- wziąć udział w debacie ekspertów podczas której z zaproszonymi gośćmi (m.in. Brand24, Digital University i Kantar Polska) rozmawiano o przyszłości w CX,
- uczestniczyć w prelekcjach przedstawicieli wybranych obszarów PZU i gościa specjalnego.

Customer Journey obsługi świadczeń z ubezpieczenia Indywidualnej Kontynuacji

Customer Journey to „podróż klienta", która obrazuje wszystkie wydarzenia i doświadczenia, przez które przechodzi klient podczas interakcji z marką. Dostarcza wiedzy o tym co czuje, myśli i jakich wyborów dokonuje klient na każdym etapie kontaktu z PZU. Takich punktów styku jest wiele, są to m.in. reklama, ulotka, pracownicy firmy, strona internetowa, aplikacja, konsultant Contact Center, oferta, agent, opinie innych osób. Każde działanie podejmowane przez klienta i emocje, jakie mu towarzyszą, tworzą „mapę podróży".

Mapa *Customer Journey* pomaga eliminować przyczyny negatywnych doświadczeń i projektować nowe, lepsze. Do tworzenia mapy wykorzystuje się analizę 360, która m.in. obejmuje perspektywę klienta, pracownika, agenta, usługodawców. Dzięki dokładnej analizie możliwe jest wprowadzenie rozwiązania quick wins – szybkich i prostych rezultatów. Pozwala to tworzyć produkty skuteczniej spełniające oczekiwania klientów, poprawiać systemy i aplikacje, z których klient korzysta, wprowadzać usprawnienia m.in. w komunikacji, procesie i dokumentach. Mapa angażuje pracownika na rzecz lepszej pracy z klientem.

W ramach *Custmer Journey* z ubezpieczenia Indywidualnej Kontynuacji powstało szereg rekomendacji i działań jak:

- zmiany dotyczące produktu i oferty,
- zmiany w obszarze komunikacji z klientem: modyfikacja pism, e-maili,
- zmiany systemowe ułatwiające weryfikację zakresu ubezpieczenia przez klientów.

W 2022 roku prowadzone były działania mające na celu ułatwienie pozyskania informacji przez klientów, tj. modyfikacja strony internetowej, uzupełnienie informacji dotyczących zgłoszenia świadczenia oraz zaplanowano wdrożenie zmian w formularzu internetowego zgłoszenia świadczenia.

Szkolenia

W PZU wdrożono szkolenie „Kurs na Klienta" w formie mikrolearningu dostępnego dla wszystkich pracowników. Ma ono na celu edukację w obszarze Customer Experience i Employee Experience, a dodatkowo wspiera klientocentryczą kulturę organizacyjną.

Szkolenie uczy projektowania pozytywnych doświadczeń klienta oraz pokazuje jak wykorzystywać zdobytą wiedzę w codziennej pracy. Uczestnik, który otrzyma pozytywnie wyniki quizów kończących szkolenie, otrzymuje certyfikat Ambasadora Customer Experience (CX) PZU. W 2022 roku Ambasadorzy CX, którzy ukończyli Kurs na klienta, mogli wziąć udział w rekrutacji do elitarnej grupy „Akademia Klienta".

W 2022 roku Kurs na klienta został wprowadzony testowo do systemu HRM jako obowiązkowe szkolenie dla wszystkich pracowników obszaru likwidacji szkód. W 2023 planowana jest kontynuacja promocji Kursu oraz jego wprowadzenie jako obowiązkowego dla wszystkich nowych pracowników PZU.

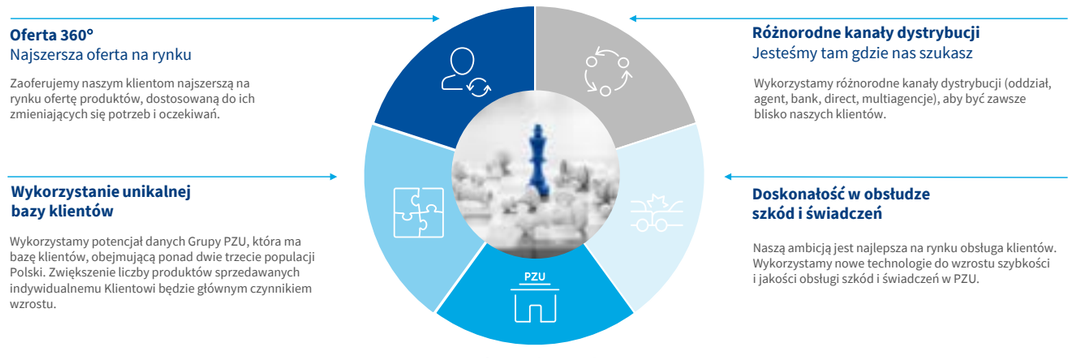
Wyzwania strategiczne w obszarze produktu

Strategia PZU - #PZU Potencjał i wzrost „Dbamy o to, co w życiu jest najważniejsze" - zakłada wdrożenie nowej wizji projektowania produktów i ich dystrybucji. Oferta 360° będzie spersonalizowaną, kompleksową i dynamiczną ofertą produktów dopasowaną do stale zmieniających się oczekiwań i potrzeb klientów na każdym etapie życia. 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).

Dzięki wykorzystaniu nowoczesnych narzędzi i nowych technologii Grupa PZU usprawnia zarządzanie relacjami z klientami. W tym celu wykorzystuje nowe środowiska analityczne automatyzujące i wspierające procesy decyzyjne. Wprowadzenie CRM Interakcyjnego usprawni komunikację z klientem dzięki czemu procesy sprzedażowe będą bardziej efektywne. Obecnie prowadzone są również działania operacyjne między PZU i bankami z Grupy PZU np. realizacja kampanii CRM-owych do klientów banków, dla których banki pozyskały zgody marketingowe.

Grupa PZU chce rozwijać silną pozycję we wszystkich kanałach sprzedaży. Oprócz kanałów własnych, współpracuje z multiagencjami, brokerami i bankami, a także liderami rosnącego rynku e-handlu i dostawcami energii. Bardzo intensywnie rozwija kanał digital w postaci platformy mojePZU. Wdrażając strategię na lata 2021-2024 Grupa chce, żeby klient mógł dowolnie kształtować poszczególne etapy i przebieg całego procesu zakupu. Umożliwi mu to mnogość dostępnych kanałów dystrybucji i swoboda poruszania się między nimi. Na przykład – klient może otrzymać informację o produkcie podczas spotkania z agentem, poznać szczegóły i dodatkowe możliwości odwiedzając placówkę, a zakup dokończyć internetowo poprzez mojePZU.

Dzięki omnikanałowości 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.



*) Stały monitoring marki, CAWI, nat-rep 18-55, dane za 2022 rok

6.4. Społeczności – podejście do zarządzania

Bezpieczeństwo od lat jest głównym tematem zaangażowania społecznego PZU i wkładu w rozwój lokalnych społeczności. Firma prowadzi działania prewencyjne mające na celu zapobieganie wypadkom lub minimalizowanie ich skutków – wskazuje prawidłowe zachowania, wpiera kampanie profilaktyczne i służby ratownicze. Analizuje przyczyny wypadków i wybiera najbardziej palące problemy, tak by podejmowane przez nią działania były jak najbardziej efektywne. Jednak zmieniająca się rzeczywistość i sytuacja związana z pandemią COVID-19 spowodowała, że większy nacisk położono na drugi kluczowy obszar zaangażowania społecznego, czyli promocję zdrowia i aktywnego stylu życia. Dlatego od czasu pandemii Grupa PZU zwraca szczególną uwagę nie tylko na profilaktykę i zdrowie fizyczne, ale także odpowiada na wyzwania związane z zachowaniem równowagi psychicznej i przeciwdziałania problemom zdrowia psychicznego.

Kwestie społecznej odpowiedzialności biznesu są uregulowane w Strategii ESG „Rozwój w równowadze" na lata 2021-2024, która wskazuje na strategiczne obszary zaangażowania społecznego Grupy PZU oraz Polityce zrównoważonego rozwoju Grupy PZU.

W PZU i PZU Życie obowiązuje Kodeks etyki reklamy, który m.in. reguluje ogólne zasady prowadzenia działań sponsoringowych. W pozostałych spółkach PZU obowiązują Dobre praktyki Grupy PZU, czyli zbiór wartości i zasad, którymi wszyscy pracownicy powinni kierować się, w relacjach z klientem, kontrahentami i wewnątrz spółki. PZU Zdrowie prowadzi działania społeczne z uwzględnieniem Kodeksu Etyki Reklamy i Dobrych praktyk Grupy PZU, w spółce funkcjonuje również Procedura sponsoringu. Na zasadach Kodeksu Etyki Reklamy działania społeczne prowadzi również Alior Bank. W LINK4 obowiązuje Polityka współpracy ze społecznościami lokalnymi i działań charytatywnych. TUW PZUW wdrożył Regulamin działalności sponsoringowej oraz Regulamin komitetu sponsoringu, prewencji i CSR. W ubezpieczeniowych spółkach bałtyckich Grupy PZU obowiązuje Polityka charytatywna i sponsoringowa, której celem jest określenie ram interakcji ze społecznością w zakresie sponsoringu, darowizn i innych form wsparcia społecznego, a także zdefiniowanie obszarów świadczenia, w których spółki udzielają wsparcia. Polityka określa również departamenty kierujące, metody zarządzania oraz kompetencje w zakresie sponsoringu i zarządzania wsparciem społecznym w każdej ze spółek.

W Banku Pekao obowiązują Zasady przyznawania darowizn. Regulacja uwzględniła m.in. powołanie Komisji do spraw sponsoringu i darowizn wspierającej Zarząd banku w procesie podejmowania decyzji dotyczących zaangażowania w projekty sponsoringowe lub w zakresie przyznawania darowizn.

Sylwia Matusiak

Członek Zarządu PZU Życie, Dyrektor Grupy PZU w PZU

„Ważną częścią działalności PZU jest zaangażowanie w obszar społeczny. Zdajemy sobie sprawę, że, jako ubezpieczyciel milionów Polaków, spoczywa na nas odpowiedzialność nie tylko za ich bezpieczeństwo finansowe, lecz także życie i zdrowie. Zwłaszcza po pandemii, dużą uwagę skupiamy na działaniach promujących aktywny styl życia i profilaktykę zdrowotną. Jesteśmy m.in. współorganizatorem ogólnopolskiego projektu „Zdrowe Życie", w ramach którego Polacy mogą korzystać z bezpłatnych badań i konsultacji lekarskich. Ta społecznie ważna akcja cieszy się ogromnym zainteresowaniem. W ramach tego projektu, w ub. roku blisko 34,5 tys. razy Polacy skorzystali z bezpłatnych badań i usług medycznych. Staramy się także minimalizować deficyt ruchowy wśród młodej części społeczeństwa. W ramach programu „Dobra Drużyna PZU", którego ambasadorem jest pierwsza rakieta świata – Iga Świątek, wspieramy ponad 70 tys. dzieci i młodzieży z drużyn i akademii sportowych w całym kraju, głównie z mniejszych miejscowości."

Działania charytatywne PZU i PZU Życie prowadzone są przez Fundację PZU. Fundacja PZU działa na podstawie ustawy z 6 kwietnia 1984 roku o fundacjach (Dz.U. z 1991 roku Nr 46 poz. 203 z późn. zm.) oraz postanowień Statutu Fundacji.

Ramy działalności charytatywnej firmy LINK4 określone zostały w wewnętrznym dokumencie. Jest nim Polityka współpracy ze społecznościami lokalnymi i działań charytatywnych. Priorytetem działań o charakterze prospołecznym są: bezpieczeństwo, integracja społeczna obejmująca edukację i wsparcie dla młodzieży, środowisko. Dokument reguluje również kwestię wolontariatu pracowniczego.

Ponadto PZU, PZU Życie oraz TUW PZUW zgodnie ustawą z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej utworzyły fundusz prewencyjny (każda spółka oddzielnie) przeznaczony na finansowanie działań mających na celu zapobieganie powstawaniu lub zmniejszanie skutków zdarzeń losowych.

Wydatki Grupy Kapitałowej PZU według obszarów zawartych w rekomendacji 1.5 DPSN GPW 2021

Zestawienie wydatków poniesionych w 2022 roku przez PZU i Grupę PZU, których dotyczy zasada 1.5 „Dobrych Praktyk Spółek Notowanych na GPW 2021" wydanych przez Giełdę Papierów Wartościowych w 2021 roku prezentuje poniższa tabela.

Wydatki Grupy Kapitałowej PZU według obszarów zawartych w rekomendacji 1.5 DPSN GPW 2021

Wydatki poniesione na wspieranie (mln zł):	2021		2022	
	PZU	Grupa PZU*	PZU	Grupa PZU*
• kultury	2,4	5,2	1,8	5,1
• sportu i aktywności ruchowej	7,5	24,1	11,9	36,2
• organizacji społecznych i fundacji	15,1	27,8	18,4	39,4
• instytucji charytatywnych	0,0	0,0	0,0	0,0
• mediów	0,7	2,3	1,4	4,6
• związków zawodowych	0,0	0,6	0,0	0,7

*) Grupa Kapitałowa, w tym Grupa Banku Pekao i Grupa Alior Bank

Fundusz prewencyjny

W 2022 roku PZU, PZU Życie w ramach funkcjonujących w tych spółkach funduszy prewencyjnych poniosły wydatki m.in. na działalność przeciwwypadkową, ochronę zdrowia i bezpieczeństwo w zakładach pracy.

Wydatki poniesione z funduszu prewencyjnego

Wydatki poniesione z funduszu prewencyjnego na (mln zł):	2021		2022	
	PZU	PZU Życie	PZU	PZU Życie
• działalność przeciwwypadkową	24,3	0	17,3	0,0
• ochronę zdrowia	0,0	17,1	0,0	18,0
• bezpieczeństwo w zakładach pracy	0,0	5,8	0,0	8,0
• pozostałe kierunki (w tym działalność przeciwpożarowa, przeciwkradzieżowa, bezpieczeństwo publiczne)	2,7	0,4	9,1	1,8

6.4.1. Społeczności lokalne

Promocja zdrowia i aktywnego stylu życia to szczególny obszar, w który PZU angażuje się od wielu lat. PZU realizuje szereg inicjatyw, których celem jest zachęcanie społeczeństwa do aktywności fizycznej, zmiany nawyków żywieniowych, wykonywania regularnych badań profilaktycznych oraz dbania o swoje zdrowie psychiczne. Grupa PZU promuje i chętnie wspiera finansowo takie działania. Taką postawą PZU chce skłonić swoich pracowników oraz klientów do głębszej refleksji nad swoim życiem i zachęcić ich do podjęcia działań przyczyniających się do poprawy jego jakości.

11 [GRI 3-3, 403-6]

6.4.1.1. Sport i aktywność fizyczna

Program Dobra Drużyna

W 2022 roku PZU kontynuował i rozwijał zainaugurowany rok wcześniej program Dobra Drużyna PZU, promujący aktywność fizyczną dzieci i młodzieży. Dobra Drużyna PZU to program ogólnopolski, powszechny, skierowany do organizatorów zajęć sportowych dla dzieci i młodzieży w każdej dyscyplinie. Kapitanką Dobrej Drużyny jest Iga Świątek – mistrzyni, zawodniczka, dla której sport to źródło pasji i sukcesu. Jest motywatorem dla dzieci do działania, przykładem, że sport może być szansą na wielki sukces. Jako ambasador Dobrej Drużyny Iga aktywnie wspierała inicjatywy promowane w programie, brała udział w wydarzeniach specjalnych oraz udostępniała swoją przestrzeń w mediach społecznościowych.

W ramach programu Dobra Drużyna kluby i związki sportowe otrzymały dofinansowanie na organizację amatorskich zajęć, turniejów i zawodów sportowych dla dzieci i młodzieży do 18 roku życia, w tym z niepełnosprawnościami. PZU jest przekonany, że program Dobra Drużyna w znaczący sposób zwiększy aktywność fizyczną dzieci i młodzieży, co pozytywnie wpłynie na ich zdrowie, a w dorosłym życiu zmniejszy podatność na występowanie chorób i urazów.

Program Dobra Drużyna PZU – cele:

- propagowanie zdrowego stylu życia;
- wpływ na rozwój psychofizyczny dzieci i młodzieży aktywnej sportowo, w tym z niepełnosprawnościami;
- kształtowanie odpowiednich nawyków i postaw społecznych wśród najmłodszych sportowców;
- wsparcie rozwoju sportu dzieci i młodzieży w mniejszych ośrodkach z ograniczonym dostępem do środków finansowych;
- pobudzanie do ruchu dzieci, których prawidłowy rozwój fizyczny zakłóciła pandemia.

Do programu, w ramach naboru, który trwał do 30 czerwca 2022 roku, zgłosiło się 1 667 podmiotów. Ostatecznie dofinansowanie otrzymały 351 podmioty. Łącznie program prewencyjny Dobra Drużyna PZU objął 45 tys. dzieci uprawiających 43 dyscypliny sportowe na terenie całego kraju, przede wszystkim w mniejszych miejscowościach.

Ponadto, w ramach programu Dobra Drużyna wśród rodziców i młodzieży w wieku 16-18 lat przeprowadzono badanie, które pokazało, jak z ich perspektywy zmieniła się kondycja fizyczna dzieci i młodzieży po pandemii [6]. Okazało się, że zapanowała epidemia braku aktywności. Tylko połowa dzieci w Polsce spędzała czas wolny na aktywności fizycznej. Na rekreację przeznaczali w tygodniu 3 godziny i 15 minut swojego wolnego czasu. Na lekcjach wychowania fizycznego nie ćwiczyli, ponieważ czuli dyskomfort . Podkreślali, że mają nieodpowiednią kondycję fizyczną. Dlatego PZU jako firma zaangażowana społecznie odpowiedziała na ten problem – przez zaproponowanie najlepszego remedium – ruchu, sportu i kontaktu z rówieśnikami.

Strategia komunikacji zakładała promocję programu Dobrej Drużyny, jako „największego klubu sportowego" w Polsce oraz uruchomienie programu prewencyjnego i otwartego naboru wniosków na 2022. Towarzyszyła temu kampania promująca program. Celem kampanii było zakomunikowanie naboru do programu i pozyskanie jak największej liczby zgłoszeń oraz zbudowanie świadomości i informacja na skalę ogólnopolską o inicjatywach realizowanych przez PZU.

Program Dobra Drużyna PZU – udzielone wsparcie

W ramach programu prewencyjnego dofinansowanie otrzymało 351 podmiotów, a powołanych do Dobrej Drużyny PZU zostało już ponad 70 tys. dzieci. Dodatkowo w okresie wakacji PZU zorganizował Dobre Kolonie - tygodniowe obozy integracyjno-sportowe na Mazurach dla kilkuset uczestników z Polski i Ukrainy. Dobrym Koloniom przyświecała dewiza programu Dobrej Drużyny PZU – równość, integralność i zespołowy duch sportu. Dzięki programowi PZU wpływa na rozwój sportowy dzieci i młodzieży, poszerza ofertę edukacyjno-sportową i dzięki temu tworzy odpowiednie warunki do uprawiania sportu, szczególnie w ośrodkach z ograniczonym dostępem do środków finansowych.

Partner Krajowego Zrzeszenia Ludowych Zespołów Sportowych

Dodatkowo, PZU został partnerem strategicznym Krajowego Zrzeszenia Ludowych Zespołów Sportowych – w ramach tego partnerstwa PZU będzie wspierał projekty oraz wydarzenia sportowe oraz inicjatywy wspierające najpopularniejsze dyscypliny sportowe organizowane przez LZS. Dzięki wsparciu finansowemu PZU, lokalne organizacje sportowe mogą się rozwijać, co wpływa na wyrównanie szans w dostępie do sportu również w małych miejscowościach. W LZS zaczynało ponad 350 późniejszych uczestników igrzysk olimpijskich.

Inne formy wsparcia sportu

PZU wspiera rozwój polskiego sportu. Jest głównym sponsorem Igi Świątek, która od kwietnia 2022 roku zajmuje pierwsze miejsce w klasyfikacji WTA i wygrała już łącznie 3 turnieje wielkoszlemowe. PZU jako oficjalny sponsor wspiera także największą imprezę kolarską w kraju czyli Tour de Pologne. Jest również partnerem strategicznym stowarzyszenia Amp Futbol Polska, realizującego różne projekty dla osób po amputacjach i z niepełnosprawnością. Od 2021 roku PZU jest także sponsorem klubu sportowego FKS Stal Mielec i sponsorem strategicznym Akademickiego Związku Sportowego. W 2022 roku PZU był również sponsorem 46. Biegu Piastów.

36 [GRI 3-3]

Wsparcie społeczności lokalnych – spółki zagraniczne

AAS BALTA stara się być aktywnym członkiem społeczności lokalnych nie tylko w stolicy Łotwy Rydze, ale także w

6) Badanie zrealizowano na reprezentatywnej próbie rodziców dzieci i młodzieży oraz wśród młodzieży w kwietniu 2022 roku przez agencję badawczą PBS. Wywiady w formie ankiety przeprowadzone przez Internet (CAWI) na próbie n = 1250 wywiadów. Respondenci: rodzice dzieci w wieku, 7–9 lat n = 250, 10–12 lat n = 250, 13–15 lat n = 250, 16–18 lat n = 250 oraz młodzież w wieku 16–18 lat n = 250.

Dobre praktyki PZU i PZU Życie

PZU od lat konsekwentnie wspiera zdrowy styl życia i aktywność sportową swoich pracowników. Każdy z nich ma możliwość uprawiania swojej ulubionej dyscypliny sportowej w specjalistycznych sekcjach PZU Sport Team. Sekcja żeglarska PZU Sport Team oraz sekcja narciarska PZU Sport Team są najliczniejsze – do każdej z nich należy ponad 350 osób. W 2022 roku w Stowarzyszeniu została powołana nowa sekcja Tenisa ziemnego.

Sekcje sportowe w liczbach:

384 członków Sekcji Żeglarskiej

182 osoby wzięły udział w

11 treningach żeglarskich -rejsach i windsurfingu

385 członków Sekcji Narciarskiej

184 osoby aktywne, w tym 146 członków sekcji i 38 osób towarzyszących

6 treningów, w tym 1 zagraniczny i 1 trening na nartach biegowych

291 członków Sekcji Biegowej

311 biegów ukończonych przez zawodników w barwach PZU Sport Team

7 741 km i 775 godzin przebiegniętych na zarejestrowanych zawodach

92 zawodników wystartowało w ww. biegach

Sekcje sportowe w PZU:

biegowa	siłowa
koszykarska	squashowa
narciarska	taneczna
nordic walking	tenisa stołowego
piłkarska	triathlonowa
rowerowa	żeglarska
siatkarska	badmintonowa
górska	tenisa ziemnego

mniejszych miastach, w których obecne są oddziały AAS BALTA. Promocja aktywnego i zdrowego, a zarazem bezpiecznego stylu życia jest także jednym z najważniejszych kierunków wspierania społeczeństwa przez AAS BALTA. Latem 2022 roku otwarto dla zwiedzających wielofunkcyjny plac rekreacyjno-zabawowy „Saules Parks" (Park Słońca) w Dobele. AAS BALTA jest oficjalnym ubezpieczycielem tego miejsca rekreacyjnego, a także wspiera tworzenie jednego z narzędzi do zabawy na terenie parku. Powstanie „Parku Saules" było możliwe dzięki inicjatywie stowarzyszenia „Dzieci Dobele" oraz łącznie 55 firmom z Dobele i innych miejscowości, jak również dzięki wsparciu gminy Dobele.

AAS BALTA współpracuje z inicjatywą Big Cleanup (wielkie sprzątanie). To tradycyjne wydarzenie ekologiczne na Łotwie, które odbywa się od 2008 roku, a jego celem jest „uczynienie Łotwy i regionu Morza Bałtyckiego najczystszym miejscem na mapie świata". W 2022 roku pracownicy Balty zaangażowali się w akcję sadzenia dwóch tysięcy drzew w Ogre na Łotwie.

11 [GRI 3-3]

6.4.1.2. Profilaktyka zdrowotna

Ogólnopolska akcja - Zdrowe Życie

PZU od lat w ramach działalności prewencyjnej prowadzi i wspiera różnego rodzaju akcje profilaktyki zdrowotnej. W czerwcu 2022 roku pod honorowym patronatem Pary Prezydenckiej, we współpracy z Ministerstwem Zdrowia, Narodowym Funduszem Zdrowia, Ministerstwem Aktywów Państwowych oraz Ministerstwem Edukacji i Nauki PZU przeprowadziło ogólnopolską akcję profilaktyki zdrowotnej pod nazwą Zdrowe Życie. Do akcji włączyło się również Narodowe Centrum Krwiodawstwa, Sanepid, Państwowa Izba Aptekarska oraz Biuro Bezpieczeństwa Narodowego.

Celem akcji było podkreślenie znaczenia profilaktyki i zachęcenie społeczeństwa do prowadzenia zdrowego stylu życia i badań profilaktycznych, co po pandemii koronawirusa nabrało szczególnego znaczenia.

Projekt został zainaugurowany 3 czerwca 2022 roku w Pałacu Prezydenckim. Tego dnia została otwarta pierwsza mobilna strefa zdrowia, która następnie przemierzyła całą Polskę, odwiedzając 12 lokalizacji, pokonując ponad 5 tys. kilometrów. Na miejscu mieszkańcy oraz turyści mogli bezpłatnie skonsultować się z lekarzami specjalistami oraz wykonać szereg badań, m.in. pomiar ciśnienia, EKG, spirometrię, USG płuc czy mammografię. Łącznie we wszystkich miastach, w których pojawiła się przygotowana przez PZU mobilna strefa zdrowia, zrealizowano ponad 34 tys. bezpłatnych badań, konsultacji oraz usług medycznych. W strefie udostępniony został krwiobus Narodowego Centrum Krwiodawstwa, zapewniając możliwość honorowego oddania krwi. Na stoiskach współorganizatorów można było również wyrobić kartę do honorowanego w Unii Europejskiej ubezpieczenia zdrowotnego EKUZ, potwierdzić profil zaufany i skorzystać z konsultacji farmaceutycznej. Na miejscu dostępne były również informacje o aktualnych programach profilaktycznych, zasadach leczenia, a także o możliwościach leczenia uzdrowiskowego.

Program został wsparty szeroką kampanią komunikacyjną, która miała na celu budowanie świadomości profilaktyki zdrowotnej oraz zachęcenie do skorzystania z mobilnych stref zdrowia. Wiodącym medium kampanii był internet, który pozwolił na precyzyjne dotarcie do poszczególnych grup docelowych oraz działania zasięgowe na poziomie ogólnopolskim. Wysokie zaangażowanie odbiorców zapewniła współpraca z liderami opinii społecznej oraz media społecznościowe. Uzupełnieniem była kampania w lokalnych stacjach radiowych.

Promocja profilaktyki zdrowotnej w mediach

W 2022 roku – w ramach działań prewencyjnych – PZU kontynuował swoje zaangażowanie w realizację we współpracy z TVP 2 programu telewizyjnego Zacznij od zdrowia. Emitowany ponownie od października 2022 roku w każdą niedzielę program porusza najważniejsze kwestie związane z profilaktyką zdrowotną, skłania widza do zmiany postaw, podpowiada jak w prosty sposób zadbać o zdrowie oraz wskazuje jak ważne są regularne badania oraz aktywny styl życia. Eksperci, a wśród nich lekarze PZU Zdrowie, odpowiadają na pytania dotyczące m.in. stanu zdrowia Polaków po pandemii, bezsenności, cukrzycy, otyłości czy depresji. Program podkreśla znaczenie aktywności fizycznej w profilaktyce zdrowotnej, ze szczególnym uwzględnieniem aktywności sportowej dzieci i młodzieży.

Ochrona zdrowia psychicznego

PZU odpowiada również na wyzwania związane z ochroną zdrowia psychicznego i finansuje prowadzoną przez Polskie Towarzystwo Suicydologiczne kompleksową pomocowo-edukacyjną platformę internetową dla osób w kryzysie suicydalnym oraz ich bliskich. Platforma "Życie warte jest rozmowy" to serwis, gdzie bezpłatną i anonimową pomoc otrzymują osoby w kryzysie samobójczym i ich bliscy oraz ci, którzy stracili bliską osobę w kryzysie samobójstwa. Służy również szeroko pojętej edukacji społecznej i propagowaniu aktualnej bazy danych miejsc z dostępną bezpłatną pomocą specjalistyczną. Moduł specjalistycznej strefy pomocy on-line, oceniany jest jako bardzo wartościowy i cieszy się ogromnym zainteresowaniem użytkowników platformy. W 2022 roku w jego ramach udzielono blisko 1500 odpowiedzi w zakładce „napisz do specjalisty", a samą stronę odwiedziło ponad 257 tys. osób. Strona nieustannie cieszy się bardzo niskim współczynnikiem odrzuceń. www.zwjr.pl

PZU we współpracy z PZU Zdrowie oraz Fundacją Onkologiczną Rakiety zapewnia psychologiczne wsparcie i profesjonalną pomocą rodzinom, które zmagają się z traumą spowodowaną wypadkiem lub chorobą nowotworową. W 2022 roku z tej formy pomocy skorzystało około 200 osób, a w zależności od potrzeby interwencje kryzysowe obejmowały do kilku spotkań. PZU reagując na zmieniającą się rzeczywistość spowodowaną pandemią, oprócz spotkań osobistych zapewnia również telefoniczne lub inne zdalne konsultacje psychoterapeutyczne i psychoonkologiczne.

Promocja profilaktyki i zdrowego stylu życia

PZU Zdrowie podejmuje szereg działań na poziomie krajowym i lokalnym mających na celu poprawę zdrowia Polaków. Działania PZU Zdrowie z zakresu społecznej odpowiedzialności biznesu zostały opisane w raportach branżowych, m.in. w raporcie opracowanym przez Forum Odpowiedzialnego Biznesu „Odpowiedzialny biznes w Polsce. Dobre praktyki" oraz w publikacji UN Global Compact Network Poland „Zielone Szpitale". PZU Zdrowie prowadzi też wiele działań, których celem jest promocja profilaktyki i zdrowego stylu życia, tj.:

- „Letnia Akademia Seniora" – cykl 10 webinarów na temat profilaktyki w wieku dojrzałym, realizowanych we współpracy z Krajowym Instytutem Gospodarki Senioralnej,
- Paszport OK Senior – materiał wspierający profilaktykę seniorów, dystrybuowany wśród instytucji senioralnych wspieranych przez Krajowy Instytut Gospodarki Senioralnej oraz w centrach medycznych PZU Zdrowie,
- „Siła KobieTy" – akcja profilaktyczna „Dziennika Bałtyckiego" pod patronatem PZU Zdrowie – artykuły edukacyjne oraz akcja informacyjna z wystawą poświęconą zdrowiu kobiet,
- „Wstążka z wąsem" – webinar edukacyjny PZU Zdrowie poświęcony profilaktyce onkologicznej kobiet i mężczyzn,
- „Miasteczko Zdrowia" w Gdańsku i Wrocławiu – terenowe akcje PZU Zdrowie we współpracy z Fundacją Veritas, polegające na świadczeniu bezpłatnych usług i porad medycznych,
- Dzień Seniora w Gdańsku i Kielcach – akcje profilaktyczne realizowane przez centra medyczne PZU Zdrowie, skierowane do seniorów,
- Dzień Uśmiechu w Poznaniu - akcja profilaktyczna realizowana przez centra medyczne PZU Zdrowie, skierowana do dzieci,
- „Wbiegnij na Varso Tower" – bieg towerrunning pod patronatem PZU Zdrowie na najwyższy budynek Unii Europejskiej (Varso Tower w Warszawie),
- „Międzypokoleniowy Marszobieg po Zdrowie" – bieg, którego partnerem było centrum medyczne PZU Zdrowie w Kielcach,
- Puchar Polski w biegu przełajowym w Cetniewie – bieg pod patronatem PZU Zdrowie,
- Dalszy rozwój bloga poradnikowego www PZU Zdrowie „Poradnik o zdrowiu" z artykułami na temat zdrowego stylu życia i wybranych zagadnień medycznych.

Dodatkowo PZU Zdrowie udzieliło patronatu i współorganizowało wydarzenia wspierające rozwój polskiej medycyny i systemu ochrony zdrowia:

- „Zdrowie w rozmowie" we współpracy z Koalicją AI w Zdrowiu – cykl podcastów poświęcony innowacjom w medycynie,
- „AI w zdrowiu" we współpracy z Koalicją w Zdrowiu – konferencja poświęcona zastosowaniu sztucznej inteligencji w medycynie,
- „Top Disruptors in Healthcare 2022" we współpracy z Koalicją AI w Zdrowiu – raport inwentaryzujący polski rynek startupów medycznych,
- „Supertalenty w medycynie" we współpracy z Pulsem Medycyny – konkurs dla lekarzy młodego pokolenia,
- „Plebiscyt Hipokrates" we współpracy z Polska Press – konkurs dla najlepiej ocenianych lekarzy i placówek,
- „Mother and Child Startup Challenge" we współpracy z Instytutem Matki I Dziecka – konkurs dla startupów w obszarze położnictwa i neonatologii,
- „Złoty Skalpel" we współpracy z Pulsem Medycyny – konkurs dla naukowców w zakresie innowacji w medycynie,
- „Dziecięcy Szpital Przyszłości" we współpracy z Fundacją K.I.D.S. – konkurs dla innowacyjnych rozwiązań w szpitalach dziecięcych,
- „Zdrowie Dzieci" we współpracy z Gdańskim Uniwersytetem Medycznym – konferencja poświęcona zagadnieniom zdrowia dzieci i młodzieży,
- „Polka w Europie" we współpracy ze Stowarzyszeniem Dziennikarze dla Zdrowia – konferencja szkoleniowa dla kadry medycznej,
- Partnerstwo z Samorządem Studentów Warszawskiego Uniwersytetu Medycznego – wydawnictwo kalendarza akademickiego; patronat nad 87. zjazdem Komisji Wyższego Szkolnictwa Medycznego.

Ponadto PZU Zdrowie było operatorem medycznym akcji „Zdrowe Życie" organizowanym przez Grupę PZU, Ministerstwo Zdrowia oraz Narodowy Fundusz Zdrowia, realizowanej pod patronatem Pary Prezydenckiej. W okresie między czerwcem a październikiem 2022 roku utworzono 12 stref zdrowia, w ramach których zapewniono odwiedzającym bezpłatne usługi i porady medyczne.

PZU Zdrowie jest też 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.

Placówki PZU Zdrowie uczestniczą w programie Profilaktyka 40 + realizowanym przez Ministerstwo Zdrowia. Celem programu jest profilaktyka chorób przewlekłych, których rozpoznanie było utrudnione w związku z ograniczeniem korzystania z badań i konsultacji lekarskich w czasie pandemii COVID-19.

PZU Zdrowie prowadzi też aktywności wspierające społeczność ukraińską. Osoby dotknięte wojną w Ukrainie mogą skorzystać bezpłatnie z opieki medycznej w ponad 50 placówkach medycznych PZU Zdrowie, realizowane w ramach NFZ. PZU Zdrowie zapewnia podstawową opiekę zdrowotną oraz konsultacje specjalistyczne, badania laboratoryjne i diagnostyczne. Powołano ukraińskojęzyczny zespół obsługujący pacjentów na infolinii medycznej PZU Zdrowie. Ze wsparcia może skorzystać każdy obywatel Ukrainy, który posiada zaświadczenie wystawione przez Straż Graniczną RP lub odcisk stempla Straży Granicznej RP w dokumencie podróży, potwierdzające legalny pobyt na terytorium RP, po przekroczeniu granicy od 24 lutego 2022 roku, w związku z konfliktem zbrojnym na terytorium Ukrainy. Ponadto PZU Zdrowie zaopatrzyło w materiały chirurgiczne szpital w Równem w Ukrainie, a lokalne placówki PZU Zdrowie wspierały czynnie medyków z Tomaszowa Lubelskiego. PZU Zdrowie jest też operatorem ukraińskojęzycznej infolinii informacyjnej NFZ „Teleplatforma Pierwszego Kontaktu". Spółka wzięła także udział w targach informacyjnych „Dzień Dobry Ukraino" w Krakowie dla uchodźców z Ukrainy.

6.4.2. Prewencja

PZU, jako największy ubezpieczyciel w Polsce i zarazem firma społecznie odpowiedzialna, prowadzi szeroko zakrojone działania prewencyjne, zmierzające do ograniczenia liczby wypadków w kraju. Współpraca z organizacjami ratowniczymi, zawodowymi i ochotniczymi, wsparcie działań lokalnych służących poprawie bezpieczeństwa oraz kształtowania odpowiedzialnych i bezpiecznych zachowań jest dla PZU podstawą zaangażowania społecznego.

Akademia bezpieczeństwa

Ogólnopolski projekt Fundacji PZU prowadzony od grudnia 2017 roku, który ma na celu edukację dzieci z zakresu bezpieczeństwa. Akademia bezpieczeństwa zapewnia kompleksowe zajęcia edukacyjne, z udziałem funkcjonariuszy Policji z Komendy Głównej oraz jednostki z Komend Wojewódzkich, Powiatowych oraz Miejskich, ratowników medycznych oraz wykwalifikowanych animatorów. W zajęciach wykorzystywane są nowoczesne maszyny i sprzęty, takie jak symulatory wypadków, a przekaz dla najmłodszych uczniów kreowany jest za pomocą inscenizacji teatralnych, w wykonaniu profesjonalnych aktorów.

W 2022 roku, z powodzeniem zrealizowano szóstą i siódmą edycję projektu. Wzięło w niej udział 26 szkół podstawowych z: Gościszewa, Sandomierza, Marcyporęby, Tłuczani, Zielina, Morynia, Czelina, Kruszyny, Brzyszowa, Aleksandrii, Hrubieszowa, Leśniowic, Uchanii, Kolna, Pisza, Stawisk, Namysłowa, Domaszowic, Wołczyna, Kosieczyna, Ołoboku, Międzylesia, Zelgna, Cekcyna, Kraszkowic, Zielęcina. Tym samym projekt dotarł do dwunastu województw i prawie 12 tysięcy uczniów. Łącznie od początku trwania programu Akademia odwiedziła już ponad 100 szkół w Polsce.

Dobre praktyki PZU i PZU Życie

Turnusy rehabilitacyjne dla dzieci i małoletnich z ryzykiem traumy powypadkowej oraz z ryzykiem powstania stresu pourazowego w związku z przewlekłą chorobą w rodzinie

PZU od 2013 roku prowadzi kompleksowy system wsparcia psychologicznego dla poszkodowanych w wypadkach, których sprawcy posiadali polisy OC w PZU. W ramach minimalizowania skutków wypadków PZU finansuje dla dzieci z traumą powypadkową oraz ich opiekunów pobyty na turnusach rehabilitacyjnych w czasie ferii zimowych i wakacji letnich. Jest to forma stacjonarnej terapii psychologicznej, prowadzonej w ośrodkach terapeutycznych Stowarzyszenia Misie Ratują Dzieci w Dźwirzynie i Stowarzyszenia Siemacha w Odporyszowie.

Od 2021 roku PZU tę formę wsparcia kieruję również do osób, które utraciły stabilizację rodzinną w wyniku straty bliskiej osoby lub ciężkiego uszczerbku na jej zdrowiu, np. w wyniku choroby onkologicznej. W 2022 roku z tej formy wsparcia skorzystało łącznie 90 osób.

12 [GRI 3-3]

6.4.2.1. Współpraca ze służbami ratunkowymi

Bezpieczeństwo w górach – współpraca z GOPR

Promocja bezpieczeństwa w górach jest możliwa dzięki współpracy z Górskim Ochotniczym Pogotowiem Ratunkowym. PZU od ponad 15 lat wspiera GOPR m.in. przekazując sprzęt do prowadzenia akcji ratowniczych, finansując szkolenia dla ratowników, realizując wspólne działania edukacyjne. PZU wspólnie z GOPR uruchomił platformę e-learningową dotyczącą bezpieczeństwa w górach.

W 2021 roku, PZU wspólnie z Fundacją GOPR zapoczątkował współpracę przy projekcie edukacyjnym Akademia GOPR. Fundacja GOPR prowadziła liczne przedsięwzięcia edukacyjno- prewencyjne, w ramach której ratownicy GOPR prowadzili warsztaty profilaktyczne jak również uczestniczyli w różnego rodzaju przedsięwzięciach edukacyjnych na terenie całego kraju – działając na rzecz ochrony i promocji zdrowia, jak również upowszechniania aktywnego i bezpiecznego trybu życia. Tylko w 2022 roku udało się przeprowadzić w szkołach i innych placówkach oświatowych ponad 150 nieodpłatnych prelekcji Akademii GOPR dedykowanych dzieciom. Akademia była również obecna podczas Festiwalu Górskiego im. Andrzeja Zawady w Lądku Zdroju, Krakowskiego Festiwalu Górskiego i XXV Dni Gór Świdnica – Festiwalu Górskiego w Świdnicy. PZU przygotował również merytorycznie i przeprowadził komercyjnie szkolenia Akademii GOPR z zakresu bezpieczeństwa w górach. Zakres tematyczny szkoleń obejmował skitouring, lawiny, zimową turystykę górską, wspinaczkę, jaskinie. Szkolenia były prowadzone na terenie grupy Karkonoskiej, Sudeckiej, Jurajskiej, Beskidzkiej i Podhalańskiej GOPR, przez instruktorów Akademii GOPR i jednocześnie ratowników GOPR dla klientów indywidualnych i biznesowych w okresie jesień/zima 2021/2022. Szkolenia komercyjne były realizowane dla Klientów indywidualnych, ale także dla Klientów biznesowych, takich jak np. KGHM, ING Bank Śląski, Polska Organizacja Turystyczna, itp. Wsparcie edukacyjne zapewniła także Fundacja PZU przez partnerstwo ogólnopolskiej akcji informacyjno-edukacyjnej Policji (Biura Prewencji KGP) **„Kręci mnie bezpieczeństwo na stoku"**. Bezpośrednimi adresatami akcji są dzieci, młodzież i osoby dorosłe. Głównym celem działań jest promowanie odpowiedzialnych postaw narciarzy i snowboardzistów, poszerzanie wiedzy na temat odpowiedzialności prawnej związanej z naruszeniem przepisów obowiązujących na stokach oraz rozpowszechnianie reguł Dekalogu Międzynarodowej Federacji Narciarskiej (FIS). Uczestnikom kursów rozdano materiały informacyjno-edukacyjne oraz ponad 10 tys. gadżetów związanych z bezpieczeństwem, które dostarczyła m.in. Fundacja PZU.

Polskie Stowarzyszenie Freeskiingu i TOPR - szkolenia lawinowe

PZU zaangażował się finansowo również w organizowane przez Polskie Stowarzyszenie Freeskiingu i TOPR szkolenia lawinowe. Ich uczestnicy uczą się odpowiedniego planowania wycieczek górskich, unikania zagrożenia lawinowego oraz przestrzegania zasad postępowania po zejściu lawiny. Organizowane są również pozorowane akcje ratunkowe z wykorzystaniem detektorów, przekazywana jest wiedza dotycząca sposobów poszukiwania zasypanych przez lawinę oraz zasady udzielania pierwszej pomocy w wypadkach lawinowych. Wszystko to ma miejsce w Lawinowym Centrum Treningowym PZU na Kalatówkach.

Bezpieczeństwo nad wodą

PZU od wielu lat wpływa na bezpieczeństwo nad wodą, pomagając finansowo jednostkom ratowniczym, szczególnie nad Jeziorem Zegrzyńskim oraz na szlaku Wielkich Jezior Mazurskich. W 2022 roku Legionowskie Wodne Ochotnicze Pogotowie Ratunkowe (LWOPR) finansowe wsparcie otrzymane od PZU przeznaczyło na zakup sprzętu nurkowego, odzieży dla ratowników do pracy w wodzie i warunkach zimowych, narzędzi do naprawy i utrzymania w gotowości sprzętu ratowniczego oraz drobnego sprzętu ratowniczego. W poprzednich latach z również funduszu prewencyjnego LWOPR zakupił łódź ratowniczą wyposażoną w niezbędny sprzęt do ratownictwa wodnego, a także sonar służący do poszukiwania osób znajdujących się pod powierzchnią wody. Zmodernizowana i rozbudowana została również sieć monitoringu wizyjnego, działającego na terenie Jeziora Zegrzyńskiego ze szczególnym uwzględnieniem miejsc zwyczajowo wykorzystywanych do kąpieli, a dotychczas niemonitorowanych i nienadzorowanych.

Z funduszu prewencyjnego, w 2022 roku jednostka Mazurskiego Ochotniczego Pogotowia Ratunkowego zakupiła i wymieniła tuby pneumatyczne w dwóch hybrydowych łodziach ratowniczych typu RIB, czym przywróciła je do pełnej sprawności. Zakupiono również fantomy do nauki resuscytacji z oprogramowaniem komputerowym, które podniosą poziom wyszkolenia ratowników MOPR i będą wykorzystywane do nauki udzielania pierwszej pomocy przez młodzież szkolną. Rok wcześniej, jednostka została wyposażona w podstawowy sprzęt niezbędny do wykonywania działalności ratowniczej: pianki neoprenowe, suche i mokre skafandry, przenośne radiotelefony, lamp sygnalizacyjno-dźwiękowe oraz GPS.

Podobnie jak w przypadku edukacji nt. bezpieczeństwa w górach, Fundacja PZU jest partnerem ogólnopolskiej akcji informacyjno-edukacyjnej Policji (Biura Prewencji KGP), poświęconej bezpieczeństwu osób przebywających w wodzie lub nad wodą **„Kręci mnie bezpieczeństwo nad wodą"**. Edycja z 2021 roku została poszerzona o działania

profilaktyczne związane z bezpieczeństwem w górach. Bezpośrednimi adresatami projektu były dzieci, młodzież, osoby dorosłe i seniorzy, a pośrednimi – zarządcy kąpielisk oraz podmioty prowadzące działalność w zakresie rekreacji wodnej i wypoczynku (m.in. wypożyczalnie sprzętu wodnego, ośrodki wypoczynkowe i firmy prowadzące usługi rekreacyjno-turystyczne itp.). Uczestnikom – podczas debat, zajęć w szkołach i na piknikach - rozdano materiały informacyjno-edukacyjne oraz 209 tys. gadżetów, które przekazała Fundacja PZU.

Wsparcie Ochotniczych Straży Pożarnych

PZU wspiera również jednostki ochotniczej straży pożarnej dofinansowując zakup specjalistycznego sprzętu i odzieży ochronnej. Jednostki OSP działają nawet w najmniejszych miejscowościach, a strażacy ochotnicy najczęściej jako pierwsi niosą pomoc potrzebującym. Gaszą pożary, ratują ofiary wypadków drogowych, przychodzą z pomocą podczas powodzi, nawałnic i innych klęsk żywiołowych.

Digitalizacja Zbiorów Muzeum Ubezpieczeń

PZU jest pierwszym ubezpieczycielem na świecie posiadającym Muzeum Ubezpieczeń. W zbiorach Muzeum można znaleźć dokumenty związane z początkiem ubezpieczeń na ziemiach polskich. W trosce o zachowanie kolekcji w jak najlepszym stanie wybrane obiekty poddano digitalizacji. Dzięki temu eksponaty są bezpiecznie przechowywane w optymalnych w magazynach, a ich odwzorowania cyfrowe mogą być udostępniane na stronach internetowych.

6.4.2.2. Współpraca z klientami korporacyjnymi

Grupa PZU prowadzi liczne działania prewencyjne skierowane do klientów korporacyjnych.

PZU Bezpieczna Flota to szkoleniowy program prewencyjny PZU. Udział w programie daje kierowcom możliwość poprawy umiejętności prowadzenia pojazdów, wyeliminowania złych nawyków i przyzwyczajeń za kierownicą oraz odświeżenia wiedzy o bezpieczeństwie na drodze. Kierowcy mogą ćwiczyć na płycie poślizgowej, korzystać ze szkoleń z jazdy defensywnej z elementami eko-jazdy w ruchu miejskim oraz z zakresu e-mobility, a także uczestniczyć w spotkaniach ze specjalistami z zakresu psychologii transportu, pierwszej pomocy medycznej i przepisów prawa o ruchu drogowym.

AUDAX to innowacyjny technologicznie program prewencyjny, który pozwala obniżyć częstotliwość (frekwencyjność) i wartość szkód we flotach. AUDAX korzysta m. in. z telemetrii i narzędzi takich jak rejestratory trasy i zdarzeń drogowych, ultradźwięki odstraszające zwierzęta czy czujniki parkowania i kamery cofania.

Ryzyko PRO jest programem prewencyjnym skierowanym do dużych przedsiębiorstw z branż, w których z uwagi na skalę działalności i specjalistyczne procesy produkcyjne, istnieje wysokie ryzyko wystąpienia szkody. 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 i poprawy bezpieczeństwa. W ramach realizacji programu w latach 2019-2022 zostało wprowadzone 76 wdrożeń Ryzyko PRO u 58 klientów PZU SA.

Szkolenia – PZU LAB

PZU LAB wraz ze Szkołą Główną Służby Pożarniczej kontynuował w 2022 roku współorganizację cyklu szkoleń **Piramida Kompetencji**, poświęconych zagadnieniom związanym z bezpieczeństwem i zarządzaniem ryzykiem przedsiębiorstw. Szkolenia w 2022 roku odbyły się w marcu, maju i październiku i objęły m.in. tematykę z zakresu bezpieczeństwa pożarowego budynków produkcyjno-magazynowych oraz użyteczności publicznej, rodzaje zabezpieczeń przeciwpożarowych i ich roli, audyty dla celów ubezpieczeniowych, analizę zagrożeń w obiektach: teatry, muzea, archiwa, kina, biura, obiekty wysokościowe czy „Lekcje z historii" na przykładzie szkód pożarowych.

W marcu 2022 roku w Centrum Konferencyjnym Muzeum II Wojny Światowej w Gdańsku odbyła się kolejna edycja konferencji **Forum Bezpieczeństwa Przemysłu Morskiego** organizowane przez **PZU LAB** z Pomorską Specjalną Strefą Ekonomiczną, Gdańskim Parkiem Naukowo-Technologicznym, Polską Strefa Innowacji oraz PZU i PZUW. Zagadnienia poruszane podczas konferencji zostały podzielone na 4 bloki tematyczne dot. bezpieczeństwa morskich farm wiatrowych, magazynowania energii, innowacji technologicznych na morzu oraz inteligentnego portu.

Program CBOiNT – PZU LAB

PZU LAB przystąpił do programu CBOiNT, którego jest Partnerem Wykonawczym od listopada 2022. Sygnatariuszami Programu są: Instytut Maszyn Przepływowych Polskiej Akademii Nauk (KEZO Centrum Badawcze PAN), Centrum Badawcze EKO- PARK, Polski Program Elektryfikacji Motoryzacji (PPEM) i fundacja straży pożarnej CFBT.PL oraz Stowarzyszenie Inżynierów i Techników Pożarnictwa SITP. Celem CBOiNT jest wdrażanie i monitorowanie standardów oraz dobrych praktyk wykonawczych wpływających na podniesienie poziomu bezpieczeństwa, w tym bezpieczeństwa energetycznego i pożarowego w przestrzeni publicznej oraz komercyjnej między innymi poprzez badanie i rozwijanie metod zabezpieczenia przeciw pożarowego instalacji OZE i magazynów energii, rekomendowanie technologii i dobrych praktyk wykonawstwa, przygotowanie i rozwijanie zaleceń i rekomendacji dla wydziałów architektury, nadzoru budowlanego i rzeczoznawców co do zasad ochrony przeciwpożarowej bezpieczeństwa pożarowego, przygotowanie rekomendacji dobrych praktyk wykonawczych i zabezpieczeń przeciwpożarowych dla firm i jednostek instalacyjnych, opracowanie i rozwijanie zaleceń odnośnie technik i metod gaszenia i bezpieczeństwa pożarowego dla jednostek Straży Pożarnej.

Współpraca ze start-upami – PZU LAB

Gdański start-up THR System, który został wybrany do programu Poland Prize przez PZU LAB wraz z prowadzącą program firmą Blue Dot Solutions w kooperacji z Polską Agencją Rozwoju Przedsiębiorczości, jest już w końcowej fazie akceleracji i stworzył działający prototyp, gotowy na pierwsze demonstracje i testy w docelowym środowisku działania – przemyśle. 30 września 2022 roku PZU LAB wraz BDS odebrał prototyp urządzenia, nad którym startup pracował w programie. Proponowane przez THR System rozwiązanie powstało przy użyciu najnowocześniejszych dostępnych technologii wpisujących się w założenia przemysłu 4.0 oraz IoT. Przygotowany prototyp to zaawansowane urządzenie w postaci mobilnej stacji (proTHectoR) monitorowania prac pożarowo niebezpiecznych oraz dedykowanej aplikacji operatora i nadzorcy (ThermoView). Jest to innowacyjne na skalę światową rozwiązanie, które znacznie usprawni oraz zautomatyzuje proces prowadzenia prac pożarowo niebezpiecznych wykonywanych powszechnie w wielu przedsiębiorstwach. System może być używany mobilnie lub stacjonarnie do monitorowania, alarmowania i ostrzegania. Ze względu na formę, system wraz z urządzeniami towarzyszącymi sprawdzi się również w innych zastosowaniach takich jak: monitorowanie stacji ładowania, monitorowanie i kontrola stanowisk pracy wykorzystujących obróbkę termiczną, monitorowanie serwerowni.

6.4.2.3. Prewencja w obszarze zdrowia

PZU od lat, w ramach prowadzonej działalności prewencyjnej, angażuje się w organizację akcji profilaktyki zdrowotnej. Oprócz akcji ogólnopolskich PZU prowadzi również akcje w zakładach pracy. **Strefy Zdrowia organizowane u klientów PZU** oferują badania i porady profilaktyczne oraz promują zdrowy tryb życia. Celem jest przekonanie jak największej liczby osób do zadbania o swoje zdrowie, skorzystania z badań profilaktycznych oraz konsultacji medycznych u lekarzy specjalistów oraz zachęcenie pracowników do regularnych badań.

W 2022 roku w ramach działań prewencyjnych z zakresu profilaktyki zdrowotnej PZU, we współpracy z holenderskim starupem SkinVision, uruchomiło ogólnopolski program prewencyjny „Minuta dla skóry". Program jest odpowiedzią na wzrastającą liczbę zachorowań na najgroźniejszy z typów nowotworów skóry – czerniaka. Celem programu jest wczesne wykrywanie raka skóry za pomocą innowacyjnej, certyfikowanej medycznie aplikacji, wykorzystującej sztuczną inteligencję. Aplikacja została udostępniona w zakładach pracy w ramach programu prewencyjnego PZU.

6.4.3. Mecenat kultury

Troska Grupy PZU o dobra kultury buduje społeczną tożsamość, szacunek do tradycji, poczucie przynależności do wspólnoty i jej historii. Grupa od lat wspiera najważniejsze instytucje i wydarzenia kulturalne, współdziałając na rzecz upowszechniania kultury oraz dziedzictwa narodowego. Przede wszystkim jest to mecenat nad instytucjami kultury w Polsce:

- Muzeum Powstania Warszawskiego - dzięki wsparciu PZU - w 2022 roku zrealizowało szereg znaczących przedsięwzięć, na czele z sierpniowymi uroczystościami 78. rocznicy wybuchu Powstania Warszawskiego. Wspólne śpiewanie powstańczych piosenek na Placu Piłsudskiego, koncert Kwiatu Jabłoni i gości, spektakl teatralny „Kwatera bożych pomyleńców", rodzinne spotkanie edukacyjne, Rowerowa Masa Powstańcza – to tylko niektóre z wydarzeń, przygotowanych przez Muzeum z tej okazji;
- W Muzeum Łazienkach Królewskich zorganizowane w tym roku zostały wystawy niezwykle cennych obiektów. Należy tu przede wszystkim wymienić jedno z najbardziej rozpoznawalnych dzieł Rembrandta i zaledwie jeden z dwóch znanych konnych portretów autorstwa holenderskiego mistrza. „Jeździec polski", będący niegdyś w kolekcji króla Stanisława Augusta, a obecnie w zbiorach nowojorskiego Frick Collection;
- Muzeum Narodowe w Warszawie w 2022 roku obchodziło Jubileusz 160-lecia istnienia. Obchody Jubileuszu zainaugurowane zostały wystawą „Chagall". Program wydarzeń przygotowanych z okazji Jubileuszu składał się również z koncertów, projektów edukacyjnych, spotkań i wydawnictw poświęconych historii i kolekcji Muzeum;
- Muzeum Narodowe w Krakowie, wśród wielu wybitnych wystaw, zaprezentowało też dzieła jednej z najbardziej rozpoznawalnych polskich artystek – Tamary Łempickiej. Na wystawie zobaczyć można było 35 obrazów pochodzących z muzeów i zbiorów prywatnych w Europie i Stanach Zjednoczonych;
- Narodowy Instytut Fryderyka Chopina zorganizował m.in. Koncerty Urodzinowe Fryderyka Chopina, które uświetnił swoim występem Bruce Liu – triumfator 18. Konkursu Chopinowskiego;
- W Teatrze Wielkim Operze Narodowej w 2022 roku zrealizowano łącznie ponad 220 wydarzeń; w tym 4 premiery, spektakle repertuarowe oraz projekty edukacyjne. Teatr odwiedziło blisko 200 tys. gości - widzów spektakli oraz wystaw i uczestników projektów edukacyjnych;

- Polska Opera Królewska w 2022 roku obchodziła jubileusz 5-lecia działalności. W ciągu tych pięciu lat Opera, pod mecenatem PZU, zaprezentowała publiczności 580 wydarzeń, 25 premier operowych, 145 premierowych koncertów, które obejrzało ponad 180 tys. widzów.

Bank Pekao który ma na względzie promowanie polskiego dziedzictwa kulturowego w kraju i za granicą, udostępnił szerokiej publiczności swoją kolekcję sztuki w listopadzie 2021 roku za pośrednictwem wirtualnej Galerii Sztuki Banku Pekao S.A. pekao.com.pl/galeria-sztuki.

W 2022 roku przygotowano i opublikowano trzy wydawnictwa związane z promocją sztuki. Są to: „Żubr na Wall Street" – album dokumentujący konkurs na plakat w związku z obchodami 25-lecia Bankowości Prywatnej Banku Pekao, „Zabytkowe kamienice Banku Pekao S.A." – pozycja dokumentująca zabytki architektury, w których znajdują się oddziały Banku, oraz album „Między sztuką a komercją" na temat archiwalnych materiałów reklamowych Banku, których autorami byli wybitni polscy artyści - plastycy. Materiały na temat znajdą już wkrótce swoje miejsce również na stronach wirtualnej Galerii Sztuki Banku Pekao.

W 2022 roku Bank Pekao, w nowym projekcie pod hasłem „Kiedy sztuka kreuje biznes", postanowił wrócić do modelu promowania marki przez sztukę (art branding), także w przestrzeni wirtualnej. Zamysł ten odwołuje się do kilkudziesięcioletniej tradycji, gdy materiały promocyjne dla Banku przygotowywali twórcy związani z Polską Szkołą Plakatu, m.in. Waldemar Świerzy czy Wiktor Górka. To podejście stało się kluczem do stworzenia nowych kompozycji na druki reklamowe - na witrynach, ulotkach i w przestrzeni internetowej pojawiła się kolażowa postać rowerzysty i towarzyszące jej hasło „Miej z górki". Nowa linia graficzna w nowoczesny sposób nawiązuje do stylistyki Banku sprzed lat. Jednocześnie odwołanie do plakatu, a przede wszystkim do twórczości Wojciecha Fangora sprawia, że Bank odchodzi od komunikacji, w której dominującym obrazem są zdjęcia stockowe. Ponadto, w 2022 roku Bank Pekao, jako pierwsza uniwersalna instytucja finansowa na świecie stokenizował sztukę. NFT z elementami kompozycji malarskiej Rafała Bujnowskiego są powiązane z 440 kartami płatniczymi Unique wprowadzonymi wspólnie z MasterCard. Każda z kart na awersie będzie miała nadrukowany fragment obrazu „Ściana pracowni", z którym będzie powiązany niewymienialny token. W tym samym roku Bank Pekao zaprezentował projekt NFT w metaverse. Tokeny z pracami Kai Renkas, wykonanymi na 25-lecie Bankowości Prywatnej Banku Pekao będzie można zobaczyć w Galerii PeoPay - wirtualnej przestrzeni zlokalizowanej w ESKA World – pierwszym polskim środowisku metaverse'owym. Oprócz NFT znajdą się tam też animacje i gra interaktywna.

6.4.4. Działalność charytatywna

6.4.4.1. Fundacja PZU

Fundacja PZU od 2004 roku realizuje działania filantropijne Grupy PZU, będące elementem jej strategii zaangażowania społecznego. Celem Fundacji jest: promowanie edukacji dzieci i młodzieży, wspieranie talentów oraz wyrównywanie szans osób z różnymi niepełnosprawnościami, a także zwiększanie dostępu do dóbr kultury i życia społecznego, czyli szeroko rozumiany rozwój społeczeństwa obywatelskiego. Fundacja współpracuje z organizacjami pozarządowymi – zarówno w Polsce, jak i za granicą, instytucjami, klubami sportowymi, szkołami i uczelniami, wspierając merytorycznie, organizacyjnie i finansowo realizację projektów.

Fundacja PZU przyznaje dotacje osobom fizycznym, które znalazły się w trudnej sytuacji życiowej. Wspiera je głównie w zakresie finansowania leczenia (w tym operacji przeprowadzanych za granicą), rehabilitacji, zakupu leków i sprzętu rehabilitacyjnego. W 2022 roku przyznano dotacje 457 osobom.

Dotacje konkursowe to rodzaj programu skierowanego do organizacji pozarządowych, których aktywność jest zgodna z obszarami działalności Fundacji PZU oraz zakresem określonym w regulaminach poszczególnych konkursów. W ramach konkursu „Z Fundacją PZU po lekcjach" zapewnia wsparcie organizacjom, które uruchamiają ciekawe i rozwijające zajęcia dodatkowe dla dzieci i młodzieży. Konkurs „Młodzi niepełnosprawni – sprawni z Fundacją PZU" umożliwia realizację działań, które służą zwiększeniu samodzielności i aktywności osób z niepełnosprawnością, zaś „Fundacja PZU z kulturą" zwiększa dostęp do kultury wysokiej (najważniejsza część kultury symbolicznej danego społeczeństwa).

W 2022 roku przyznano dotacje na realizację 64 projektów, które objęły 5 761 beneficjentów. W planach jest organizacja kolejnych edycji konkursów – „Z Fundacją PZU po lekcjach", „Młodzi niepełnosprawni - sprawni z Fundacją PZU", „Fundacja PZU z kulturą".

Wsparcie obywateli Ukrainy

Fundacja PZU współpracowała z organizacjami działającymi w obszarach: pomocy społecznej, kultury i edukacji, które realizowały działania mające na celu wszechstronne wsparcie obywateli Ukrainy, tj. zapewnienie pomocy rzeczowej, żywnościowej, medycznej, kursów językowych i szkoleń zawodowych, stypendiów oraz wypoczynku dla dzieci i młodzieży, w tym wydarzeń integracyjnych, zajęć rehabilitacyjnych, wsparcia psychologicznego, a także inicjatyw kulturalnych będących wyrazem solidarności z walczącym narodem ukraińskim.

Celem Fundacji PZU, w obliczu wojny w Ukrainie, było dotowanie przedsięwzięć z zakresu pomocy społecznej, edukacji i kultury polegających m.in. na udzielaniu wsparcia organizacjom angażującym się w działalność humanitarną, edukacyjną i artystyczną, mającą na celu niesienie wsparcia obywatelom Ukrainy, którzy zmuszeni zostali do opuszczenia swojego kraju z powodu prowadzonych działań wojennych. Działania Fundacji polegały na udzielaniu pomocy finansowej przeznaczonej na zakup m.in. przedmiotów codziennego użytku, odzieży, wyposażenia, sprzętu medycznego, zestawów i urządzeń dla osób niepełnosprawnych, lekarstw, środków higieniczno-sanitarnych oraz żywności. Ponadto wsparcie otrzymały organizacje, które przygotowały ofertę edukacyjną w formie kursów językowych, zawodowych, programów stypendialnych, zajęć, warsztatów i wyjazdów integracyjnych oraz pomocy psychologicznej skierowanych do dzieci, młodzieży oraz osób dorosłych przybyłych z Ukrainy. Dotowane zostały także organizacje, które zorganizowały imprezy kulturalne, w tym koncerty na rzecz pokoju i solidarności z walczącą Ukrainą.

Wychodząc naprzeciw potrzebom osób dotkniętych jarzmem wojny w Ukrainie, Fundacja PZU dotowała 14 projektów złożonych przez organizacje, które przygotowały działania z zakresu pomocy społecznej, edukacji oraz kultury. Wsparciem objęci zostali obywatele Ukrainy, tj. dzieci i młodzież, osoby dorosłe, w tym osoby z niepełnosprawnościami. Projekty polegały na realizacji pomocy humanitarnej, różnorodnej ofercie edukacyjnej mającej na celu ułatwienie ukraińskim dzieciom i młodzieży start w polskich szkołach, a dorosłym naukę języka polskiego i angielskiego oraz przedsięwzięcia o charakterze kulturalno–artystycznym, a w tym koncerty na rzecz pokoju.

Na ten cel łącznie wydano blisko 800 tys. zł, a z dotowanych przez Fundację PZU przedsięwzięć skorzystało ok. 200 tys. osób.

Wsparcie obywateli Ukrainy – spółki zagraniczne

PZU Lietuva Gyvybes Draudimas sponsorował stowarzyszenie SOS Wioski Dziecięce na Litwie, które dokłada wszelkich starań, aby ukraińskie dzieci i rodziny były bezpieczne. Dba o transport dzieci i rodzin, zapewnia nowe zakwaterowanie, dostarcza żywność, leki i inne niezbędne rzeczy. Zaraz po wybuchu wojny, Lietuvos draudimas AB wsparł w formie darowizny (50 tys. EUR) Litewski Czerwony Krzyż, który udziela pomocy humanitarnej cywilnej ludności Ukrainy.

AAS BALTA była jedną z pierwszych firm na Łotwie, która - wkrótce po 24 lutego 2022 roku - publicznie okazała swoje wsparcie dla Ukrainy, jednocześnie potępiając bezprawną przemoc Rosji. AAS BALTA przekazała Ukraińcom 50 000 EUR za pośrednictwem łotewskiej platformy donacyjnej Ziedot.lv. Pracownicy firmy uczestniczyli do tej pory w dwóch akcjach darowizn, wysyłając pojazdy z pomocą humanitarną dla ukraińskich uchodźców na Łotwie. W spółce promowana jest wewnętrzna kampania zachęcająca pracowników do przekazywania ciepłych skarpetek ukraińskim żołnierzom.

Oddział PZU w Estonii, zamiast świątecznych prezentów dla swoich partnerów, wsparł tych, którzy najbardziej tego potrzebują. Pomógł ukraińskim dzieciom-uchodźcom w wyjeździe do teatru i przekazał darowiznę na rzecz organizacji pozarządowej Slava Ukraini.

Wsparcie organizacji zajmujących się bezdomnymi zwierzętami

Mając na uwadze zmiany w relokacji środków finansowych urzędów miast i gmin, tj. przekierowania wsparcia na m.in. na zwalczanie skutków epidemii wywołanej koronawirusem SARS-CoV-2 oraz w obliczu wojny w Ukrainie, Fundacja PZU podjęła decyzję o rozpoczęciu współpracy z organizacjami - fundacjami, stowarzyszeniami oraz schroniskami mającymi pod opieką bezdomne zwierzęta. Wsparcie polegało na dofinasowaniu najpilniejszych potrzeb tych organizacji, w tym niezbędnych zakupów i usług.

Celem Fundacji PZU było aktywne zaangażowanie w niesienie pomocy bezdomnym zwierzętom, poprzez przyznanie dotacji organizacjom tj. fundacjom, stowarzyszeniom oraz schroniskom mającym pod opieką bezdomne zwierzęta, w tym również chore, ranne lub zagubione zwierzęta przywiezione z ogarniętej wojną Ukrainy. Środki finansowe zostały przeznaczone na realizację najpilniejszych potrzeb tych organizacji. W ramach udzielonego wsparcia finansowego zakupione zostały: karmy, w tym karmy specjalistyczne, mokre i suche, pasza dla zwierząt, leki, suplementy, środki do higieny, dezynfekcji i pielęgnacji, usługi weterynaryjne, w tym szczepienia, zabiegi i leczenie zwierząt. Ponadto sfinansowane zostały zakupy drobnych akcesoriów niezbędnych do zapewnienia opieki i niesienia pomocy bezdomnym zwierzętom.

Wychodząc naprzeciw problemom finansowym organizacji mających pod opieką bezdomne zwierzęta, w tym również zwierzęta przywiezione z Ukrainy, Fundacja PZU wsparła finansowo 15 projektów. Projekty polegały na sfinansowaniu najpilniejszych potrzeb podopiecznych tych organizacji, w tym na opłaceniu niezbędnych i najpilniejszych zakupów i usług.

Na ten cel została łącznie wydano blisko 500 tys. zł, a z dotowanych przez Fundację PZU przedsięwzięć skorzystało nawet ok. 2 tys. zwierząt, w tym dzikich i domowych, takich jak: koty, psy, konie, kozy, owce, kuce, osły, tych przeznaczonych do adopcji i nieadopcyjnych - starych, chorych, kalekich czy niebezpiecznych, krajowych jak i przybyłych z Ukrainy.

Ochrona żubrów

Bank Pekao od wielu lat konsekwentnie angażuje się w ochronę polskich żubrów. Wsparcie udzielane przez bank przeznaczane jest m.in. na dywersyfikację i rozwój populacji, opiekę nad stadami, a także na dofinansowanie projektów naukowych i edukacyjnych propagujących ochronę

tego wyjątkowego i unikalnego zagrożonego wyginięciem gatunku. Bank Pekao od dwóch dekad wspiera realizację zadań statutowych Białowieskiego Parku Narodowego, jako sponsor i partner parku. Środki przekazane przez Bank pokrywają część wydatków parku na monitorowanie żubrów w puszczy, zakup karmy na zimę oraz zimowe inwentaryzacje. Dzięki wsparciu Banku Pekao możliwa była modernizacja Rezerwatu Pokazowego Żubrów – najczęściej odwiedzanego obiektu turystycznego w Białowieskim Parku Narodowym i doposażenie pawilonu edukacyjnego, który jest jego częścią. Bank wspiera także działalność innych placówek, które zapewniają opiekę nad żubrami, w tym między innymi Pokazową Zagrodę Żubrów w Pszczynie. W placówce odbywają się lekcje przyrodnicze, a w trakcie spaceru jest szansa na poznanie żubrzej rodziny oraz innych gatunków zwierząt. Kolejne miejsce, do którego Bank kieruje pomoc finansową, to Warszawski Ogród Zoologiczny. Pekao przekazuje środki Fundacji Panda, działającej przy placówce i pomaga w opiece nad stadem warszawskich żubrów, które liczy dziewięć osobników.

W 2022 roku Bank rozpoczął współpracę z Fundacją Nauk Humanistycznych Uniwersytetu Warszawskiego VARIA, polegającą na wsparciu wydania przez fundację publikacji pt. „Ochrona żubra w Polsce w okresie międzywojennym. Rola Narodowego Muzeum Przyrodniczego". Celem przygotowanego opracowania jest zebranie informacji naukowych, popularnonaukowych oraz dokumentów, które przyczyniły się do powstania instytucjonalnej ochrony żubra w Polsce i w Europie. Książka jest również wkładem do dyskusji o konieczności powołania w Polsce Narodowego Muzeum Przyrodniczego.

6.4.4.2. Wolontariat

Program Wolontariatu Pracowniczego działa w PZU od 2012 roku. W PZU i PZU Życie obowiązuje Regulamin Wolontariatu Pracowniczego Grupy PZU. Od 2020 roku pracownicy PZU mogą skorzystać z dodatkowych dwóch dni wolnych w ciągu roku na działania w ramach wolontariatu pracowniczego. W ramach Strategii ESG przyjętej dla PZU i PZU Życie zaplanowano łącznie 50 000 godzin wolontariatu pracowniczego na pomoc 200 000 beneficjentom w latach 2021-2024.

Każdego roku Fundacja PZU organizuje dwie edycje konkursu „Wolontariat to radość działania" – wiosenną i jesienną, w których przyznaje granty w wysokości do 6 tys. zł. Wnioski do konkursu może zgłaszać każdy pracownik, który chciałby zaangażować się w pomoc innym i mieć wpływ na otoczenie.

W ramach wolontariatu pracownicy PZU w 2022 roku zrealizowali 78 autorskich projektów i przeznaczyli na wolontariat 8 024 godzin. Pomogli w ten sposób 39 300 beneficjentów, z czego większość stanowiły dzieci i młodzież. Pomoc wolontariuszy dotarła także do 1 360 zwierząt.

ABC Empatii

W drugim semestrze roku szkolnego 2021/2022 39 wolontariuszy PZU przeprowadziło spotkania o empatii w 40 placówkach (szkołach lub przedszkolach). Z zajęć skorzystało 764 uczniów. Warsztaty były prowadzone w ramach pilotażowego projektu „ABC Empatii – edukacja włączająca i wychowanie do empatii", który realizowany był w ramach wolontariatu pracowniczego. Fundacja PZU we współpracy z partnerem merytorycznym Czepczyński Family Foundation zorganizowała online cykl spotkań informacyjnych i szkoleniowych, których celem było przygotowanie pracowników do prowadzenia warsztatów o empatii w wybranych szkołach i przedszkolach.

Hybrydowy wolontariat pracowniczy

W ramach projektu „Hybrydowy wolontariat pracowniczy" Fundacja PZU we współpracy z Fundacją Dobra Sieć zorganizowała cykl webinarów dla pracowników PZU „O wolontariacie wielogłosem". Na spotkaniach zostały poruszone następujące tematy:

- Skuteczna współpraca biznesu z organizacjami pozarządowymi w ramach wolontariatu pracowniczego,
- Jak wygląda międzypokoleniowy wolontariat? Dawka inspiracji od Muzeum POLIN,
- Jak łączyć wolontariat online i stacjonarny, by robić dużo dobrego, o wdrażaniu wolontariatu hybrydowego w Państwowym Muzeum Auschwitz-Birkenau,
- Jak pomagać online i hybrydowo podczas kryzysu humanitarnego,
- Wolontariat pracowniczy przyszłości,
- Narzędzia cyfrowe przydatne w realizacji działań społecznych,
- O sukcesach i porażkach, czyli blaski i cienie cyfrowych projektów społecznych,
- Jak włączyć seniorów do działań online,
- Ekosystem wolontariatu pracowniczego.

Wolontariat na rzecz Ukrainy

W związku z wojną w Ukrainie:

- 35 pracowników zgłosiło do Fundacji PZU łącznie 37 wniosków o dofinansowanie na paliwo, w celu prowadzenia akcji pomocy osobom poszkodowanym w konflikcie zbrojnym na terenie Ukrainy;
- 62 osoby zgłosiły łącznie 70 inicjatyw, w których wyraziły chęć przeprowadzenia autorskich akcji pomocy osobom poszkodowanym w konflikcie zbrojnym na terenie Ukrainy;
- łącznie 23 osoby otrzymały dofinansowanie tylko na zwrot kosztów paliwa;
- łącznie 18 osób otrzymało dofinansowanie tylko na autorską inicjatywę;
- łącznie 12 osób otrzymało dofinansowanie zarówno na autorską inicjatywę, jak i na zwrot kosztów paliwa.

Akcje organizowane przez pracowników PZU dotyczyły m.in.: wyposażenia pokoi i mieszkań dla uchodźców, zakupu artykułów spożywczych, środków czystości, ubrań i chemii domowej, wsparcia niepełnosprawnego chłopca, wsparcia funkcjonowania placówki pomocy Ukrainie, wsparcia MOP Markuszów, dofinansowania obiadów w szkole dla nowoprzyjętych dzieci, zakupu pościeli dla wychowanków z domu dziecka z Zaporoża oraz ich wychowawców, zakupu plecaków z przyborami szkolnymi jako wyprawki dla dzieci. Wolontariusze – pracownicy PZU – byli inicjatorami, organizatorami i fizycznymi wykonawcami realizowanej pomocy.

Akademia Liderów Wolontariatu PZU

Regionalni Liderzy Wolontariatu PZU to pasjonaci pomagania. To osoby, które działają, patrzą i widzą, słuchają i słyszą, stawiają kolejne kroki i idą – wciąż naprzód. Lubią ludzi i cieszą się, że mogą coś dla nich zrobić. Nie obca jest im też troska o środowisko i czworonożnych przyjaciół. W ramach Akademii Liderów Wolontariatu PZU szkolą się i zdobywają nowe umiejętności. Mówią, że dla nich to wspaniała przygoda.

W 2022 roku chłonęli wiedzę przekazywaną przez trenerów z Fundacji Zaczytani.org. Bajkoterapia, efektywna współpraca, inspirujące wystąpienia, motywowanie do działania – to zagadnienia, które zgłębiało 30 naszych społecznych liderów. Szkolenie zakończyło się wspólną akcją wolontariacką w „Zaczytanym Magazynie". Na pozór proste sortowanie książek okazało się konkretnym projektem, a tym samym idealnym dopełnieniem szkolenia i sprawdzeniem w praktyce umiejętności efektywnej współpracy. Książki posortowane i zapakowane podczas akcji trafiły m. in. do szpitali, domów pomocy społecznej, domów dziecka, z którymi współpracuje Fundacja Zaczytani.org.

Edukacja ubezpieczeniowa

W 2022 roku Fundacja PZU we współpracy z Fundacją Młodzieżowej Przedsiębiorczości realizowała dwa projekty, których celem była edukacja ubezpieczeniowa i finansowa.

- **„Od grosika do złotówki – edukacja ubezpieczeniowa z Fundacją PZU"**
  Program skierowany był do uczniów klas 2 i 3 szkół podstawowych, ich rodziców i nauczycieli. Głównym celem projektu była edukacja ubezpieczeniowa, ukazująca korzyści jakie wynikają z ubezpieczenia dla ubezpieczonego i jego rodziny. Dodatkowe treści dotyczą bezpieczeństwa, trafnego przewidywania i sposobów unikania różnych ryzyk. Celem jest wzrost poziomu wiedzy i umiejętności uczniów w zakresie ubezpieczeń i bezpiecznego zachowywania się w sytuacjach zagrożenia i w zakresie racjonalnego gospodarowania pieniędzmi. Łączna liczba odbiorców projektu w roku szkolnym 2021/2022: **33 798**;
- **„Moje finanse – edukacja ubezpieczeniowa z Fundacją PZU"**
  Program „Moje finanse" porusza zagadnienia z zakresu edukacji ekonomiczno-społecznej. Główne moduły programu zawierają narzędzia dydaktyczne w obszarze różnych dziedzin i aspektów życia codziennego. Nowy moduł „Świat ubezpieczeń" zawierał zagadnienia dot. ubezpieczeń: zdrowotnych, życiowych i komunikacyjnych. Projekt skierowany był do uczniów w wieku 15-19 lat, którzy stoją przed wyborem kierunku dalszej edukacji myśląc już o przyszłym zawodzie. Program „Moje finanse" dostarcza rzetelnych, profesjonalnych i praktycznych informacji i narzędzi, jak poruszać się na rynku pracy. Jednym z obszarów, w którym młodzież potrzebuje wsparcia, wiedzy oraz narzędzi są ubezpieczenia. Umiejętność poruszania się w tej tematyce nie tylko daje młodym ludziom poczucie bezpieczeństwa , ale również umożliwia im zabezpieczenie siebie, swoich rodzin i dobytku. Nowy moduł „Świat ubezpieczeń" wskazuje korzyści związane z ubezpieczeniami od strony gospodarstw domowych i poszczególnych członków rodziny. Tematyka programu poszerza wiedzę uczniów dot. ubezpieczeń (zdrowotne, życiowe, komunikacyjne) i kształtuje umiejętności, które umożliwią im efektywne zarządzanie finansami osobistymi i budowanie własnego kapitału społeczno-ekonomicznego, a także budowanie swojej przyszłości zawodowej i życiowej. Łączna liczba odbiorców projektu w roku szkolnym 2021/2022: **375 337**;

Wybrane autorskie projekty wolontariackie pracowników PZU

- **„Z zegarkiem po świecie"**
  W ramach projektu w Szkole Podstawowej nr 2 i Szkole Muzycznej I Stopnia w Miliczu powstało miejsce edukacyjno-terapeutyczne, mające na celu naukę odczytywania czasu na zegarach tradycyjnych, oswajanie i popularyzację takiej formy mierzenia czasu, uczenie poprzez doświadczenie stref czasowych na świecie. Wygospodarowano na to fragment korytarza, gdzie po odmalowaniu i położeniu tapet wolontariusze PZU zamieścili zegarki. Ułożyli meble, globus, lampy. Dodatkowo zorganizowali konkurs na zaprojektowanie tarczy zegarka.
- **„Wesoły, kolorowy kącik dla samotnych mam i nie tylko"**
  Wolontariusze PZU wyremontowali dwa pokoje w Schroniskach dla Bezdomnych Kobiet i Kobiet z Dziećmi w Katowicach. W ramach projektu, wyposażyli pokoje w biblioteczki, stolik, krzesełka, całą gamę artykułów plastycznych, zabawek i materiałów edukacyjnych dla dzieciaków takich jak książki, liczydło, globus, podręczniki,

gry planszowe. Dodatkowo wyremontowali też piaskownicę i wymienili w niej piasek.

- **„Rusz głowę po ZDROWIE”**
  W kooperacji z Fundacją Dr Clown wolontariusze PZU wydali książeczkę dla dzieci promującą zdrowy styl życia - ruch, zdrowe nawyki żywieniowe, profilaktykę zdrowotną a także wywołującą (U)śmiech - jako naturalny lek który mamy w sobie. Wierszyki, rebusy i quizy wydane w formie papierowej są dystrybuowane na oddziałach pediatrycznych, które są pełne małych pacjentów z ograniczoną możliwością fizycznego wejścia na oddziały przez ich rodziców i wolontariuszy.
- **„Spartakiada na wesoło”**
  Był to projekt skierowany do dzieci, młodzieży oraz osób z niepełnosprawnościami. W ramach projektu wolontariusze zorganizowali zajęcia sportowe: w kręgle, squasha, w pływaniu i nurkowaniu. Odbyły się również zajęcia z pierwszej pomocy. W każdej dyscyplinie wolontariusze zorganizowali zawody sportowe weryfikujące poziom umiejętności beneficjentów z Klubu Olimpiad Specjalnych ONI w Ataku z Olsztyna. Na koniec projektu odbył się festyn rodzinny z licznymi atrakcjami i nagrodami.

Statystyki PZU i PZU Życie

	2020	2021	2022
Regionalni Liderzy Wolontariatu	40	43	55
Wolontariusze z PZU	407	900	2 490
Wolontariusze spoza firmy zaproszeni do działań wolontariackich przez pracowników	330	563	480
Liczba godzin przeznaczonych na wolontariat przez pracowników PZU	6 743	12 179	75 865
Liczba godzin przeznaczonych na wolontariat przez osoby spoza firmy	5 624	7 509	6 305
Liczba autorskich projektów wolontariackich pracowników PZU	65	97	78
Liczba akcji wolontariackich zorganizowanych przez Fundację PZU	0	6	9
Beneficjenci (łącznie)	12 264	39 423	457 500

6.5. Akcjonariusze

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 wewnętrznie przyjętymi regulacjami „Zasady prowadzenia polityki informacyjnej PZU względem uczestników rynku kapitałowego”.

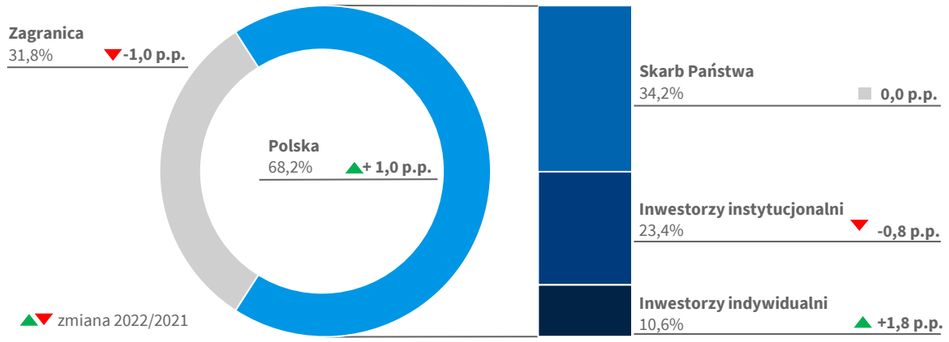
Struktura akcjonariatu PZU

31 grudnia 2022 roku Skarb Państwa RP posiadał 34% udziału w kapitale i głosach, a fundusze zarządzane przez Nationale-Nederlanden PTE – 6% (zgodnie z raportem bieżącym PZU nr 25/2022). Pozostałe 60% stanowili akcjonariusze poniżej progu 5%.

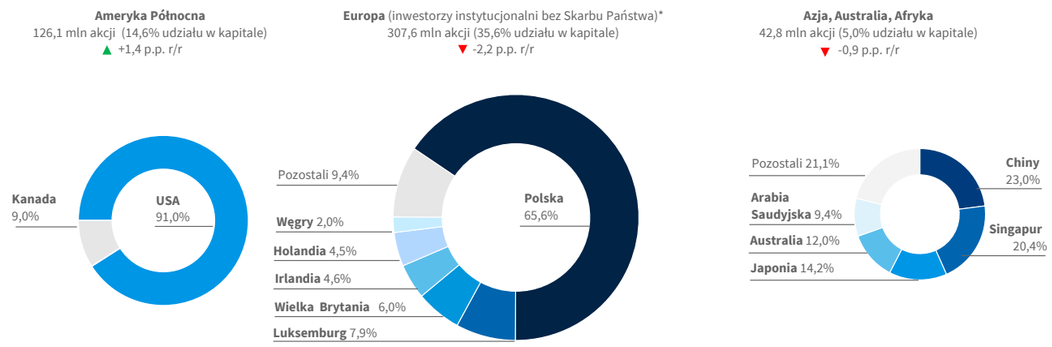
Według badania przeprowadzonego na koniec 2022 roku, struktura akcjonariatu PZU pod względem udziałowym i geograficznym pozostawała stabilna. Największy udział, tak jak w latach poprzednich, stanowili inwestorzy z Europy, z dominującą pozycją inwestorów polskich.

Na koniec 2022 roku udział OFE i TFI w akcjonariacie PZU wyniósł odpowiednio 16,7% (spadek o 0,8 p.p. r/r) oraz 3,6% (spadek o 0,5 p.p. r/r).

Struktura akcjonariatu PZU - główne grupy inwestorów



Struktura geograficzna akcjonariatu PZU

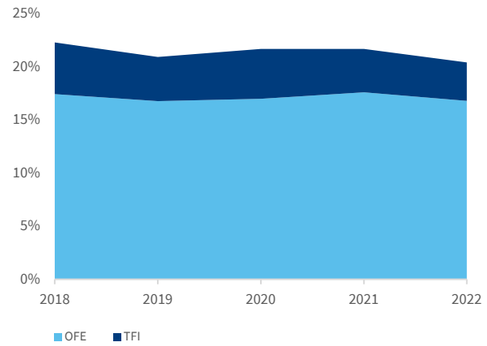


zmiana 2022/2021

* Skarb Państwa – 295,2 mln akcji (34,2% udziału w kapitale)

Źródło: PZU

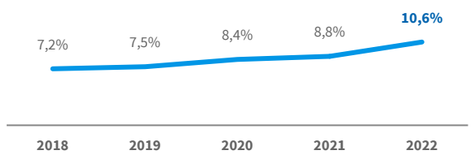
Udział OFE i TFI w strukturze akcjonariatu PZU



Źródło: PZU

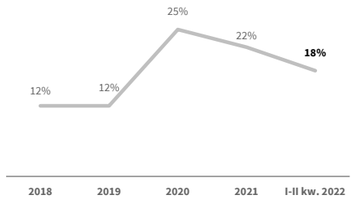
Inwestorzy indywidualni
Udział inwestorów w indywidualnych w akcjonariacie PZU na koniec 2022 roku wzrósł o 1,8 p.p. r/r do poziomu 10,6%. Oznacza to, że te grupa inwestorów na koniec 2022 roku posiadała blisko 92 mln akcji o łącznej wartości ponad 3,2 mld zł (wg. ceny z ostatniej sesji w 2022 roku – 35,4 zł). Tak duża dynamika wzrostu została zanotowana na trudnym, spadkowym rynku. Z perspektywy głównego rynku GPW, udział inwestorów w 2022 roku utrzymywał trend spadkowy.

Udział inwestorów indywidualnych w akcjonariacie PZU



Źródło: PZU

Udział inwestorów indywidualnych w obrocie na głównym rynku GPW w Warszawie



Źródło: gpw.pl

25 marca 2022
Nadzwyczajne Walne Zgromadzenie
http://infostrefa.tv/wza/19095/nadzwyczajne_walne_zgromadzenie_pzu_sa/

29 czerwca 2022
Zwyczajne Walne Zgromadzenie
http://infostrefa.tv/wza/19117/zwyczajne_walne_zgromadzenie_pzu_sa/

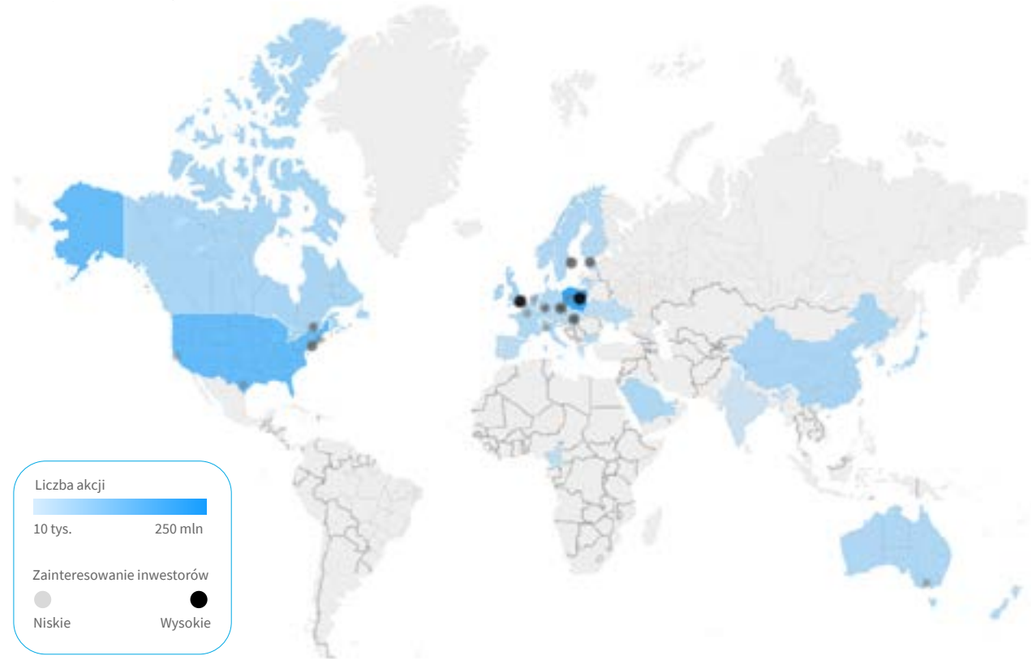
1 września 2022
Nadzwyczajne Walne Zgromadzenie
http://infostrefa.tv/wza/19133/nadzwyczajne_walne_zgromadzenie_pzu_sa/

Komunikacja z uczestnikami rynku kapitałowego

W 2022 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/do-pobrania

Najważniejsze wydarzenia, osiągnięcia i plany zostały po raz kolejny zaprezentowane w formie dostępnego online Raportu Rocznego raportroczny2021.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 2021 roku.

Siedziby inwestorów instytucjonalnych biorących udział w spotkaniach z przedstawicielami PZU
(na mapie oznaczone jako „zainteresowanie inwestorów")



Źródło: PZU

Działania skierowane do inwestorów instytucjonalnych

W 2022 roku przedstawiciele PZU wzięli udział w 18 konferencjach (10 w 2021) organizowanych przez globalne banki inwestycyjne i biura maklerskie w Polsce. Łącznie obyło się ponad 64 spotkań (70 w 2021) indywidualnych i grupowych, które zgromadziły 169 zarządzających i analityków (145 w 2021 roku) reprezentujących fundusze inwestycyjne i emerytalne oraz inne firmy zarządzające aktywami. Największe zainteresowanie działalnością PZU wykazywali inwestorzy z centrów finansowych w Warszawie, Londynie, Nowym Jorku i Pradze.

Działania skierowane do inwestorów indywidualnych

W 2022 roku komunikacja z inwestorami indywidualnymi była realizowana zarówno w trybie pośrednim, tj. za pośrednictwem raportów online, newsletterów, factsheetów i innych rozsyłanych pocztą elektroniczną opracowań, jak również w trybie bezpośrednim, który pozwalały na zadawanie pytań przedstawicielom PZU. Były to w szczególności:

- 26 konferencja WallStreet (12 z kolei w której uczestniczył PZU) organizowana przez Stowarzyszenie Inwestorów Indywidualnych, w formule on-line. Jego uczestnicy mieli możliwość uczestnictwa w prezentacji inwestorskiej, którą prowadził Członek Zarządu PZU odpowiedzialnym za Pion Finansowy. W trakcie konferencji funkcjonowało także stoisko PZU, gdzie można było spotkać się z przedstawicielami Relacji Inwestorskich;
- czaty skierowane do inwestorów indywidualnych, organizowane po każdej publikacji kwartalnych wyników finansowych oraz ogłoszeniu strategii, z udziałem Członka Zarządu PZU odpowiedzialnego za Pion Finansowy.

Program lojalnościowy
Od 2021 w PZU funkcjonuje program lojalnościowy dla inwestorów indywidualnych - mojeakcje.pzu.pl, którzy mają 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.

Program lojalnościowy - rozwój
W IV kw. 2022 roku został zorganizowany konkurs dla uczestników programu, w którym można było sprawdzić swoją wiedzę z zakresu zdrowia, ekologii, inwestycji i informacji

o PZU. Laureaci konkursu otrzymali kody rabatowe o wartości 200 zł brutto do wykorzystania na pakiety profilaktyczne PZU Zdrowie.

W 2022 roku program został rozszerzony o kolejny dom maklerski – Alior Bank. Trwały również pracę nad dołączeniem kolejnych biur.

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 2022 roku nagrody i wyróżnienia, m.in. w konkursie „The Best Annual Report 2021" zorganizowanym przez Instytut Rachunkowości i Podatków:

- nagroda specjalna **„The Best of the Best"** (po raz czwarty);
- nagroda specjalna za **najlepszy raport zintegrowany** w kategorii „Banki i instytucje finansowe".

Plan RI na 2023 rok

Kontynuacja działań:

- umacnianie dobrych relacji między Zarządem PZU a środowiskiem inwestorskim zarówno na rynku lokalnym, jak i globalnym;
- 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*;
- rozwój narzędzi cyfrowych odpowiadających na potrzeby inwestorów, m.in. implementacja nowych rozwiązań do raportu rocznego online i poprawa funkcjonalności serwisu relacji inwestorskich;
- rozszerzenie zakresu raportowania niefinansowego o kolejne elementy związane ze zmianami klimatu;
- zwiększenie stopnia integracji sprawozdawczości w raporcie online;
- rozwój programu lojalnościowego dla inwestorów indywidualnych.

Nowe inicjatywy:

- przygotowanie inwestorów i analityków do raportowania w standardzie IFRS17 (sprawozdanie finansowe oraz warsztat dla uczestników rynku kapitałowego
- rozszerzenie ujawnień związanych ze standardem GRI 2021 (raport niefinansowy);
- rozszerzenie ujawnień związanych z Taksonomią (raport niefinansowy).

7.

Ład korporacyjny (G)

7.1. Zarządzanie

7.2. Etyka

7.3. Prawa człowieka

7.4. Współpraca z kontrahentami

7.5. Ryzyko

System wartości
i zasady postępowania
są podstawą naszych
działań biznesowych

[IIRC] [GRI 2-9]

7.1. Zarządzanie

7.1.1. Konglomerat – ramy funkcjonowania spółek Grupy PZU

Grupa PZU, ze względu na strukturę, zakres i przedmiot działalności została zidentyfikowana przez KNF jako konglomerat finansowy, w którym PZU ma status podmiotu wiodącego ze względu na status podmiotu dominującego w Grupie PZU i jednocześnie status podmiotu regulowanego. Od lutego 2019 roku Grupa PZU podlega nadzorowi uzupełniającemu sprawowanemu przez KNF.

Aby konglomerat mógł sprawnie funkcjonować, w ramach Grupy PZU został ustalony podział zadań i sposób realizacji obowiązków (za poszczególne obowiązki odpowiedzialne są konkretne biura w PZU). Procedury współpracy i wymiany informacji pomiędzy spółkami Grupy regulują Porozumienia z poszczególnymi podmiotami Grupy PZU.

Oprócz przepisów wewnętrznych i sektorowych, dotyczących profilu działalności poszczególnych spółek Grupy, zasadniczym aktem prawnym dotyczącym konglomeratu jest Ustawa z 15 kwietnia 2005 roku o nadzorze uzupełniającym nad instytucjami kredytowymi, zakładami ubezpieczeń, zakładami reasekuracji i firmami inwestycyjnymi wchodzącymi w skład konglomeratu finansowego. Nakłada ona szereg obowiązków na podmiot wiodący oraz podmioty regulowane konglomeratu finansowego, w tym m.in.:

- **obowiązki w zakresie adekwatności kapitałowej** – obowiązek utrzymywania funduszy własnych konglomeratu finansowego na poziomie nie niższym od wymogów z tytułu adekwatności kapitałowej konglomeratu finansowego;
- **obowiązki w zakresie znaczących transakcji wewnątrzgrupowych** – za znaczące uznaje się transakcje wewnątrzgrupowe, których kwota przekracza próg określony przez koordynatora dla danego konglomeratu finansowego. Transakcje te nie mogą zagrażać stabilności finansowej podmiotów regulowanych wchodzących w skład konglomeratu;
- **obowiązki w zakresie znaczącej koncentracji ryzyka** – na treść tego obowiązku składa się obowiązek informowania przez PZU o każdym przypadku wystąpienia znaczącej koncentracji ryzyka, bieżące gromadzenie informacji o każdym przypadku wystąpienia znaczącej koncentracji ryzyka oraz przekazywanie KNF sprawozdania w zakresie znaczącej koncentracji ryzyka za dany rok kalendarzowy;
- **obowiązki w zakresie zarządzania ryzykiem** – na PZU ciąży obowiązek opracowania i wdrożenia odpowiedniego systemu zarządzania ryzykiem obejmujący wszystkie podmioty regulowane konglomeratu finansowego;
- **obowiązki w zakresie kontroli wewnętrznej,** przez co rozumie się obowiązek wprowadzenia procedur odnoszących się do adekwatności kapitałowej, pozwalających stwierdzić i mierzyć poziom ryzyka oraz ustalić dla tego ryzyka odpowiedni poziom funduszy własnych lub środków własnych, ponadto wprowadzenia procedur informacyjnych oraz rachunkowych, umożliwiających efektywną identyfikację i kontrolę transakcji wewnątrzgrupowych w konglomeracie finansowym oraz przypadków znaczącej koncentracji ryzyka i w końcu wprowadzenia procedury kontroli wewnętrznej zapewniającej efektywne uzyskiwanie i przekazywanie wszelkich danych i informacji, które mogą być istotne dla celów nadzoru uzupełniającego;
- **obowiązki informacyjne,** które wykonuje PZU względem podmiotów regulowanych oraz w stosunku do KNF.

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.

Zarządzanie i nadzór nad pozostałymi podmiotami Grupy z poziomu spółki dominującej wspierają wewnętrzne rozwiązania formalne, komplementarne do wymogów regulacyjnych, a niekiedy dodatkowo uzupełniające luki legislacyjne. Przyjmują one m.in. formę porozumień o współpracy i wydawanych na ich podstawie polityk i procedur obszarowych. W ramach tej współpracy działają także reprezentatywne struktury organizacyjne, których zadaniem jest opracowywanie i wdrażanie jednolitych rozwiązań dla spółek Grupy PZU.

7.1.2. Stosowanie zasad ładu korporacyjnego

Ład korporacyjny PZU stanowi zbiór podstawowych zasad, praktyk i procesów, zarządzania i kontroli działania spółki. Określa zasady działania i współdziałania organów statutowych oraz kształtuje ich relacje z akcjonariuszami, klientami i pozostałymi interesariuszami.

Wysokie standardy w tym zakresie są istotne z punktu widzenia sprawności funkcjonowania wszelkich procesów biznesowych oraz zapewnienia długoterminowej i przewidywalnej stabilności finansowej. Z punktu widzenia Grupy PZU, to także wspólna rynkowa odpowiedzialność za kreowanie i podnoszenie obowiązujących standardów postępowania i zarządzania.

Stosowane w PZU zasady ładu korporacyjnego wynikają z przepisów prawa (w szczególności Kodeksu spółek handlowych, ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej, przepisów regulujących funkcjonowanie rynku kapitałowego), a także zasad ujętych w szczególności w poniżej wymienionych dokumentach:

Dobre Praktyki Spółek Notowanych na GPW 2021

PZU stosuje się do zasad wyrażonych w dokumencie Dobre Praktyki Spółek Notowanych na GPW od dnia dopuszczenia akcji do obrotu na rynku regulowanym. Od 1 lipca 2021 roku obowiązuje dokument „Dobre Praktyki Spółek Notowanych na GPW 2021" przyjęty uchwałą Rady Nadzorczej Giełdy Papierów Wartościowych w Warszawie (GPW) z 29 marca 2021 roku. To zbiór zasad ładu korporacyjnego i reguł postępowania, które mają wpływ na kształtowanie relacji spółek giełdowych z ich otoczeniem rynkowym. Treść dobrych praktyk jest dostępna na stronach internetowych:

- Giełdy Papierów Wartościowych w Warszawie pod adresem: www.gpw.pl/dobre-praktyki;
- PZU pod adresem: www.pzu.pl/relacje-inwestorskie/o-grupie/lad-korporacyjny.

Zasady Ładu Korporacyjnego dla Instytucji Nadzorowanych

Zasady Ładu Korporacyjnego dla Instytucji Nadzorowanych wydane 22 lipca 2014 roku przez Komisję Nadzoru Finansowego (KNF) określają 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:

- Komisji Nadzoru Finansowego pod adresem: https://www.knf.gov.pl/dla_rynku/regulacje_i_praktyka/zasady_ladu_korporacyjnego;
- PZU pod adresem www.pzu.pl/grupa-pzu/spolki/pzu-sa/zasady-ladu-korporacyjnego.

Zasady dobrych praktyk ubezpieczeniowych

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. Dokument dostępny jest na stronach internetowych:

- Polskiej Izby Ubezpieczeń pod adresem: https://piu.org.pl/zasady-dobrych-praktyk/;
- PZU pod adresem: https://www.pzu.pl/_fileserver/item/1504268.

Dobre Praktyki Grupy PZU

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. Opisane w nim wartości i zasady odnoszą się do m.in. do takich zagadnień jak: konflikt interesów, posługiwanie się informacjami wrażliwymi, korupcja i polityka prezentowa, zgłaszanie problemów natury etycznej, zasady współpracy z kontrahentami, udzielanie informacji. Obowiązek postępowania zgodnie z przyjętymi standardami dotyczy wszystkich pracowników Grupy PZU bez względu na zajmowane stanowisko. Dobre Praktyki Grupy PZU dostępne są na stronie internetowej PZU pod adresem: https://www.pzu.pl/grupa-pzu/o-nas/kultura-compliance-pzu/dobre-praktyki-pzu.

Zgodnie z zaleceniem Komisji z 9 kwietnia 2014 roku w sprawie jakości sprawozdawczości dotyczącej ładu korporacyjnego (2014/208/UE) poniżej przedstawione zostały szczegóły dotyczące stosowania ładu korporacyjnego w odniesieniu do zagadnień mających największe znaczenie dla akcjonariuszy.

7. Ład korporacyjny

Stosowanie zasad ładu korporacyjnego zawartych w Dobrych Praktyk Spółek Notowanych na GPW

Od 1 lipca 2021 roku PZU stosuje zasady zawarte w dokumencie „Dobre Praktyki Spółek Notowanych na GPW 2021" („DPSN 2021"). Deklaracje przestrzegania zasad DPSN są na stałe wpisane w regulaminy Zarządu i Rady Nadzorczej PZU. Ponadto, 29 czerwca 2022 roku Zwyczajne Walne Zgromadzenie PZU podjęło uchwałę w sprawie przyjęcia do stosowania Dobrych Praktyk Spółek Notowanych na GPW 2021. W przedmiotowej uchwale WZ PZU zadeklarowało, że będzie się kierowało DPSN 2021 w zakresie kierowanym do WZ i akcjonariuszy, z uwzględnieniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa oraz Statutu PZU.

30 czerwca 2022 roku PZU opublikował Informację na temat stanu stosowania przez spółkę zasad zawartych w zbiorze DPSN 2021 (dostępną na stronie internetowej spółki pod adresem: https://www.pzu.pl/_fileserver/item/1531690).

PZU stosuje wszystkie zasady zawarte w zbiorze Dobrych Praktyki Spółek Notowanych na GPW 2021, z wyłączeniem zasady 2.1, zasady 2.2. i zasady 4.1. W 2022 roku miało miejsce incydentalne naruszenie zasady 4.9.1. PZU monitoruje zakres i sposób spełniania zasad zawartych w DPSN 2021, a w razie potrzeby na bieżąco podejmuje działania, by zapewnić ich przestrzeganie w jak najpełniejszy i niebudzący wątpliwości sposób. W szczególności PZU zwraca uwagę na niżej opisane kwestie i działania.

Rozdział	Istotne aspekty dotyczące stosowania Dobrych Praktyk Spółek Notowanych na GPW 2021 w PZU
Rozdział 1. Polityka informacyjna i komunikacja z inwestorami	• PZU dba o należytą komunikację z interesariuszami, prowadząc przejrzystą i rzetelną politykę informacyjną. Oczekiwania inwestorów co do preferowanego sposobu dostępu do informacji, kanałów komunikacji i wykorzystywanych narzędzi relacji inwestorskich są na bieżąco analizowane i zaspokajane. Zasady prowadzenia polityki informacyjnej PZU względem uczestników rynku kapitałowego znajdują się na stronie internetowej spółki: https://www.pzu.pl/_fileserver/item/1543244; • PZU prowadzi korporacyjną stronę internetową pod adresem: www.pzu.pl, na której dostępne są wszystkie informacje wymagane przepisami prawa oraz wskazane w DPSN2021. W zakładce Relacje Inwestorskie www.pzu.pl/ri, która dedykowana jest inwestorom, oprócz informacji i raportów wymaganych przepisami prawa, co kwartał przygotowywane i publikowane są prezentacje wynikowe oraz nagrania i transkrypcje z konferencji wynikowych i innych ważnych wydarzeń korporacyjnych. Co roku PZU publikuje Raport Roczny Grupy PZU w wersji on-line. Strona internetowa Relacji Inwestorskich oraz Raporty Roczne on-line dostępne są zarówno w języku polskim, jak i angielskim; • PZU podejmuje starania, aby publikowane przez nią raporty okresowe były udostępniane w terminach znacznie wcześniejszych niż terminy maksymalne wynikające z przepisów prawa; • Kwestie ESG obejmujące zagadnienia środowiskowe, mierniki i ryzyka związane ze zmianami klimatu, zagadnienia zrównoważonego rozwoju sprawy społeczne i pracownicze stanowią integralną część strategii biznesowej Grupy PZU (aktualna strategia dostępna jest na stronie internetowej pod adresem: https://www.pzu.pl/_fileserver/item/1529174); • PZU na stronie internetowej zamieszcza informacje na temat założeń posiadanej strategii, mierzalnych celów, w tym zwłaszcza celów długoterminowych, planowanych działań oraz postępów w jej realizacji, określonych za pomocą mierników, finansowych i niefinansowych, a także informacje na temat strategii ESG. Szczegółowe informacje w tym zakresie, m.in. obejmujące opis działań (w tym sposób w jaki w procesach decyzyjnych uwzględniane są kwestie klimatyczne), celów, mierników (w tym wskaźnik równości wynagrodzeń) i inicjatyw opisane są w raportach rocznych on-line oraz sprawozdaniach dotyczących informacji niefinansowych, które publikowane są na stronie internetowej PZU; • Zestawienie wydatków poniesionych przez Grupę PZU na wspieranie kultury, sportu i aktywności ruchowej, organizacji społecznych i fundacji, instytucji charytatywnych, mediów i związków zawodowych PZU prezentuje od 2022 roku w raportach rocznych on-line oraz sprawozdaniach dotyczących informacji niefinansowych, które dostępne są na stronie internetowej PZU; • PZU co kwartał organizuje konferencje wynikowe dla inwestorów i analityków z udziałem przedstawicieli zarządu oraz czaty dla inwestorów indywidualnych prowadzone przez CFO. Podczas spotkań omawiane są wyniki finansowe, stopień realizacji strategii oraz najważniejsze wydarzenia mające wpływ na działalność Grupy PZU; • Przedstawiciele PZU regularnie kontaktują się z inwestorami (zarówno instytucjonalnymi jak i indywidualnymi) oraz 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 fizycznych spotkań w czasie konferencji inwestorskich organizowanych przez polskie i zagraniczne firmy brokerskie oraz spotkań w siedzibie spółki; • PZU dokłada starań, aby odpowiedzi na pytania inwestorów były udzielane niezwłocznie, a w przypadku pytań kierowanych drogą mailową w terminie 3 dni roboczych.

Rozdział	Istotne aspekty dotyczące stosowania Dobrych Praktyk Spółek Notowanych na GPW 2021 w PZU
Rozdział 2. Zarząd i Rada Nadzorcza	• 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 2022 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 PZU poświęcali 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 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; • PZU deleguje środki administracyjne i finansowe konieczne do zapewnienia sprawnego funkcjonowania Rady Nadzorczej PZU; • Sprawozdania Rady Nadzorczej PZU zawierają wszystkie elementy wskazane w zasadzie 2.11 DPSN 2021; • W zakresie Zasady 2.1 oraz Zasady 2.2 PZU posiada politykę różnorodności wobec członków organów PZU, przyjętą przez Radę Nadzorczą PZU i Walne Zgromadzenie PZU, 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. Zgodnie z postanowieniami polityki, Walne Zgromadzenie i Rada Nadzorcza dokonując doboru składu członków odpowiednio Rady Nadzorczej i Zarządu dążą do osiągnięcia równowagi w zakresie reprezentowania płci w organach PZU, z uwzględnieniem osiągnięcia minimalnego udziału mniejszości ze względu na płeć na poziomie 30%. Warunek w zakresie zróżnicowania pod względem płci na poziomie udziału mniejszości nie niższym niż 30% nie jest spełniony w przypadku Rady Nadzorczej PZU. Warunek ten, jest spełniony w przypadku Zarządu PZU. Niezależnie od powyższego, PZU wskazuje na następujące kwestie: - 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, - PZU kształtując składy organów spółki stosuje politykę różnorodności zachowując jednocześnie obiektywizm oraz kierując się kryteriami merytorycznymi, - cele i kryteria różnorodności w takich obszarach jak kierunek wykształcenia, specjalistyczna wiedza oraz doświadczenie zawodowe, a także termin i sposób monitorowania realizacji tych celów określają Zasady oceny odpowiedniości Rady Nadzorczej i Komitetu Audytu oraz Zarządu PZU, przyjęte odpowiednio uchwałami Walnego Zgromadzenia i Rady Nadzorczej PZU.
Rozdział 3. Systemy i funkcje wewnętrzne	• PZU utrzymuje skuteczne systemy: kontroli wewnętrznej, zarządzania ryzykiem oraz nadzoru zgodności działalności z prawem (compliance), a także skuteczną funkcję audytu wewnętrznego, odpowiednie do wielkości i rodzaju oraz skali prowadzonej działalności; • System kontroli wewnętrznej w Grupie Kapitałowej PZU został ukształtowany na poziomie podmiotu wiodącego, tj. PZU i funkcjonuje w podmiotach Grupy PZU z uwzględnieniem odrębności formalnej, proporcjonalności i adekwatności; • PZU sprawuje nadzór nad systemem zarządzania ryzykiem całej Grupy PZU. Odbywa 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 dba o adekwatne i jednolite standardy rozwiązań compliance we wszystkich podmiotach zależnych oraz monitoruje ryzyko braku zgodności w skali całej Grupy;

Rozdział	Istotne aspekty dotyczące stosowania Dobrych Praktyk Spółek Notowanych na GPW 2021 w PZU
Rozdział 3. Systemy i funkcje wewnętrzne	• W ramach struktury PZU wyodrębnione są jednostki odpowiedzialne za zadania poszczególnych systemów oraz funkcji; • Dyrektor Zarządzający ds. Audytu, który kieruje Biurem Audytu Wewnętrznego, podlega funkcjonalnie Komitetowi Audytu a organizacyjnie bezpośrednio prezesowi Zarządu PZU. Powołanie i odwołanie osoby kierującej komórką audytu wewnętrznego wymaga opinii Komitetu Audytu. Zarządzający audytem wewnętrznym ma możliwość bezpośredniego kontaktowania się z przewodniczącym Rady Nadzorczej i przewodniczącym Komitetu Audytu, w szczególności w zakresie stwierdzonych istotnych nieprawidłowości oraz możliwość bezzwłocznego przekazywania do Komitetu Audytu istotnych informacji; • Dyrektor Zarządzający ds. Regulacji, w kompetencjach którego znajduje się nadzór nad działalnością Biura Compliance podlega organizacyjnie bezpośrednio Prezesowi Zarządu PZU. Wybór, powołanie i odwołanie osoby kierującej komórką do spraw zapewnienia zgodności wymaga opinii Komitetu Audytu. Dyrektor Zarządzający ds. Regulacji oraz Dyrektor Biura Compliance mają bezpośredni dostęp do członków Zarządu oraz Rady Nadzorczej, do których raportuje funkcja zgodności z przepisami; • Dyrektor Biura Ryzyka podlega organizacyjnie bezpośrednio Członkowi Zarządu PZU; • Roczne sprawozdanie z działalności Biura Audytu Wewnętrznego, obejmujące m.in. ocenę systemu kontroli wewnętrznej, w tym compliance oraz systemu zarządzania ryzykiem przyjmowane jest uchwałą Zarządu PZU. Sprawozdanie przedkładane jest Komitetowi Audytu Rady Nadzorczej. Przedstawiona w sprawozdaniu ocena omawiana jest przez Przewodniczącego Komitetu Audytu na posiedzeniu Rady Nadzorczej; • Rada Nadzorcza PZU monitoruje skuteczność kontroli wewnętrznej, zarządzania ryzykiem oraz nadzoru zgodności działalności z prawem (compliance), a także skuteczną funkcję audytu wewnętrznego w oparciu m.in. o dostarczane jej sprawozdania okresowe, a także dokonuje rocznej oceny skuteczności funkcjonowania tych systemów i funkcji zamieszczając stosowne informacje w swoim rocznym sprawozdaniu; • W PZU dokonywane są wewnętrzne (corocznie) i zewnętrzne (nie rzadziej niż raz na pięć lat) oceny działalności audytu wewnętrznego. Przeprowadzona w 2020 roku przez PwC Advisory niezależna ocena funkcji audytu wewnętrznego w PZU i analiza koordynacji grupowego audytu wewnętrznego, oraz coroczna ocena przeprowadzona przez Biuro Audytu Wewnętrznego wykazały ogólną zgodność z Międzynarodowymi standardami praktyki zawodowej audytu wewnętrznego i Kodeksem etyki, opracowanymi przez Instytut Audytorów Wewnętrznych (IIA).
Rozdział 4. Walne Zgromadzenie i relacje z akcjonariuszami	• 29 czerwca 2022 roku ZWZ PZU podjęło uchwałę w sprawie przyjęcia do stosowania DPSN 2021, w której zadeklarowało, że Walne Zgromadzenie działając w ramach przysługujących mu kompetencji będzie kierowało się DPSN 2021 w zakresie kierowanym do Walnego Zgromadzenia i akcjonariuszy, z uwzględnieniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa oraz Statutu PZU; • Dokonując wyboru miejsca i terminu Walnego Zgromadzenia, PZU zapewnia możliwości udziału jak największej liczbie akcjonariuszy (Walne Zgromadzenia odbywają się w Warszawie); • W zakresie Zasady 4.1 PZU nie umożliwia akcjonariuszom udziału w walnym zgromadzeniu przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej. Jednak akcjonariusze PZU nie zgłaszają 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; • PZU zapewnia powszechnie dostępną transmisję obrad Walnego Zgromadzenia a informacja o planowanej transmisji jest zamieszczana z wyprzedzeniem na stronie internetowej spółki. Po zakończeniu obrad Walnego Zgromadzenia jego nagranie jest publikowane na stronie internetowej PZU w sekcji Relacji Inwestorskich (https://www.pzu.pl/relacje-inwestorskie/akcje-i-obligacje/walne-zgromadzenia); • Na Walnym Zgromadzeniu PZU mogą być obecni przedstawiciele mediów;

Rozdział	Istotne aspekty dotyczące stosowania Dobrych Praktyk Spółek Notowanych na GPW 2021 w PZU
Rozdział 4. Walne Zgromadzenie i relacje z akcjonariuszami	• W obradach Walnego Zgromadzenia PZU biorą udział członkowie Zarządu PZU i Rady Nadzorczej PZU. Zarząd prezentuje uczestnikom Zwyczajnego Walnego Zgromadzenia wyniki finansowe spółki oraz inne istotne informacje, w tym niefinansowe, zawarte w sprawozdaniu finansowym podlegającym zatwierdzeniu przez Walne Zgromadzenie; • PZU dokłada starań aby projekty uchwał Walnego Zgromadzenia były zgłaszane nie później niż 3 dni przed walnym zgromadzeniem. Do projektów uchwał przedkładanych przez Zarząd PZU dotyczących spraw i rozstrzygnięć innych niż o charakterze porządkowym, załączane jest uzasadnienie, chyba że wynika ono z dokumentacji przedstawionej Walnemu Zgromadzeniu. Projekty uchwał zgłaszane przez Akcjonariusza powinny być zgłaszane również wraz z uzasadnieniem. PZU zamieszcza projekty uchwał wraz z uzasadnieniem na stronie internetowej PZU w sekcji Relacji Inwestorskich (https://www.pzu.pl/relacje-inwestorskie/akcje-i-obligacje/walne-zgromadzenia); • W 2022 roku doszło do incydentalnego naruszenia zasady 4.9.1, zgodnie z którą w przypadku gdy przedmiotem obrad walnego zgromadzenia ma być powołanie do rady nadzorczej lub powołanie rady nadzorczej nowej kadencji, kandydatury na członków rady powinny zostać zgłoszone w terminie umożliwiającym podjęcie przez akcjonariuszy obecnych na walnym zgromadzeniu decyzji z należytym rozeznaniem, lecz nie później niż na 3 dni przed walnym zgromadzeniem; kandydatury, wraz z kompletem materiałów ich dotyczących, powinny zostać niezwłocznie opublikowane na stronie internetowej spółki. W związku ze zgłoszeniem kandydata na członka Rady Nadzorczej PZU przez akcjonariusza PZU w dniu 31 sierpnia 2022 roku, tj. na jeden dzień przed datą Nadzwyczajnego Walnego Zgromadzenia PZU, doszło do incydentalnego naruszenia zasady 4.9.1. PZU zamieścił komplet materiałów dotyczących zgłoszonego kandydata na swojej stronie internetowej niezwłocznie po ich otrzymaniu. Raport dotyczący incydentalnego naruszenia Dobrych Praktyk został opublikowany przez PZU 1 września 2022 roku; • PZU dąży do wypłaty dywidendy akcjonariuszom zgodnie z Polityką dywidendową PZU oraz stanowiskiem KNF. PZU corocznie od czasu pierwszego notowania akcji na GPW wypłacał dywidendę, z wyjątkiem 2020 roku, kiedy KNF oraz EIOPA zaleciły tymczasowe wstrzymanie wypłat dywidend przez ubezpieczycieli.
Rozdział 5. Konflikt interesów i transakcje z podmiotami powiązanymi	• PZU posiada przepisy wewnętrzne dotyczące zarządzania konfliktem interesów i zawierania transakcji z podmiotami powiązanymi w warunkach możliwości wystąpienia konfliktu interesów, które gwarantują przestrzeganie zasad zawartych w rozdziale 5 DPSN 2021; • Żaden z akcjonariuszy PZU nie jest traktowany w sposób uprzywilejowany w stosunku do pozostałych akcjonariuszy w zakresie transakcji z podmiotami powiązanymi; • W PZU obowiązują regulacje dotyczące cen transferowych. Generalną zasadą jest, że transakcje zawierane między podmiotami powiązanymi powinny być zawierane na zasadach rynkowych. Co do zasady przy każdej tego typu transakcji sporządzana jest analiza potwierdzająca, że transakcja została zawarta na warunkach rynkowych; • W ramach ograniczenia ryzyka powstania konfliktu interesów, członkowie organów mają obowiązek: - unikania działań mogących powodować wystąpienie konfliktu interesów, - podejmowania niezbędnych działań w celu identyfikacji konfliktu interesów, - uzyskania zgody (odpowiednio zarządu lub rady nadzorczej lub walnego zgromadzenia) na członkostwo w radach nadzorczych lub zarządach spółek publicznych innych niż spółki Grupy PZU, oraz podmiotów, których działalność potencjalnie może zostać uznana za działalność konkurencyjną, - dążenia do wyeliminowania bądź ograniczenia negatywnego wpływu konfliktu interesów na funkcjonowanie spółki Grupy PZU oraz jej relacji z pozostałymi spółkami Grupy PZU, klientami i innymi podmiotami zewnętrznymi, - informowania (odpowiednio zarząd lub radę nadzorczą lub walnego zgromadzenia) o zaistniałym konflikcie interesów lub możliwości jego powstania oraz powstrzymywania się od zabierania głosu w dyskusji oraz od udziału w głosowaniu w sprawie, w której zaistniał konflikt interesów, - informowania jednostkę ds. zgodności o możliwości zaistnienia konfliktu interesów oraz podjętych działaniach; • Kwestie ewentualnego konfliktu interesów członków Zarządu oraz Rady Nadzorczej są poddawane analizie w ramach oceny odpowiedniości przed powołaniem do tych organów oraz w ramach cyklicznych wtórnych ocen odpowiedniości. Przeprowadzana jest także coroczna analiza dodatkowych aktywności członków organów;

Rozdział	Istotne aspekty dotyczące stosowania Dobrych Praktyk Spółek Notowanych na GPW 2021 w PZU
Rozdział 5. Konflikt interesów i transakcje z podmiotami powiązanymi	• Rada Nadzorcza PZU oraz powołane przez nią komitety mają prawo korzystać z usług ekspertów oraz firm doradczych; • PZU nie nabywał akcji własnych (buy-back); • Podmioty Grupy PZU posiadają regulacje obszarze zarządzania konfliktem interesów, dostosowane do standardów wyznaczonych przez PZU oraz odpowiednie do swojego profilu i skali działalności.
Rozdział 6. Wynagrodzenia	• W PZU obowiązuje polityka wynagradzania członków Zarządu PZU i Rady Nadzorczej PZU, przyjęta przez Walne Zgromadzenie PZU. Spełnia ona wymogi określone w Rozdziale 6 DPSN 2021; • Realizowana polityka wynagrodzeń wspiera realizację celów określonych w strategii biznesowej Grupy PZU zarówno w zakresie osiąganych wyników finansowych jak i wkładu organizacji w zrównoważony rozwój oraz pomaga w motywacji i utrzymaniu członków organów nadzorczych i zarządzających, wyższej kadry kierowniczej oraz kluczowych pracowników; • Członkowie Rady Nadzorczej otrzymują miesięczne wynagrodzenie, które nie jest uzależnione od krótkoterminowych wyników spółki, ani od liczby odbytych posiedzeń. Przewodniczący funkcjonujących w Radzie Nadzorczej komitetów otrzymują podwyższone wynagrodzenie; • Zasady wynagradzania członków Zarządu uzależniają przyznanie wynagrodzenia zmiennego za dany rok obrotowy od poziomu realizacji wyznaczanych przez Radę Nadzorczą celów zarządczych z katalogu, do którego należy między innymi poprawa wskaźników ekonomiczno-finansowych oraz podejmowanie działań uwzględniających interesy społeczne, w tym powodujących przyczynianie się spółki do ochrony środowiska; • Zasady wynagradzania nie przewidują wynagradzania w formie opcji menedżerskich.

Stosowanie Zasad Ładu Korporacyjnego dla Instytucji Nadzorowanych

Zarząd i Rada Nadzorcza PZU w uchwałach (odpowiednio UZ/375/2014 z 17 grudnia 2014 roku oraz URN/49/2014 z 19 grudnia 2014 roku) przyjęły do stosowania standardy wynikające z treści Zasad Ładu Korporacyjnego dla Instytucji Nadzorowanych (ZŁK) w najszerszym możliwym zakresie, z uwzględnieniem zasady proporcjonalności oraz zasady „zastosuj lub wyjaśnij".

Walne Zgromadzenie Akcjonariuszy PZU w uchwale ZWZ PZU nr 36/2015 z 30 czerwca 2015 roku zadeklarowało, że działając w ramach przysługujących mu kompetencji, będzie się kierowało ZŁK w brzmieniu przyjętym 22 lipca 2014 roku przez KNF, z zastrzeżeniem zasad, od których stosowania odstąpiło, tj. zasady określonej w § 10 ust. 2, zasady określonej w § 12 ust. 1, zasady określonej w § 28 ust. 4.

Szczegółowa informacja o stosowaniu ZŁK przez PZU, z uwzględnieniem zasad, które PZU spełnia częściowo oraz zasad, które z uwagi na charakter prowadzonej działalności oraz specyfikę nie dotyczą PZU, została zamieszczona na stronie internetowej PZU.

PZU monitoruje zakres i sposób spełniania ZŁK, a w razie potrzeby na bieżąco podejmuje działania, by zapewnić ich przestrzeganie w jak najpełniejszy sposób. W szczególności PZU zwraca uwagę na niżej opisane kwestie i działania.

7.1.3. System kontroli w procesie sporządzania sprawozdań finansowych

W Grupie PZU funkcjonuje system kontroli wewnętrznej, który wraz z systemem zarządzania ryzykiem (Część 6. Zarządzanie ryzykiem), stanowi istotny element systemu zarządzania w Grupie.

Cel i organizacja systemu 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 wyodrębnia 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.

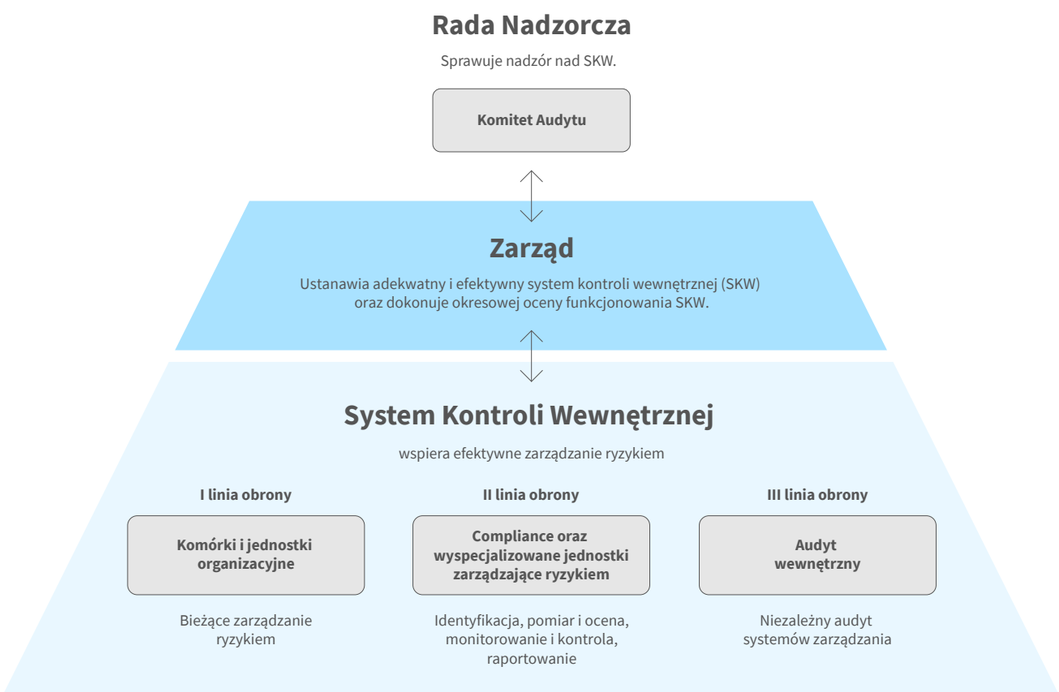
SKW, zbudowany przy wykorzystaniu wymienionych elementów, bazuje na modelu trzech niezależnych i uzupełniających się poziomów, tzw. trzech linii obrony, gdzie:

- 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;

Schemat organizacji systemu kontroli wewnętrznej



- nadzór sprawowany przez kierujących pionami oraz komórkami i jednostkami organizacyjnymi w stosunku do podległych im komórek lub jednostek;
- 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/ komórkami/jednostkami 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.

System kontroli wewnętrznej w Grupie Kapitałowej PZU został ukształtowany na poziomie podmiotu wiodącego, tj. PZU i funkcjonuje w podmiotach Grupy PZU 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.

Compliance

Jednym z elementów systemu kontroli wewnętrznej w PZU jest funkcja compliance, którą nadzoruje Dyrektor Zarządzający ds. Regulacji, któremu podlega Biuro Compliance. Wybór, powołanie i odwołanie osoby kierującej komórką do spraw zapewnienia zgodności wymaga opinii Komitetu Audytu. Dyrektor Zarządzający ds. Regulacji oraz Dyrektor Biura Compliance mają bezpośredni dostęp do Członków Zarządu PZU i Rady Nadzorczej PZU, a przedstawiciele Biura Compliance uczestniczą w posiedzeniach wybranych komitetów funkcjonujących w spółce.

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;
- wybór i odwołanie osoby kierującej komórką audytu wewnętrznego 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, przed przystąpieniem do realizacji zadania, jest zobowiązany do poinformowania przełożonego w przypadku wystąpienia potencjalnego konfliktu interesów – w miarę potrzeb dokonuje się rotacji przydzielonych zadań. 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.

Mechanizmy kontrolne w procesie sporządzania sprawozdań finansowych

Proces sporządzania sprawozdań finansowych jest realizowany przez biura w ramach Pionu Finansowego oraz inne biura zgodnie z ich kompetencjami. 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.

Koordynację działań w zakresie procesów skonsolidowanej sprawozdawczości finansowej w PZU i PZU Życie umożliwia wspólna dla tych spółek struktura organizacyjna Pionu Finansowego, oparta na zasadzie unii personalnej. W przypadku wszystkich konsolidowanych 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.

Komitet Audytu

Zwiększeniu efektywności wykonywanych przez Radę Nadzorczą czynności nadzorczych w zakresie monitorowania procesu sprawozdawczości finansowej służy powołanie Komitet Audytu.

Do zadań Komitetu w zakresie monitorowania procesu sprawozdawczości finansowej oraz doradztwa i czynności opiniodawczych należy w szczególności:

- wstępna ocena sprawozdania Zarządu z działalności PZU oraz rocznego sprawozdania finansowego PZU;
- wstępna ocena sprawozdania Zarządu z działalności grupy kapitałowej PZU oraz rocznego skonsolidowanego sprawozdania finansowego grupy kapitałowej PZU;
- 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 PZU;
- przedstawianie Radzie Nadzorczej wniosków i rekomendacji dotyczących zasadności zmiany systemu sprawozdawczości finansowej istniejącego w PZU i grupie kapitałowej PZU, 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).

7.1.4. 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 Audyt. 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 Audyt.

Wynagrodzenie firmy audytorskiej

Wynagrodzenie firmy audytorskiej przeprowadzającej badanie sprawozdań finansowych PZU (w tys. zł)	1 stycznia - 31 grudnia 2021	1 stycznia - 31 grudnia 2022
obowiązkowe badanie rocznego sprawozdania finansowego /skonsolidowanego sprawozdania finansowego	994	1 476
inne usługi poświadczające, w tym przegląd sprawozdania finansowego/skonsolidowanego sprawozdania finansowego	988	1 220
usługi doradztwa podatkowego	-	-
pozostałe usługi	-	-
Razem	**1 982**	**2 696**

Wynagrodzenie podmiotu uprawnionego do badania sprawozdania finansowego Grupy PZU (w tys. zł)	1 stycznia - 31 grudnia 2021	1 stycznia - 31 grudnia 2022
badanie sprawozdań finansowych	9 345	10 487
inne usługi poświadczające	5 718	6 383
Razem	**15 063**	**16 870**

7 kwietnia 2021 roku Rada Nadzorcza PZU wyraziła zgodę na skorzystanie z opcji przedłużenia na 2023 rok zlecenia.

Dotychczasowa współpraca z KPMG Audyt w zakresie przeglądów i badań jednostkowych sprawozdań finansowych PZU oraz skonsolidowanych sprawozdań finansowych Grupy PZU trwa nieprzerwanie od 2014 roku.

W 2022 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.

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 zlecania usług dozwolonych;
- określenie odpowiedzialności i obowiązków uczestników procesu;
- zdefiniowanie katalogu usług dozwolonych;
- ustalenie procedury zlecenia usług dozwolonych.

24 sierpnia 2022 roku Rada Nadzorcza podjęła uchwałę w sprawie wyboru PricewaterhouseCoopers Polska Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością Audyt Sp.k. jako firmy audytorskiej przeprowadzającej badania i przeglądy sprawozdań finansowych oraz badania sprawozdań o wypłacalności i kondycji finansowej PZU oraz Grupy Kapitałowej PZU za okres pięciu lat obrotowych 2024-2028 z opcją przedłużenia umowy na dwa kolejne lata obrotowe 2029-2030.

Prace, o których mowa powyżej zostaną wykonane dla pięciu kolejnych lat obrotowych kończących się odpowiednio

	Liczba akcji i głosów na WZ			Udział akcji w kapitale zakładowym i w ogólnej liczbie głosów na WZ		
Akcjonariusze posiadający znaczne pakiety akcji	31.12.2021	31.12.2022	5.01.2023	31.12.2021	31.12.2022	5.01.2023
Skarb Państwa	295 217 300	295 217 300	295 217 300	34,19%	34,19%	34,19%
Nationale-Nederlanden OFE		49 223 000	49 223 000		5,70%	5,70%
Nationale-Nederlanden OFE, Nationale-Nederlanden DFE	45 167 000			5,23%		
Allianz OFE, Allianz DFE i Drugi Allianz OFE*			48 183 212			5,58%
Pozostali	523 138 700	519 082 700	470 899 488	60,58%	60,11%	54,53%
Ogółem	**863 523 000**	**863 523 000**	**863 523 000**	**100,00%**	**100,00%**	**100,00%**

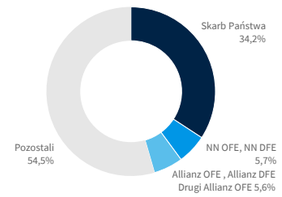
*) Allianz OFE, Allianz DFE i Drugi Allianz OFE są zarządzane przez PTE Allianz Polska S.A.

1) 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.

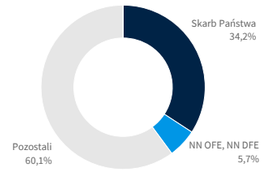
24 listopada 2015 roku Zarząd Krajowego Depozytu Papierów Wartościowych (KDPW) podjął uchwałę nr 789/15 w sprawie określenia 30 listopada 2015 roku jako dnia podziału 86 348 289 akcji PZU o wartości nominalnej 1 zł każda na 863 482 890 akcji PZU o wartości nominalnej 0,10 zł każda.

Struktura akcjonariatu PZU na 5.01.2023 roku



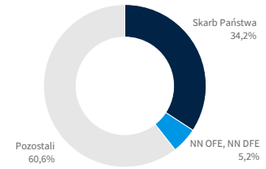
Źródło: Raporty bieżące 1/2023, 25/2022

Struktura akcjonariatu PZU na 31.12.2022 roku



Źródło: Raport bieżący 25/2022

Struktura akcjonariatu PZU na 31.12.2021 roku



Źródło: Raport bieżący 25/2021

31 grudnia 2024 roku, 31 grudnia 2025 roku, 31 grudnia 2026 roku, 31 grudnia 2027 roku, 31 grudnia 2028 roku z opcją przedłużenia na dwa kolejne lata kończące się 31 grudnia 2029 roku i 31 grudnia 2030 roku Rada Nadzorcza podjęła decyzję o wyborze PwC jako firmy audytorskiej do badania sprawozdań finansowych zgodnie z obowiązującymi przepisami i normami zawodowymi.

7.1.5. Akcjonariusze i papiery wartościowe emitenta

Akcje PZU

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[1].

Na 31 grudnia 2022 roku akcjonariuszami PZU posiadającymi znaczne pakiety akcji (co najmniej 5%) byli:

- 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;
- Nationale-Nederlanden Otwarty Fundusz Emerytalny, który na Nadzwyczajnym Walnym Zgromadzeniu PZU, które odbyło się 1 września 2022 roku, posiadał 49 223 000 akcji, co stanowiło 5,70% kapitału zakładowego PZU i uprawniało do 49 223 000 głosów na Walnym Zgromadzeniu.

5 stycznia 2023 roku PZU otrzymał zawiadomienie od Powszechnego Towarzystwa Emerytalnego Allianz Polska S.A., dotyczące zwiększenia udziału w kapitale zakładowym i w ogólnej liczbie głosów PZU powyżej 5% łącznie przez fundusze zarządzane przez PTE Allianz Polska S.A., tj. Allianz Polska Otwarty Fundusz Emerytalny, Allianz Polska Dobrowolny Fundusz Emerytalny oraz Drugi Allianz Polska Otwarty Fundusz Emerytalny. Zgodnie z tym zawiadomieniem, Allianz OFE, Allianz DFE i Drugi Allianz OFE, zarządzane przez PTE Allianz Polska S.A., posiadają łącznie 48 183 212 akcji PZU, stanowiących 5,58% udziału w kapitale zakładowym Spółki, co daje prawo do wykonywania 48 183 212 głosów z akcji PZU stanowiących 5,58% udziału w ogólnej liczbie głosów na WZA PZU.

Obligacje PZU

Na 31 grudnia 2022 roku PZU posiadał obligacje podporządkowane (ISIN PLPZU0000037) o wartości 2,25 mld zł, oprocentowane stawką WIBOR6M + 180 p.b, wyemitowane 30 czerwca 2017 roku. Dzień wykupu tych obligacji 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.

W I połowie 2022 roku Zarządu PZU analizował możliwość realizacji nowej emisji obligacji podporządkowanych o wartości do 3 mld zł oraz wcześniejszego wykup ww. serii obligacji o wartości 2,25 mld zł. W związku z niesprzyjającą sytuacją rynkową, 31 maja 2022 roku Zarząd PZU ogłosił decyzję o rezygnacji z kontynuowania tych prac (raport bieżący nr 11/2022).

Uprawnienia i ograniczenia dotyczące akcji PZU

Wszystkie akcje PZU są akcjami zwykłymi, z którymi nie jest związane żadne uprzywilejowanie, w szczególności dotyczące specjalnych uprawnień kontrolnych. Każda akcja daje prawo do jednego głosu na Walnym Zgromadzeniu oraz takie samo prawo do dywidendy.

Statut PZU ogranicza jednak prawa głosu z akcji PZU w określonych przypadkach. Prawo głosowania akcjonariuszy jest 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 i reasekuracyjnej, 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 (tj. Skarb Państwa);
- 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. Wyżej wymienione ograniczenia prawa głosowania akcjonariuszy wygasną od momentu, w którym udział Skarbu Państwa w kapitale zakładowym PZU spadnie poniżej 5%.

Ponadto statut przyznaje określone uprawnienia Skarbowi Państwa jako akcjonariuszowi PZU do powoływania członków Rady Nadzorczej.

Zarząd PZU nie posiada informacji o zawartych umowach, w wyniku których mogą w przyszłości nastąpić zmiany w proporcjach posiadanych akcji przez dotychczasowych akcjonariuszy i obligatariuszy.

PZU nie dokonywał emisji, wykupów ani spłat dłużnych i kapitałowych papierów wartościowych oraz nie wyemitował papierów wartościowych dających akcjonariuszom specjalne uprawnienia kontrolne.

W latach 2013-2022 w PZU nie było programów akcji pracowniczych.

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 2022 r., poz. 2554 z późn. zm.), tj.:
  a) 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,
  b) 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. 1 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 uchylenia 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 2022 r., poz. 2283, 2640), jeżeli:
  a) 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,
  b) podmiot składający zawiadomienie, o którym mowa w art. 82 ust. 1, nie przekazał w terminie dodatkowych informacji kub dokumentów żądanych przez organ nadzoru,
  c) uzasadnione jest to potrzebą ostrożnego i stabilnego zarządzania krajowym zakładem ubezpieczeń z uwagi na możliwy wpływ podmiotu 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 16 grudnia 2016 roku o zasadach zarządzania mieniem państwowym (Dz.U. z 2021 r. poz. 1933); z wyłączeniem, o którym mowa w art. 13 ust. 2 pkt 1 tej ustawy.

Akcje lub uprawnienia do nich posiadane przez osoby zarządzające i nadzorujące oraz Dyrektorów Grupy PZU

Na dzień przekazania niniejszego Sprawozdania Zarządu z działalności tylko Tomasz Kulik, Członek Zarządu PZU, posiadał 2 847 akcji PZU, o czym spółka informowała raportem bieżącym nr 23/2018. Od dnia przekazania „Skonsolidowanego sprawozdania finansowego za 2021 rok" (tj. 24 marca 2022 roku) nie nastąpiły zmiany w zakresie posiadania akcji PZU lub uprawnień do nich przez Członków Zarządu, Rady Nadzorczej lub Dyrektorów Grupy PZU.

7.1.6. Zasady zmiany Statutu

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.

O zmianach Statutu, przyjęciu tekstu jednolitego itp. PZU jako spółka publiczna zobowiązana jest poinformować rynek stosownym raportem bieżącym.

Zmiany wprowadzone do Statutu PZU w 2022 roku

Na podstawie uchwały nr 44/2022 Zwyczajnego Walnego Zgromadzenia PZU z 29 czerwca 2022 roku w Statucie PZU dokonano następujących zmian mających na celu dostosowanie jego postanowień do zasady 2.11 DPSN 2021:

- Do kompetencji Walnego Zgromadzenia należy m.in. podejmowanie uchwał w sprawach rozpatrzenia i zatwierdzenia corocznego pisemnego sprawozdania Rady Nadzorczej za ubiegły rok obrotowy;
- Do kompetencji Rady Nadzorczej należy m.in. składanie Walnemu Zgromadzeniu corocznego pisemnego sprawozdania Rady Nadzorczej za ubiegły rok obrotowy, uwzględniającego w szczególności wyniki oceny sprawozdania Zarządu z działalności PZU i sprawozdania Zarządu z działalności grupy kapitałowej PZU oraz sprawozdania finansowego PZU i skonsolidowanego sprawozdania finansowego grupy kapitałowej PZU za ubiegły rok obrotowy w zakresie ich zgodności z księgami i dokumentami, jak i ze stanem faktycznym oraz ocenę wniosków Zarządu dotyczących podziału zysku albo pokrycia straty.

Zmiany Statutu PZU weszły w życie 27 września 2022 roku, tj. w dniu ich wpisania do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego.

Dzięki wprowadzonym zmianom Rada Nadzorcza PZU będzie sporządzać jedno sprawozdanie, które obejmie elementy określone w DPSN 2021 oraz art. 382 § 3(1) KSH.

7.1.7. Walne Zgromadzenie

Uprawnienia i sposób działania Walnego Zgromadzenia

Walne Zgromadzenie jest najwyższym organem PZU. Uprawnienia Walnego Zgromadzenia, sposób zwoływania i zasady udziału w Walnym Zgromadzeniu określają Kodeks spółek handlowych, Statut PZU oraz Regulamin Walnego Zgromadzenia. Treść statutu i regulaminu opublikowane są na stronie PZU w sekcji Relacji Inwestorskich pod adresem: https://www.pzu.pl/relacje-inwestorskie/o-grupie/lad-korporacyjny.

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.

Walne Zgromadzenie zwołuje Zarząd. Rada Nadzorcza może zwołać Walne Zgromadzenie, w tym w trybie zwyczajnym jeżeli Zarząd nie zwoła go w terminie ustawowym oraz w trybie nadzwyczajnym jeżeli zwołanie go uzna za wskazane. W przypadkach określonych w Kodeksie spółek handlowych prawo zwołania Nadzwyczajnego Walnego Zgromadzenia lub żądania jego zwołania przysługuje również akcjonariuszom.

Prawidłowo zwołane Walne Zgromadzenie jest ważne bez względu na liczbę obecnych akcjonariuszy.

Walne Zgromadzenie jest organem uprawnionym do podejmowania decyzji dotyczących spraw w zakresie organizacji

i funkcjonowania PZU. Do kompetencji Walnego Zgromadzenia należy, oprócz innych spraw zastrzeżonych przez Kodeks spółek handlowych lub Statut, podejmowanie uchwał m.in. w sprawach:

- podziału zysku lub pokrycia straty;
- 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;
- ustalenia zasad kształtowania wynagrodzeń członków Zarządu;
- rozpatrzenia i zatwierdzenia sprawozdania Zarządu z działalności PZU i sprawozdania Zarządu z działalności Grupy Kapitałowej PZU oraz sprawozdania finansowego PZU i skonsolidowanego sprawozdania finansowego Grupy Kapitałowej PZU za ubiegły rok obrotowy oraz udzielenia absolutorium poszczególnym członkom organów PZU 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;
- tworzenia kapitałów rezerwowych i rozstrzygania o ich użyciu lub sposobie ich użycia;
- nabycia lub zbycia przez PZU nieruchomości, użytkowania wieczystego lub udziału w nieruchomości lub w użytkowaniu wieczystym o wartości przekraczającej równowartość 30 000 000 euro brutto;
- umorzenia akcji;
- emisji obligacji.

Uchwały podejmowane przez Walne Zgromadzenie zapadają bezwzględną większością głosów z wyjątkiem szczególnych przypadków przewidzianych przez Kodeks spółek handlowych bądź Statut. Większości trzech czwartych głosów wymagają uchwały Walnego Zgromadzenia dotyczące m.in: zmiany Statutu PZU oraz obniżenia kapitału zakładowego. Większości 90% głosów oddanych wymagają uchwały Walnego Zgromadzenia, m.in.: mające za przedmiot uprzywilejowanie akcji, a także likwidacji, przekształcenia oraz obniżenia kapitału zakładowego spółki w drodze umorzenia części akcji bez równoczesnego jego podwyższenia.

Głosowania są jawne. Tajne głosowanie zarządza się przy wyborach oraz nad wnioskami o odwołanie członków organów PZU, o pociągniecie ich do osobistej odpowiedzialności, 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.

Walne Zgromadzenia PZU odbywają się w Warszawie i są zwoływane przez ogłoszenie dokonywane na stronie internetowej PZU oraz w sposób określony dla przekazywania informacji bieżących. Ogłoszenie następuje co najmniej na 26 dni przed terminem Walnego Zgromadzenia. Ogłoszenie wraz z materiałami prezentowanymi akcjonariuszom (m.in. projekty uchwał i uzasadnienia do nich), są udostępnianie w dniu zwołania Walnego Zgromadzenia na stronie internetowej PZU w sekcji Relacje Inwestorskie, w zakładce Walne Zgromadzenia (https://www.pzu.pl/relacje-inwestorskie/akcje-i-obligacje/walne-zgromadzenia).

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 PZU w sekcji Relacje Inwestorskie, w zakładce Walne Zgromadzenia.

Walne Zgromadzenie może zarządzać przerwy w obradach (dłuższe niż porządkowe) większością dwóch trzecich głosów. Łącznie przerwy nie mogą trwać dłużej niż 30 dni.

Przebieg Walnego Zgromadzenia transmitowany jest na żywo przez Internet, a zapis transmisji jest zamieszczany na stronie internetowej PZU. Informacja na temat planowanej transmisji wraz z adresem strony transmisyjnej przekazywana jest z wyprzedzeniem na stronie internetowej PZU.

PZU umożliwia obecność na Walnym Zgromadzeniu również przedstawicielom mediów (prasy, radia, telewizji).

Prawa akcjonariuszy

Prawa akcjonariuszy i sposób ich wykonywania na Walnym Zgromadzeniu PZU są określone w Kodeksie spółek handlowych i w Statucie PZU.

Podstawowym prawem akcjonariusza jest prawo do udziału w zysku oraz prawo uczestnictwa w Walnym Zgromadzeniu i wykonywania prawa głosu.

Prawo uczestniczenia w Walnym Zgromadzeniu PZU mają tylko osoby będące akcjonariuszami PZU w dniu rejestracji, tj. na 16 dni przed datą Walnego Zgromadzenia. Akcjonariusze mogą uczestniczyć i wykonywać prawo głosu osobiście lub przez pełnomocnika. Pełnomocnictwo do uczestnictwa w Walnym Zgromadzeniu i wykonywania prawa głosu jest udzielane na piśmie lub w postaci elektronicznej.

Jedna akcja PZU daje prawo do jednego głosu. Prawo głosowania akcjonariuszy PZU jest 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. Wyłączenia tego ograniczenia oraz jego zasady opisane są w Statucie PZU (rozdział 8.4. Akcjonariusze i papiery wartościowe emitenta). Akcjonariusz może głosować odmiennie z każdej z posiadanych akcji.

Akcjonariusze reprezentujący co najmniej połowę kapitału zakładowego lub co najmniej połowę ogółu głosów w PZU mogą zwołać Nadzwyczajne Walne Zgromadzenie. Akcjonariusze wyznaczają przewodniczącego tego zgromadzenia.

Akcjonariusz lub akcjonariusze reprezentujący co najmniej jedną dwudziestą kapitału zakładowego PZU mogą:

- żądać zwołania Nadzwyczajnego Walnego Zgromadzenia i umieszczenia określonych spraw w porządku obrad tego zgromadzenia;
- żądać umieszczenia określonych spraw w porządku obrad Walnego Zgromadzenia. Żądanie powinno zostać zgłoszone nie później niż na 21 dni przed terminem Walnego Zgromadzenia;
- przed terminem Walnego Zgromadzenia zgłaszać na piśmie lub w postaci elektronicznej projekty uchwał dotyczące spraw wprowadzonych do porządku obrad Walnego Zgromadzenia lub spraw, które mają zostać wprowadzone do porządku obrad.

Każdy akcjonariusz może zgłosić kandydata na członka Rady Nadzorczej. Projekty uchwał oraz kandydatury na członków Rady Nadzorczej powinny być zgłaszane przez akcjonariusza lub akcjonariuszy PZU najpóźniej na 3 dni przed terminem Walnego Zgromadzenia.

Podczas obrad każdy z akcjonariuszy PZU uprawnionych do uczestnictwa w Walnym Zgromadzeniu może:

- zgłaszać projekty uchwał dotyczących spraw wprowadzonych do porządku obrad;
- zadawać pytania dotyczące spraw umieszczonych w porządku obrad. Jeżeli jest to uzasadnione dla oceny sprawy objętej porządkiem obrad, Zarząd (z zastrzeżeniem ustawowych wyjątków) udziela akcjonariuszowi na jego żądanie informacji dotyczących spółki. W uzasadnionych przypadkach Zarząd może udzielić informacji na piśmie poza Walnym Zgromadzeniem, nie później niż w terminie dwóch tygodni od dnia zakończenia Walnego Zgromadzenia.

Z uczestnictwem akcjonariuszy w Walnym Zgromadzeniu wiążą się również inne uprawnienia wynikające z przepisów Kodeksu spółek handlowych, m.in. akcjonariusz ma prawo do zgłoszenia sprzeciwu wobec podejmowanej uchwały oraz zaskarżenia uchwał Walnego Zgromadzenia do sądu (powództwo o uchylenie uchwały lub powództwo o stwierdzenie nieważności uchwały).

Ponadto akcjonariusz może przeglądać listę akcjonariuszy uprawnionych do uczestnictwa w Walnym Zgromadzeniu, która jest wyłożona w lokalu Zarządu PZU przez trzy dni powszednie przed datą Walnego Zgromadzenia oraz żądać przesłania mu listy akcjonariuszy nieodpłatnie pocztą elektroniczną, na wskazany przez niego adres.

Akcjonariusz może złożyć do PZU, poza Walnym Zgromadzeniem, wniosek o udzielenie informacji dotyczących działalności PZU. W takim przypadku Zarząd może udzielić akcjonariuszowi informacji na piśmie, chyba że mogłoby to wyrządzić szkodę PZU, spółce powiązanej lub zależnej, w szczególności przez ujawnienie tajemnic technicznych, handlowych lub organizacyjnych przedsiębiorstwa. W przypadku udzielenia przez PZU informacji poza Walnym Zgromadzeniem, do publicznej wiadomości przekazywany jest raport bieżący zawierający odpowiedzi na zadane pytania.

Walne Zgromadzenia PZU zwołane w 2022 roku

W 2022 roku odbyło się Zwyczajne Walne Zgromadzenie oraz dwa Nadzwyczajne Walne Zgromadzenia.

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 PZU w dniu 29 czerwca 2022 roku były kwestie dotyczące:

- zaopiniowania sprawozdania Rady Nadzorczej PZU o wynagrodzeniach członków Zarządu i Rady Nadzorczej PZU za rok 2021;
- dokonania zmiany w składzie Rady Nadzorczej;
- oceny odpowiedniości indywidualnej członków Rady Nadzorczej;
- oceny odpowiedniości zbiorowej Rady Nadzorczej;
- zmiany Statutu PZU oraz Regulaminu Walnego Zgromadzenia PZU;
- podjęcia uchwały w sprawie przyjęcia do stosowania Dobrych Praktyk Spółek Notowanych na GPW 2021;
- przyjęcia Polityki różnorodności wobec członków organów PZU.

Przyjęcie Polityki różnorodności wobec członków organów PZU nastąpiło w wykonaniu zasady 2.1., zawartej w DPSN 2021.

Przedmiotem obrad Nadzwyczajnego Walnego Zgromadzenia PZU w dniu 25 marca 2022 roku były kwestie dotyczące wyrażenia zgody na emisję obligacji podporządkowanych na rynku krajowym.

Przedmiotem obrad Nadzwyczajnego Walnego Zgromadzenia PZU w dniu 1 września 2022 roku były kwestie dotyczące dokonania zmiany w składzie Rady Nadzorczej oraz oceny odpowiedniości zbiorowej Rady Nadzorczej.

7.1.8. Organy zarządu i nadzoru PZU i PZU Życie

Zgodnie z powyższymi standardami, zostały uregulowane kwestie związane z funkcjonowaniem kluczowych dla Grupy PZU organów zarządu i nadzoru.

Walne Zgromadzenie – jest najwyższym organem PZU

- **cel** – podejmuje decyzje dotyczące organizacji i funkcjonowania PZU;
- **regulacje** – funkcjonuje na podstawie Kodeksu spółek handlowych, Statutu PZU oraz zgodnie z Regulaminem Walnego Zgromadzenia PZU; uchwały zapadają bezwzględną większością głosów z wyjątkiem szczególnych przypadków przewidzianych w przepisach.

[GRI 2-9, 2-10, 2-11, 2-12]

Rada Nadzorcza

- **cel** – sprawuje stały nadzór nad działalnością PZU;
- **regulacje** - organizację i sposób działania Rady określa Kodeks spółek handlowych, Statut PZU, Regulamin Rady Nadzorczej PZU;
- **skład** – od siedmiu do jedenastu członków, którzy posiadają odpowiednie kompetencje do wypełniania roli organu nadzorczego; osoby wchodzące w skład Rady Nadzorczej nie zajmują stanowisk wyższego szczebla w organizacji;
- **powoływanie** – członkowie Rady Nadzorczej są powoływani przez Walne Zgromadzenie na okres wspólnej kadencji trwającej trzy kolejne pełne lata obrotowe;
- **proces nominacji i selekcji** – ocena kandydatów do Rady Nadzorczej dokonywana jest w oparciu o przyjęte przez Walne Zgromadzenie Zasady oceny odpowiedniości Rady Nadzorczej i Komitetu Audytu PZU SA. Proces weryfikacji kandydatów przeprowadzany jest w oparciu o następujące kryteria: kompetencji, rękojmi, w tym reputacji i wiarygodności, niezależności członka Rady Nadzorczej, niezależności osądu, w tym braku konfliktu interesów i poświęcania wystarczającej ilości czasu na pełnienie funkcji członka Rady Nadzorczej.

Kandydat na członka Rady Nadzorczej powinien posiadać odpowiednie wykształcenie, w szczególności w zakresie ubezpieczeń, bankowości lub finansów, ekonomii, prawa, rachunkowości, audytu, zarządzania, matematyki, fizyki, informatyki, administracji, regulacji finansowych, technologii informacyjnej i metod ilościowych. Istotne znaczenie ma posiadanie przez osobę podlegającą ocenie szczególnych uprawnień zawodowych, w szczególności uprawnień aktuariusza, biegłego rewidenta, doradcy inwestycyjnego, radcy prawnego lub adwokata. Przy ocenie odpowiedniości bierze się również pod uwagę przyjętą przez Walne Zgromadzenie Politykę Różnorodności wobec członków organów PZU SA;

[GRI 2-12]

- **sprawowanie nadzoru** – do kompetencji Rady Nadzorczej należy sprawowanie stałego nadzoru nad działalnością bieżącą i rozwojem PZU we wszystkich dziedzinach jej działalności, w tym także w zakresie identyfikacji i zarządzania wpływem organizacji na gospodarkę, środowisko i ludzi. Rada Nadzorcza może delegować swoich członków do samodzielnego pełnienia określonych czynności nadzorczych; ustanawiać doraźny lub stały komitet rady nadzorczej, składający się z członków rady nadzorczej, do pełnienia określonych czynności nadzorczych (komitet rady nadzorczej). W celu wykonania swoich obowiązków Rada Nadzorcza może badać wszystkie dokumenty spółki, dokonywać rewizji stanu majątku spółki oraz żądać od zarządu, prokurentów i osób zatrudnionych w spółce na podstawie umowy o pracę lub wykonujących na rzecz spółki w sposób regularny określone czynności na podstawie umowy o dzieło, umowy zlecenia albo innej umowy o podobnym charakterze sporządzenia lub przekazania wszelkich informacji, dokumentów, sprawozdań lub wyjaśnień dotyczących spółki, w szczególności jej działalności lub majątku. Przedmiotem żądania mogą być również posiadane przez organ lub osobę obowiązaną informacje, sprawozdania lub wyjaśnienia dotyczące spółek zależnych oraz spółek powiązanych.

[GRI 2-18]

Rada Nadzorcza – ocena odpowiedniości

Członkowie Rady Nadzorczej podlegają okresowej, co najmniej raz w roku, ocenie odpowiedniości. Ocena przeprowadzana jest przez Walne Zgromadzenie na podstawie sprawozdania przedkładanego przez Radę Nadzorczą. Okresowa ocena odpowiedniości indywidualnej członków Rady Nadzorczej obejmuje proces weryfikacji w oparciu o następujące kryteria:

- kompetencji;
- rękojmi, w tym reputacji i wiarygodności;
- niezależności członka Rady Nadzorczej;
- niezależności osądu, w tym braku konfliktu interesów i poświęcania wystarczającej ilości czasu na pełnienie funkcji członka Rady Nadzorczej.

Ocena odpowiedniości może być:

- pozytywna;
- pozytywna z zaleceniem;
- negatywna.

W przypadku pozytywnej oceny odpowiedniości z zaleceniem, wskazywane są środki naprawcze, które powinny zostać podjęte oraz termin ich realizacji. Odpowiednie środki naprawcze mogą obejmować w szczególności: podjęcie działań w celu zminimalizowania konfliktu interesów, organizację szkolenia dla pojedynczych członków lub organizację szkolenia dla Rady Nadzorczej jako całości, aby zapewnić odpowiedniość indywidualną i zbiorową Rady Nadzorczej.

W przypadku negatywnej oceny odpowiedniości indywidualnej członka Rady Nadzorczej Walne Zgromadzenie podejmuje niezbędne działania w celu zapewnienia odpowiedniości indywidualnej, w szczególności może wydać zalecenia obejmujące szkolenia członka lub wszystkich członków Rady Nadzorczej, lub odwołać członka Rady Nadzorczej.

Aktualnie, wszyscy członkowie Rady Nadzorczej posiadają pozytywną ocenę odpowiedniości.

[GRI 2-9]

Rada nadzorcza w PZU i PZU Życie na 31 grudnia 2022 roku[1]

PZU	PZU Życie
Robert Jastrzębski przewodniczący RN, niezależny	**Beata Kozłowska-Chyła** przewodnicząca RN
Paweł Górecki wiceprzewodniczący RN, niezależny	**Piotr Głod** wiceprzewodniczący RN
Robert Śnitko Sekretarz RN, niezależny	**Marcin Szuba** sekretarz RN
Marcin Chludziński członek RN, niezależny	**Marta Bekus-Majewska** członek RN
Agata Górnicka członek RN, niezależny	**Beata Bieńkowska** członek RN
Elżbieta Mączyńska-Ziemacka członek RN, niezależny	**Norbert Dworak** członek RN
Krzysztof Opolski członek RN, niezależny	**Marcin Kowalczyk** członek RN
Radosław Sierpiński członek RN	**Kamil Kowaleczko** członek RN
Piotr Wachowiak członek RN, niezależny	**Joanna Szandorowska** członek RN
Józef Wierzbowski członek RN, niezależny	
Maciej Zaborowski członek RN, niezależny	

[GRI 2-12, 2-18]

Działalność Rady Nadzorczej PZU w 2022 roku

W 2022 roku Rada Nadzorcza zebrała się na 17 posiedzeniach, na których przyjęła 173 uchwały. Podjęła także 10 uchwał poza posiedzeniami, w trybie pisemnym. Uchwały te obejmowały wszystkie obszary działalności PZU 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 2022 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 PZU, 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. W związku ze zmianami w Kodeksie spółek handlowych Rada Nadzorcza podjęła uchwałę w sprawie ustalenia zasad przekazywania przez Zarząd PZU informacji dotyczących głównych obszarów działalności spółki, o których mowa w art. 380[1]. Rada otrzymała informacje na temat przedmiotu uchwał podejmowanych przez Zarząd PZU oraz istotnych zdarzeń z zakresu prowadzenia spraw spółki, w szczególności w obszarze operacyjnym, inwestycyjnym i kadrowym, także w zakresie podmiotów zależnych, co stanowiło realizację obowiązków wynikających z art. 380[1] Kodeksu spółek handlowych.

Ponadto, Rada otrzymała również informację o działaniach wdrożonych przez PZU w związku z pandemią COVID-19, a także informacje dotyczące działalności ukraińskich spółek z Grupy PZU oraz pomocy udzielonej Ukrainie w związku z trwającym w tym kraju konfliktem zbrojnym.

Posiedzenia Rady Nadzorczej w 2022 roku odbywały się w formie hybrydowej – niektórzy członkowie Rady uczestniczyli w nich stacjonarnie, a inni zdalnie.

[GRI 2-9, 2-10, 2-12]

Zarząd

- **zadania** – Zarząd jest organem statutowym spółki odpowiedzialnym za prowadzenie jej spraw i reprezentację na zewnątrz. Wykonuje wszelkie uprawnienia w zakresie zarządzania PZU, niezastrzeżone przepisami prawa lub postanowieniami Statutu dla Walnego Zgromadzenia lub Rady Nadzorczej. Podejmuje działania na rzecz integracji i rozwoju Grupy PZU oraz jej poszczególnych podmiotów. Zarząd działa z poszanowaniem wewnętrznych regulacji podmiotów wchodzących w skład Grupy PZU. Jako organ

1) Aktualny skład Rad Nadzorczych PZU i PZU Życie znajduje się na stronie internetowej www.pzu.pl

statutowy wykonuje wszelkie uprawnienia w zakresie zarządzania Spółką, z wyjątkiem uprawnień zastrzeżonych przez powszechnie obowiązujące przepisy prawa i Statut Spółki dla Rady Nadzorczej i Walnego Zgromadzenia;

- **regulacje** – Zarząd uchwala swój regulamin (Regulamin Zarządu PZU), który określa organizację i sposób działania zarządu. Regulamin Zarządu zatwierdza Rada Nadzorcza;
- **skład** – od trzech do ośmiu członków powoływanych na okres wspólnej trzyletniej kadencji, którzy łącznie posiadają odpowiedni poziom wiedzy, umiejętności i doświadczenia umożliwiający kierowanie im działalnością PZU, a w szczególności poprzez posiadanie jako całość odpowiednich kwalifikacji w zakresie znajomości rynku ubezpieczeń i rynków finansowych, strategii i modelu biznesowego, systemu zarządzania, analizy finansowej i aktuarialnej, ram i wymogów prawnych funkcjonowania PZU oraz ładu korporacyjnego obowiązującego w spółce;
- **reprezentacja** – dwaj członkowie Zarządu działający łącznie lub jeden członek Zarządu działający łącznie z prokurentem;
- **powoływanie** – członkowie Zarządu, w tym Prezes Zarządu, są powoływani przez Radę Nadzorczą, po przeprowadzeniu postępowania kwalifikacyjnego, którego celem jest sprawdzenie i ocena kwalifikacji kandydatów oraz wyłonienie najlepszego kandydata. Ocena kandydatów obejmuje w szczególności weryfikację spełnienia wymagań określonych w statucie PZU, jak i wynikających z przepisów powszechnie obowiązującego prawa. W procesie bierze się również pod uwagę przyjętą przez Walne Zgromadzenie Politykę Różnorodności wobec członków organów PZU;
- **proces nominacji i selekcji** – ocena kandydatów do Zarządu dokonywana jest w oparciu o przyjęte przez Radę Nadzorczą Zasady oceny odpowiedniości Zarządu PZU. Proces weryfikacji kandydatów przeprowadzany jest w oparciu o następujące kryteria: kompetencji, rękojmi, w tym reputacji i wiarygodności, niezależności osądu, w tym braku konfliktu interesów i poświęcania wystarczającej ilości czasu na pełnienie funkcji członka Zarządu. Kandydat na członka Zarządu powinien posiadać wykształcenie wyższe, w szczególności w zakresie ubezpieczeń, bankowości lub finansów, ekonomii, prawa, rachunkowości, audytu, zarządzania, matematyki, fizyki, informatyki, administracji, regulacji finansowych, technologii informacyjnej i metod ilościowych. Istotne znaczenie ma posiadanie przez osobę podlegającą ocenie szczególnych uprawnień zawodowych, w szczególności uprawnień aktuariusza, biegłego rewidenta, doradcy inwestycyjnego, radcy prawnego lub adwokata. Przy ocenie odpowiedniości bierze się również pod uwagę przyjętą przez Walne Zgromadzenie Politykę Różnorodności wobec członków organów PZU.

[GRI 2-12]

- **sprawowanie nadzoru** – Członkowie Zarządu PZU nadzorują procesy realizowane w podlegających im obszarach, których zakres określa zarządzenie Prezesa Zarządu w sprawie wykonywania przez członków Zarządu PZU nadzoru organizacyjnego w spółce oraz powierzenia funkcji Szefów Pionów. Dokument szczegółowo reguluje odpowiedzialność poszczególnych członków Zarządu za nadzór nad poszczególnymi strukturami organizacyjnymi PZU.

[GRI 2-18]

Zarząd – ocena odpowiedniości

Oceny odpowiedniości indywidualnej członków Zarządu dokonuje Rada Nadzorcza jako organ powołujący. Ocena przeprowadzana jest odrębnie dla każdego z członków Zarządu, bez konieczności sporządzania pisemnego sprawozdania, obejmującego propozycję ocen.

Okresowa ocena odpowiedniości indywidualnej członków Zarządu obejmuje proces weryfikacji w oparciu o następujące kryteria:

- kompetencji;
- rękojmi, w tym reputacji i wiarygodności;
- niezależności osądu, w tym braku konfliktu interesów i poświęcania wystarczającej ilości czasu na pełnienie funkcji członka Zarządu.

Analizy dokumentacji wymaganej do przeprowadzenia oceny odpowiedniości członków Zarządu dokonuje Komitet Nominacji i Wynagrodzeń Rady Nadzorczej, który również przedkłada Radzie Nadzorczej propozycję oceny odpowiedniości indywidualnej poszczególnych członków Zarządu. Na podstawie przedłożonych propozycji oceny Rada Nadzorcza dokonuje ostatecznej oceny odpowiedniości.

Ocena odpowiedniości członków Zarządu może być:

- pozytywna;
- pozytywna z zaleceniem;
- negatywna.

W przypadku pozytywnej oceny odpowiedniości z zaleceniem, wskazywane są środki naprawcze, które powinny zostać podjęte oraz termin ich realizacji. Odpowiednie środki naprawcze mogą obejmować w szczególności: podjęcie działań w celu zminimalizowania konfliktu interesów, organizację szkolenia dla pojedynczych członków lub organizację szkolenia dla Zarządu jako całości, aby zapewnić odpowiedniość indywidualną i zbiorową Zarządu.

W przypadku negatywnej oceny odpowiedniości indywidualnej członka Zarządu Rada Nadzorcza podejmuje niezbędne działania w celu zapewnienia odpowiedniości indywidualnej, w szczególności może wydać zalecenia obejmujące szkolenia członka lub wszystkich członków Zarządu, lub odwołać członka Zarządu.

Kadencja Zarządu PZU, obejmująca lata obrotowe 2020-2022, zakończyła się w 31 grudnia 2022 roku. 16 grudnia 2022 roku Rada Nadzorcza PZU powołała Zarząd na kolejną kadencję rozpoczynającą się z dniem 1 stycznia 2023 roku i obejmującą trzy pełne lata obrotowe 2023-2025. Dokonane oceny odpowiedniości indywidualnej i zbiorowej Zarządu PZU potwierdziły, że zarówno każdy członek Zarządu, jak i Zarząd jako całość posiadają odpowiednią wiedzę i umiejętności oraz spełniają wszystkie kryteria odpowiedniości niezbędne do sprawowania swoich funkcji.

Zarząd w PZU i PZU Życie na 31 grudnia 2022 roku[2]

PZU	PZU Życie
Beata Kozłowska-Chyła prezes Zarządu	**Aleksandra Agatowska** prezes Zarządu
Ernest Bejda członek Zarządu	**Ernest Bejda** członek Zarządu
Małgorzata Kot członek Zarządu	**Andrzej Jaworski** członek Zarządu
Krzysztof Kozłowski członek Zarządu	**Małgorzata Kot** członek Zarządu
Tomasz Kulik członek Zarządu	**Tomasz Kulik** członek Zarządu
Piotr Nowak członek Zarządu	**Bartłomiej Litwińczuk** członek Zarządu
Maciej Rapkiewicz członek Zarządu	**Dorota Macieja** członek Zarządu
Małgorzata Sadurska członek Zarządu	**Maciej Rapkiewicz** członek Zarządu
	Krzysztof Szypuła członek Zarządu

2) Aktualny skład Zarządów PZU i PZU Życie znajduje się na stronie internetowej www.pzu.pl

[GRI 2-11, 2-12, 2-13]

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 mogą być jednocześnie zatrudnione jako Dyrektorzy Grupy PZU w PZU. Analogicznie osoby pełniące funkcje członków Zarządu PZU mogą być jednocześnie zatrudnione jako Dyrektorzy Grupy PZU w PZU Życie. W przyjętym modelu Dyrektorzy Grupy PZU w PZU / PZU Życie odpowiadają za te same struktury i obszary biznesowe za które odpowiadają jako członkowie Zarządu PZU / PZU Życie.

Dyrektorzy Grupy PZU w PZU będący członkami Zarządu w PZU Życie, a ponadto Dyrektorzy Grupy PZU w PZU Życie będący członkami Zarządu w PZU oraz Wyższa Kadra Kierownicza raportująca bezpośrednio do członków Zarządu PZU oraz PZU Życie zgodnie ze swoim zakresem merytorycznym aktywnie wspierają Zarządy PZU oraz PZU Życie w przygotowywaniu strategii, celów strategicznych, w tym celów ESG oraz wszelkich innych regulacji wewnętrznych Spółki.

W PZU funkcje Dyrektorów Grupy PZU w 2022 roku pełnili:

- **Aleksandra Agatowska;**
- **Bartłomiej Litwińczuk;**
- **Dorota Macieja;**
- **Krzysztof Szypuła** (od 4 lutego 2022 roku do 31 grudnia 2022 roku);
- **Andrzej Jaworski** (od 15 kwietnia 2022 roku).

W PZU Życie funkcje Dyrektorów Grupy PZU w 2022 roku pełnili:

- **Krzysztof Kozłowski**
- **Małgorzata Sadurska** (od 15 kwietnia 2022 roku);
- **Piotr Nowak** (od 28 kwietnia 2022 roku).

Od 1 stycznia 2023 roku na stanowisko Dyrektora Grupy PZU w PZU powołano Sylwię Matusiak.

Od 1 lutego 2023 roku Małgorzata Skibińska objęła stanowisko Dyrektora Grupy PZU w PZU i PZU Życie.

Życiorysy Członków Rady Nadzorczej

Robert Jastrzębski

Przewodniczący 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 120 publikacji naukowych, w tym autor, współautor, redaktor i współredaktor 10 pozycji książkowych. 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).

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.

Menedżer, Prezes Zarządu Operatora Gazociągów Przesyłowych Gaz-System SA. W latach 2018-2022 Prezes KGHM Polska Miedź SA, od 2016 do 2018 Prezes Zarządu Agencji Rozwoju Przemysłu SA, wcześniej zasiadał w zarządach oraz organach nadzoru spółek prawa handlowego. Absolwent Uniwersytetu Warszawskiego. Specjalizuje się w restrukturyzacji, rozwoju strategicznym oraz transformacji biznesowej.

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.

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 organizowanych w Kolegium Nauk o Przedsiębiorstwie w Szkole Głównej Handlowej w Warszawie (SGH) Podyplomowych Studiów Wyceny Nieruchomości. Członek Rady ds. Szkolnictwa Wyższego, Nauki i Innowacji w Narodowej Radzie Rozwoju przy Prezydencie RP. Ponadto 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. W latach 1994-2005 sekretarz naukowy oraz członek Prezydium Rady Strategii Społeczno-Gospodarczej przy Radzie Ministrów.

Krzysztof Opolski

Członek Rady Nadzorczej

W Radzie Nadzorczej od 24 maja 2019 roku.

Profesor zwyczajny doktor habilitowany nauk ekonomicznych. Były wieloletni Kierownik Katedry Bankowości, Finansów i Rachunkowości na Wydziale Nauk Ekonomicznych Uniwersytetu Warszawskiego. Założyciel i wieloletni redaktor naczelny czasopisma naukowego „Ekonomia. Rynek, gospodarka, społeczeństwo". Pomysłodawca i kierownik licznych studiów podyplomowych m.in. „Audyt strategiczny w instytucjach publicznych i prywatnych", „Efektywność ekonomiczna przedsiębiorstw". Redaktor Naczelny czasopisma „MAZOWSZE – Studia Regionalne", członek Rady Redakcyjnej czasopisma „Bezpieczny Bank" oraz 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 managemencie nauki. Absolwent programu menedżerskiego Oxford Executive Leadership Programme organizowanego przez Saïd Business School i Uniwersytet Oksfordzki oraz kursu Risk and Crisis Management pod auspicjami London School of Economics. Posiada rozległe doświadczenie w zakresie badań i rozwoju w biotechnologii oraz szerokie kontakty z międzynarodowymi instytucjami naukowymi i instytucjami zarządzającymi ochroną zdrowia.

Piotr Wachowiak

Członek Rady Nadzorczej

W Radzie Nadzorczej od 1 września 2022 roku.

Absolwent Szkoły Głównej Planowania i Statystyki (ob. Szkoła Główna Handlowa) na Wydziale Handlu Wewnętrznego. W roku 2014 uzyskał stopień doktora habilitowanego nauk ekonomicznych. Obecnie rektor Szkoły Głównej Handlowej w Warszawie oraz dyrektor Instytutu Zarządzania. Pełni również funkcje: Wiceprzewodniczącego Komitetu Organizacji i Zarządzania Polskiej Akademii Nauk, Wiceprzewodniczącego Konferencji Rektorów Uczelni Ekonomicznych oraz Przewodniczącego Konferencji Rektorów Uczelni Warszawskich. Specjalizuje się w problematyce zarządzania ludźmi w organizacji oraz społecznej odpowiedzialności biznesu. Prowadzi badania naukowe na temat: polityki personalnej w przedsiębiorstwach działających w Polsce, negocjacji, pomiaru kapitału intelektualnego przedsiębiorstw, zarządzania wiedzą w przedsiębiorstwach oraz społecznej odpowiedzialności biznesu.

Józef Wierzbowski

Członek Rady Nadzorczej

W Radzie Nadzorczej od 26 maja 2020 roku.

Absolwent WSPS im. M. Grzegorzewskiej. Ukończył studia podyplomowe EMBA Apsley Business School of London WSM Warszawa oraz zarządzanie w WSPiZ im. Leona Koźmińskiego. 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 GPW BondSpot S.A.W latach 2018-2022 GPW Benchmark S.A. oraz System Gazociągów Tranzytowych „Europol Gaz" S.A. Obecnie pełni funkcję członka Rady Nadzorczej PGNIG Supply & Trading S.A. W PGNiG Termika S.A. Grupa Orlen zajmuje stanowisko Dyrektora Pionu Zarządzania Przedsiębiorstwa i jest Prokurentem.

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 Prokuratorii 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.

Życiorysy Członków Zarządu i Dyrektorów Grupy PZU

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)

Ukończyła studia prawnicze na Wydziale Prawa i Administracji Uniwersytetu Warszawskiego. Uzyskała stopień naukowy doktora habilitowanego nauk prawnych. Jest wykładowcą na Wydziale Prawa i Administracji Uniwersytetu Warszawskiego w Katedrze Prawa Handlowego. Wykonuje zawód radcy prawnego, jest arbitrem rekomendowanym w Sądzie Arbitrażowym przy Krajowej Izbie Gospodarczej w Warszawie. Pełniła funkcję członka rady nadzorczej PZU, członka rady nadzorczej TFI PZU i PTE PZU oraz dwukrotnie była członkiem zarządu PZU. Zasiadała również w zarządzie PZU Życie. Pracowała także jako zastępca dyrektora Departamentu Prawno-Licencyjnego w Urzędzie Nadzoru nad Funduszami Emerytalnymi oraz pełniła funkcję prezesa zarządu Polskiego Wydawnictwa Ekonomicznego S.A. Beata Kozłowska – Chyła obecnie jest przewodniczącą rady nadzorczej PZU Życie oraz Banku Pekao. Jest także członkiem Rady Legislacyjnej przy Prezesie Rady Ministrów, członkiem Rady ds. Przedsiębiorczości przy Prezydencie RP, oraz członkiem Komisji Rewizyjnej Polskiej Izby Ubezpieczeń i członkiem Rady Ubezpieczeniowego Funduszu Gwarancyjnego. Zasiada również w Radzie Polskiego Komitetu Olimpijskiego. Jest autorką kilkudziesięciu publikacji naukowych z zakresu prawa spółek, prawa papierów wartościowych oraz prawa ubezpieczeniowego, opublikowanych w renomowanych czasopismach 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 w PZU Życie 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 Polskiego Biura Ubezpieczycieli Komunikacyjnych.

Małgorzata Kot

Członek Zarządu PZU od 10 września 2020 roku (wcześniej Dyrektor Grupy PZU w PZU od 16 kwietnia do 9 września 2020 roku) / Członek Zarządu 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, w Szkole Głównej Handlowej – „Akademia Profesjonalnego Coacha" oraz Executive Master of Business Administration w Wyższej Szkole Menadżerskiej w Warszawie. 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. Obecnie jest Przewodniczącą Komisji ds. dystrybucji ubezpieczeń majątkowych Polskiej Izby Ubezpieczeń.

Krzysztof Kozłowski

Członek Zarządu PZU od 4 sierpnia 2021 roku / Dyrektor Grupy PZU w PZU Życie 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 niewykonujący 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

Tomasz Kulik

Członek Zarządu PZU od 14 października 2016 roku / Członek Zarządu PZU Życie od 19 października 2016 roku

Absolwent Wydziału Finansów i Zarządzania Szkoły Głównej Handlowej w Warszawie. Uzyskał tytuł MBA Uniwersytetu Illinois oraz ukończył program Warsaw - Illinois Executive MBA. Członek The Association of Chartered Certified Accountants. Absolwent Advanced Management Program w Harvard Business School w Bostonie oraz ITL Neuroleadership Academy w ICAN Institute.
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, zarządzania kapitałowego i relacji inwestorskich. Wcześniej przez długi czas związany z Grupą Aviva (d. Commercial Union).

Piotr Nowak

Członek Zarządu PZU od 28 kwietnia 2022 roku / Dyrektor Grupy PZU w PZU Życie od 28 kwietnia 2022 roku

Absolwent Wydziału Cybernetyki Wojskowej Akademii Technicznej w Warszawie (2003) oraz finansów i bankowości w Szkole Głównej Handlowej w Warszawie (2006). W SGH odbył również studia doktoranckie (2003–2005). Uzyskał dyplom Executive MBA w Szkole Biznesu Politechniki Warszawskiej, jak również certyfikat CQF (Certificate in Quantitative Finance). Absolwent podyplomowego programu „International Security" na Stanford University w Stanach Zjednoczonych. Od 2004 pracował jako dealer walutowy w PKO Banku Polskim, od 2005 roku do 2006 roku był zatrudniony w CALYON Corporate & Investment Bank London jako specjalista do spraw obligacji i instrumentów pochodnych w Europie Środkowo-Wschodniej. W latach 2006–2010 pracował jako Vice President w londyńskim funduszu hedgingowym należącym do grupy

Swiss Re, odpowiadał za zarządzanie portfelem ze strategią dotyczącą instrumentów dłużnych, indeksów giełdowych instrumentów pochodnych oraz walut rynków wschodzących. W okresie 2010–2011 zatrudniony jako prop trader w Espirito Santo Investment Bank Polska, a od 2011 roku do 2014 roku w PKO TFI jako wicedyrektor departamentu zarządzania portfelami papierów dłużnych. Od lutego do sierpnia 2015 roku był ekspertem do spraw gospodarczych w Kancelarii Prezydenta RP, następnie od października do grudnia 2015 roku starszym zarządzającym portfelem w Money Makers TFI. Od grudnia 2015 roku do grudnia 2020 roku pełnił funkcję podsekretarza stanu w Ministerstwie Finansów. Od stycznia 2021 roku był doradcą dyrektora zarządzającego Międzynarodowego Funduszu Walutowego w Waszyngtonie oraz wicedyrektorem departamentu polityki monetarnej i rynków kapitałowych w MFW. Od października 2021 roku do kwietnia 2022 roku pełnił funkcję ministra rozwoju i technologii.

Maciej Rapkiewicz

Członek Zarządu PZU od 22 marca 2016 roku / Członek Zarządu 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 / Członek Zarządu PZU Życie od 19 czerwca 2017 roku do 14 kwietnia 2022 roku, a następnie od 15 kwietnia 2022 roku Dyrektor Grupy PZU w PZU Życie

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. Program studiów menedżerskich był realizowany we współpracy z University of Minnesota w Minneapolis w USA. W ramach prowadzonego przez amerykański uniwersytet programu zdobyła również certyfikat w zarządzaniu zasobami ludzkimi i marketingu. Jest też absolwentką The Strategic Leadership Academy oraz Neuroleadership Academy w ICAN Institute. 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. W latach 2015–2017 Szef Kancelarii Prezydenta RP. Pełni funkcję Przewodniczącej Rady Nadzorczej TUW PZUW oraz Członka Rady Nadzorczej Banku Pekao SA i LINK4 TU SA.

Krzysztof Szypuła

Członek Zarządu PZU od 10 września 2020 roku do 4 lutego 2022 roku oraz Dyrektor Grupy PZU w PZU od 4 lutego 2022 roku do 31 grudnia 2022 roku / Członek Zarządu PZU Życie od 10 września 2020 roku do 31 grudnia 2022 roku

Absolwent Uniwersytetu Łódzkiego - specjalizacja Ekonometria i Statystyka oraz Letniej Szkoły Nauk Aktuarialnych 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.

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 w 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 Winnning Stategies (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 / Dyrektor Grupy PZU w 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.

Andrzej Jaworski

Członek Zarządu PZU Życie / Dyrektor Grupy PZU w PZU od 15 kwietnia 2022 roku

Absolwent studiów doktoranckich z zakresu politologii na Uniwersytecie Kardynała Stefana Wyszyńskiego w Warszawie. Ukończył studia podyplomowe Polityka gospodarcza, finanse i bankowość na AKSiM w Toruniu, Zarządzanie innowacjami i projektami w WSHiU w Poznaniu oraz studia podyplomowe Executive MBA na Uniwersytecie Nauk Stosowanych w Dreźnie i WSHiU w Poznaniu. Absolwent Etnologii i antropologii kulturowej UAM w Poznaniu.

Do Grupy PZU dołączył w 2016 roku w roli członka Zarządu PZU, a od 2022 roku jest członkiem Zarządu PZU Życie oraz członkiem Rady Nadzorczej Pekao Investment Banking S.A., PTE PZU, PZU Ukraina. W latach 2020-2021 pełnił funkcję Prezesa Zarządu przedsiębiorstwa VRG S.A., posiadającego marki odzieżowe Vistula, Wólczanka, Bytom i Deni Cler oraz markę W. Kruk z branży jubilerskiej. Od 2019 roku obejmuje stanowisko Prezesa Zarządu Izby Gospodarczo Handlowej. Wcześniej Przewodniczący Komisji Finansów Publicznych (2015-2016), Wiceprzewodniczący Komisji Skarbu Państwa (2015-2016), członek Zarządu Krajowej Spółki Cukrowej S.A. (2017-2018), Przewodniczący Rady Instytutu „Pamięć i Tożsamość” od 2016 roku oraz Prezes Zarządu Stoczni Gdańsk S.A. (2006-2008).

Dorota Macieja

Członek Zarządu PZU Życie / Dyrektor Grupy PZU w PZU od 15 marca 2017 roku

Z Grupą PZU związana od 2016 roku. Początkowo pełniła funkcję dyrektora nadzorującego prewencję i sponsoring w PZU i PZU Życie. W 2017 roku została powołana na Członka Zarządu PZU Życie. Jednym z jej projektów było utworzenie Biura Prostego Języka, które wprowadziło istotne zmiany w sposobie komunikacji PZU z klientem. W 2021 roku zainicjowała powołanie Biura Zrównoważonego Rozwoju, które opracowało strategię ESG na lata 2021-2024. Stała się ona częścią strategii Grupy. Zgodnie z zapisanym w niej zobowiązaniem Grupa PZU będzie nie tylko osiągać bardzo dobre wyniki finansowe, ale robić to w sposób zrównoważony i z poszanowaniem kwestii środowiskowych, społecznych i zarządczych. W 2022 roku jako osoba odpowiedzialna za Biuro Nieruchomości nadzorowała przeprowadzkę PZU i PZU Życie do najbardziej ekologicznego budynku w stolicy. Wcześniej w latach 2010–2016 Dorota Macieja koordynowała i zarządzała projektami wydawniczymi i filmowymi. Przez wiele lat była dziennikarką najbardziej opiniotwórczych tygodników i rozgłośni – między innymi Tygodnika Solidarność, Wprost, Radia Wolna Europa. W 2000 roku wydała książkę „Tygodnie Słonimskiego". W stanie wojennym związana z opozycyjnym wydawnictwem „Wola".

Małgorzata Skibińska

Dyrektor Grupy PZU w PZU i PZU Życie od 1 lutego 2023 roku

Absolwentka Wydziału Zarzadzania i Marketingu w Wyższej Szkole Menadżerskiej w Warszawie, kierunku Administracji Państwowej oraz podyplomowych studiów dla menadżerów sektora usług finansowych w Szkole Głównej Handlowej w Warszawie.

Z Grupą PZU związana od 2019 roku. Do momentu powołania na stanowisko Dyrektora Grupy PZU zajmowała stanowisko dyrektora zarządzającego ds. rozwoju i utrzymania produktów odpowiadającego za ofertę produktową dla PZU SA oraz PZU Życie w segmencie klienta masowego i MSP. Z rynkiem ubezpieczeniowym związana od 26 lat. Posiada wieloletnie doświadczenie menadżerskie, które zbudowała pracując w różnych firmach ubezpieczeniowych, gdzie z sukcesem zarządzała wieloma zespołami i realizowała liczne projekty związane z tworzeniem i zarządzaniem ofertą produktową wraz wdrożeniami technologicznymi, oceną i wyceną ryzyka oraz optymalizacją procesów. Posiada również bogate doświadczenie we współpracy z bankami i partnerami zewnętrznymi.

Przed dołączeniem do Grupy PZU przez kilka lat pełniła funkcję Dyrektora Działu Rozwoju Produktów Majątkowych i Underwrtingu Indywidulanego w Grupie Aviva.

Sylwia Matusiak

Członek Zarządu PZU Życie / Dyrektor Grupy PZU w PZU od 1 stycznia 2023 roku

Absolwentka Uniwersytetu Warszawskiego na kierunku politologia. Ukończyła również studia MBA w Wyższej Szkole Menedżerskiej w Warszawie.

Do chwili powołania do Zarządu PZU Życie zajmowała stanowisko dyrektora zarządzającego ds. marketingu, sponsoringu i prewencji.

Przed dołączeniem do Grupy PZU pełniła funkcję członka Zarządu Centralnego Portu Komunikacyjnego. Wcześniej pracowała m.in. w Narodowym Banku Polskim, na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie oraz w Centrum Informacyjnym Rządu.

[GRI 2-9]

Zakresy odpowiedzialności Członków Zarządu

Imię i nazwisko	Funkcja w Grupie PZU	Zakres odpowiedzialności (stan na 31 grudnia 2022 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 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: zarządzanie doświadczeniami klientów PZU Życie: audyt wewnętrzny, compliance, strategia Grupy PZU, analizy strategiczne, komunikacja korporacyjna, reasekuracja, wsparcie procesów obsługi
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, analizy i efektywność procesów, operacje ubezpieczeniowe, obsługa szkód i świadczeń, assistance, zdalna obsługa klienta, cyfryzacja procesów, rozwój usług i platform cyfrowych, posprzedażowa obsługa klienta
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
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	PZU i PZU Życie: aktuariat, finanse

Imię i nazwisko	Funkcja w Grupie PZU	Zakres odpowiedzialności (stan na 31 grudnia 2022 roku)
Piotr Nowak	Członek Zarządu PZU od 28 kwietnia 2022 roku Dyrektor Grupy PZU w PZU Życie od 28 kwietnia 2022 roku	PZU i PZU Życie: inwestycje, IT, innowacje
Maciej Rapkiewicz	Członek Zarządu PZU od 22 marca 2016 roku Członek Zarządu PZU Życie od 25 maja 2016 roku	PZU i PZU Życie: ryzyko
Małgorzata Sadurska	Członek Zarządu PZU od 13 czerwca 2017 roku Dyrektor Grupy PZU w PZU Życie od 15 kwietnia 2022 roku / Członek Zarządu PZU Życie od 19 czerwca 2017 roku do 14 kwietnia 2022 roku	PZU i PZU Życie: assurbanking, bancassurance i programy partnerstwa strategicznego, rozwój biznesu korporacyjnego, marketing, sponsoring, prewencja PZU: sprzedaż korporacyjna, zarządzanie produktami korporacyjnymi, analizy, underwriting i ocena ryzyka ubezpieczeń korporacyjnych, ubezpieczenia ryzyk finansowych, obsługa biznesu korporacyjnego PZU Życie: produkty bankowe ochronne, produkty inwestycyjne, sprzedaż produktów inwestycyjnych
Krzysztof Szypuła	Dyrektor Grupy PZU w PZU od 4 lutego 2022 roku do 31 grudnia 2022 roku / Członek Zarządu PZU od 10 września 2020 roku do 4 lutego 2022 roku Członek Zarządu PZU Życie od 10 września 2020 roku do 31 grudnia 2022 roku	PZU i PZU Życie: zarządzanie produktami zdrowotnymi, strategiczne zarządzanie ofertą produktową, underwriting, aktuariat taryfowy, CRM PZU: zarządzanie produktami masowymi i programami ubezpieczeniowymi PZU Życie: zarządzanie produktami grupowymi i indywidualnymi
Andrzej Jaworski	Członek Zarządu PZU Życie od 15 kwietnia 2022 roku Dyrektor Grupy PZU w PZU od 15 kwietnia 2022 roku	PZU i PZU Życie: ubezpieczenia zdrowotne
Bartłomiej Litwińczuk	Członek Zarządu PZU Życie od 19 sierpnia 2016 roku Dyrektor Grupy PZU w PZU od 19 sierpnia 2016 roku	PZU i PZU Życie: HR, doradztwo i obsługa prawna
Dorota Macieja	Członek Zarządu PZU Życie od 15 marca 2017 roku Dyrektor Grupy PZU w PZU od 15 marca 2017 roku	PZU i PZU Życie: zrównoważony rozwój, komunikacja z klientem, nieruchomości

[GRI 2-9]

7.1.9. Komitety Zarządu PZU i PZU Życie

Komitety to struktury kolegialne funkcjonujące w Centrali PZU i Centrali PZU Życie, które są tworzone i likwidowane przez Zarządy PZU i PZU Życie. Komitety wydają opinie oraz podejmują decyzje w sprawach będących przedmiotem ich działania, określonym w regulaminie danego komitetu.

W 2022 roku w PZU i PZU Życie funkcjonowały następujące komitety stałe:

- Komitet Cenowy PZU (tylko w PZU)
- Komitet Data Governance
- Komitet Innowacji
- Komitet Inwestycyjny
- Komitet Kosztowy
- Komitet Ryzyka Aktuarialnego, Operacyjnego i Modeli
- Komitet Ryzyka Grupy PZU
- Komitet Ryzyka Inwestycyjnego
- Komitet Sponsoringu, Prewencji i CSR
- Komitet Sprzedaży Nieruchomości
- Komitet Zakupowy
- Komitet Zarządzania Aktywami i Pasywami
- Komitet Zarządzania Inicjatywami

oraz Sztab Kryzysowy – struktura kolegialna działająca na prawach komitetu, którego celem działania jest nadzór nad funkcjonowaniem systemu zarządzania ciągłością działania i realizacja zadań określonych w planie ciągłości działania oraz zarządzanie sytuacją kryzysową w PZU i PZU Życie.

Dodatkowo w PZU funkcjonuje Komitet ESG, który zostały powołany poza komitetami stałymi i obejmuje tematy z obszaru całej Grupy PZU.

W pracach komitetów stałych biorą udział członkowie Zarządu i Dyrektorzy Grupy PZU.

Komitet Cenowy PZU

Cel

określanie polityki cenowej zgodnie ze strategią PZU

Zadania

- 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

- 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;
- rozstrzyganie istotnych sporów związanych z jakością danych przedstawionych przez Koordynatora Data Governance;
- akceptowanie przyporządkowania komórek i jednostek organizacyjnych PZU i PZU Życie 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

- 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 rozstrzyganie konkursów związanych z innowacjami.

Komitet Inwestycyjny

Zadania

- podejmowanie decyzji inwestycyjnych o:
  a) poszczególnych transakcjach w zakresie określonym w załączniku do Regulaminu działalności lokacyjnej,
  b) poszczególnych transakcjach niezależnie od limitów kwotowych wyznaczonych w załączniku do Regulaminu działalności lokacyjnej w ramach swoich kompetencji, o ile opinia Biura Ryzyka jest negatywna,
  c) docelowej wielkości aktywów denominowanych w walutach obcych oraz pozycji walutowej w walutach obcych;
- opiniowanie decyzji inwestycyjnych:
  a) opiniowanie transakcji powyżej 50 mln zł realizowanych w ramach funduszy TFI PZU , których PZU lub PZU Życie są jedynymi uczestnikami - na wniosek TFI PZU,
  b) opiniowanie decyzji inwestycyjnych na wniosek członka Zarządu nadzorującego Pion Inwestycji;
- stanowienie limitów zaangażowania przez stanowienie limitów kredytowych i limitów koncentracji w pojedyncze podmioty lub grupy podmiotów do kwoty 600 mln zł włącznie;
- 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;
- podejmowanie decyzji o sposobie głosowania na zgromadzeniu uczestników lub inwestorów funduszy inwestycyjnych, jeżeli przedmiotem obrad jest decyzja inwestycyjna funduszu, emisja nowych certyfikatów inwestycyjnych, emisja obligacji, ustanawianie dodatkowych limitów inwestycyjnych, likwidacja funduszu, łączenie funduszy lub przejęcie zarządzania funduszem inwestycyjnych przez inne towarzystwo;
- opiniowanie instrukcji do głosowania na zgromadzeniach akcjonariuszy, wspólników, obligatariuszy, uczestników lub inwestorów funduszy inwestycyjnych, których przedmiotem obrad są inne sprawy, niż wskazane w powyższym punkcie, na wniosek Prezesa Zarządu lub członka Zarządu nadzorującego komórkę organizacyjną Centrali, która sprawuje nadzór właścicielski nad danym podmiotem.

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

- 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 Aktuarialnego, Operacyjnego i Modeli

Zakres działania

Podejmowanie działań w zakresie ryzyka aktuarialnego, operacyjnego i modeli (dotyczy modeli objętych Polityką Zarządzania Ryzykiem Modeli w PZU i PZU Życie) dotyczących:

- dopuszczalnych rozmiarów ryzyk;
- zasad i metodyk zarządzania ryzykami;
- działań zarządczych w procesie monitorowania ryzyka.

Zadania

- opiniowanie projektów przepisów wewnętrznych, regulacji lub decyzji przedstawianych Zarządowi;
- zatwierdzanie planu walidacji modeli;
- akceptowanie wyników walidacji modeli i zaleceń walidacyjnych;
- zatwierdzanie kluczowych wskaźników ryzyka operacyjnego;
- zatwierdzanie raportu z badania samooceny ryzyka operacyjnego;
- wydawanie właściwym komórkom i jednostkom organizacyjnym PZU i PZU Życie zaleceń odnośnie działań zarządczych związanych z: ryzykiem modeli, istotnymi incydentami ryzyka operacyjnego, ryzykiem aktuarialnym oraz działań zarządczych w zakresie zwrotu z kapitału na ryzyku aktuarialnym;
- rekomendowanie właściwym komórkom i jednostkom organizacyjnym PZU i PZU Życie podjęcia działań w zakresie rentowności produktów, jeśli znajduje się ona poniżej określonych progów;
- zatwierdzanie kluczowych wskaźników ryzyka aktuarialnego;
- rekomendowanie Zarządowi założeń programu reasekuracyjnego;
- monitorowanie realizacji decyzji Zarządu i decyzji Komitetu, dotyczących zakresu działania Komitetu, w szczególności poprzez:
  a) monitorowanie działań mitygujących dla ryzyk operacyjnych ocenionych w badaniu samooceny na poziomie podwyższonym i wysokim,
  b) przyjmowanie informacji o wynikach analiz scenariuszowych ryzyka operacyjnego oraz monitorowanie zaplanowanych działań zmniejszających ryzyko,
  c) przyjmowanie informacji o zwrocie z kapitału na ryzyku aktuarialnym (raport Return on Risk Capital),
  d) przyjmowanie informacji dotyczących rentowności produktów PZU i PZU Życie.

Komitet Ryzyka Grupy PZU

Cel

koordynacja działań oraz nadzór nad systemem i procesami zarządzania ryzykami występującymi w PZU, PZU Życie i w Grupie PZU, w szczególności na poziomie konglomeratu finansowego Grupy Kapitałowej PZU (dalej „konglomerat finansowy„)

Zadania

Zakres zadań:

- monitorowanie poziomu adekwatności kapitałowej Grupy PZU lub podmiotów wchodzących w jej skład;
- nadzór nad systemem zarządzania ryzykiem Grupy PZU lub podmiotów wchodzących w jej skład;
- nadzór nad systemem i procesami zarządzania następującymi ryzykami:
  a) ryzykiem aktuarialnym,
  b) ryzykiem rynkowym,
  c) ryzykiem kredytowym,
  d) ryzykiem operacyjnym, ze szczególnym uwzględnieniem ryzyka IT i bezpieczeństwa,
  e) ryzykiem braku zgodności,
  f) innymi ryzykami mogącymi wpływać na wypłacalność lub reputację Grupy PZU lub podmiotów wchodzących w jej skład

  w zakresie ich monitorowania, oceny oraz podejmowania decyzji o ich akceptacji lub ograniczaniu;
- nadzór wynikający z funkcjonowania Grupy PZU jako konglomerat finansowy, w szczególności nad:
  a) adekwatnością kapitałową konglomeratu finansowego oraz strategią postępowania w tym zakresie,
  b) obszarem znaczących transakcji wewnątrzgrupowych,
  c) obszarem koncentracji ryzyka w konglomeracie finansowym,
  d) obszarem zarządzania ryzykiem oraz kontroli wewnętrznej;
- nadzór nad procesem przygotowywania sprawozdawczości na potrzeby organów nadzoru lub innej wynikającej z obowiązujących przepisów prawa, związanej z zakresem zadań Komitetu, realizowany w szczególności poprzez:
  a) opiniowanie i rekomendowanie Zarządowi strategii, polityk i procedur w obszarze ryzyka;

b) monitorowanie i rekomendowanie Zarządowi wielkości apetytu na ryzyko, w tym jego zmian;
c) ustalanie limitów i rekomendowanie działań ograniczających ryzyka;
d) akceptowanie raportów kwartalnych dotyczących ryzyka;
e) akceptowanie sprawozdania w zakresie transakcji wewnątrz konglomeratu finansowego, przed przekazaniem do organu nadzoru;
f) opiniowanie transakcji i inicjatyw biznesowych, mogących wpływać na poziom ryzyka lub wypłacalności Grupy PZU lub podmiotów wchodzących w jej skład;
g) akceptowanie sprawozdania w zakresie znaczącej koncentracji ryzyka na poziomie konglomeratu finansowego, przed jego przekazaniem do organu nadzoru;
h) opiniowanie i rekomendowanie Zarządowi:
   - regulacji zapewniających efektywność zarządzania ryzykiem, obejmujących, w szczególności podejmowanie niezbędnych działań w podmiotach regulowanych i umożliwiających mierzenie, analizę i kontrolę ryzyka na poziomie konglomeratu finansowego,
   - zasad postępowania w zakresie tworzenia i rozwoju, w razie potrzeby, odpowiednich planów i ustaleń naprawczych i restrukturyzacyjnych,
   - procedur odnoszących się do adekwatności kapitałowej, pozwalających stwierdzić i mierzyć poziom ryzyka oraz ustalić dla tego ryzyka odpowiedni poziom funduszy własnych lub środków własnych,
   - procedur informacyjnych oraz rachunkowych, umożliwiające efektywną identyfikację i kontrolę transakcji wewnątrzgrupowych w konglomeracie finansowym oraz przypadków znaczącej koncentracji ryzyka,
   - procedur kontroli wewnętrznej zapewniających efektywne uzyskiwanie i przekazywanie wszelkich danych i informacji, które mogą być istotne dla celów nadzoru uzupełniającego,
   - planu działań naprawczych Grupy PZU;
i) opiniowanie planów działań naprawczych podmiotów Grupy PZU;
j) akceptowanie raportu ORSA Grupy PZU, PZU i PZU Życie;
k) akceptowanie scenariuszy testów warunków skrajnych na potrzeby ORSA lub planu działań naprawczych Grupy PZU;
l) akceptowanie raportu o adekwatności kapitałowej Grupy PZU oraz PZU i PZU Życie;
m) monitorowanie i rekomendowanie wielkości apetytu na ryzyko (w tym jego zmian) dla Grupy PZU lub podmiotów wchodzących w jej skład;
n) opiniowanie propozycji działań w obszarze zarządzania kapitałem w Grupie PZU lub podmiotach wchodzących w jej skład;
o) monitorowanie poziomu ryzyka w podmiotach Grupy PZU, z uwzględnieniem przeprowadzanych testów warunków skrajnych oraz ocen BION;
p) wydawanie rekomendacji podmiotom Grupy PZU w obszarze ryzyka oraz koncentracji ryzyk.

Komitet Ryzyka Inwestycyjnego

Zakres działania

podejmowanie działań w zakresie ryzyka rynkowego, kredytowego i koncentracji dotyczących:
- dopuszczalnych rozmiarów ryzyk,
- zasad i metodyk zarządzania ryzykami,

działań zarządczych w procesie zarządzania ryzykami na poziomie poszczególnych ekspozycji, portfeli inwestycyjnych i portfeli ubezpieczeń finansowych, w których występuje ryzyko kredytowe.

Zadania

- opiniowanie projektów uchwał lub informacji przedstawianych Zarządowi;
- ustalanie podziału maksymalnej alokacji tolerancji na ww. ryzyka pomiędzy poszczególne struktury organizacyjne i podmioty zarządzające lokatami;
- zatwierdzanie dokumentów dotyczących zasad i metodyk zarządzania ryzykami;
- podejmowanie decyzji o zastosowaniu indywidualnych odstępstw od zasad i metodyk zarządzania ww. ryzykami;
- ustalanie zasad cyklicznego raportowania i monitorowania ryzyka kredytowego i rynkowego poszczególnych portfeli PZU i PZU;
- zatwierdzanie celów i wytycznych inwestycyjnych lub ograniczeń inwestycyjnych w zakresie limitów ryzyka dla komórek organizacyjnych PZU i PZU Życie oraz podmiotów zarządzających lokatami;
- ustalanie limitów kredytowych i limitów koncentracji w pojedyncze podmioty lub grupy podmiotów powyżej kwoty 600 mln zł;
- ustalanie limitów i ograniczeń zaangażowania w poszczególne rodzaje ubezpieczeń finansowych;
- ustalanie limitów zaangażowania w portfele kredytów i pożyczek udzielonych klientom banków z tytułu współpracy w ramach ubezpieczeń kredytów bankowych;
- ustalanie limitów koncentracji zaangażowania w kraje, sektory lub branże gospodarki i inne ekspozycje zagregowane;
- monitorowanie realizacji decyzji Zarządu oraz decyzji Komitetu, dotyczących zakresu działania Komitetu, w szczególności poprzez przyjmowanie raportów dotyczących:
  a) ryzyka zaangażowania PZU i PZU Życie w kraje obce oraz w sektory i branże gospodarki,
  b) ryzyka poszczególnych portfeli inwestycyjnych PZU i PZU Życie,
- portfeli ubezpieczeń finansowych w których występuje ryzyko kredytowe.

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

- 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 rozłącznie dla PZU lub PZU Życie;
- podejmowanie decyzji o odstąpieniu od zasad określonych w regulaminie działalności sponsoringowej i regulaminie działalności prewencyjnej;
- ustalanie 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

- 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

- podejmowanie decyzji w przedmiocie realizacji zapotrzebowania lub ostatecznego kształtu opisu przedmiotu zakupu, na wniosek Biura Zakupów, w przypadku braku możliwości uzgodnienia ich ostatecznego kształtu pomiędzy Biurem Zakupów a jednostką zlecającą lub projektem;
- zlecanie dodatkowych czynności lub przekazania dodatkowych informacji przez jednostkę zlecającą, projekt lub Biuro Zakupów, w określonym terminie, jeżeli podjęcie decyzji co do ostatecznego kształtu zapotrzebowania wymaga podjęcia takich czynności;
- podejmowanie decyzji w przedmiocie wszczęcia procesu renegocjacji 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 przeprowadzenia takiej kontroli przez Biuro Zakupów;
- podejmowanie decyzji o niezapraszaniu oferenta do procesów zakupowych, zawieszaniu lub ograniczaniu współpracy z dostawcą;
- podejmowanie decyzji o wykluczeniu oferenta w trakcie procesu wyboru dostawców w przypadkach określonych w Procedurze wyboru dostawców towarów i usług lub Procedurze wyboru dostawców towarów i usług w Nowym Modelu Zakupowym.

Komitet Zarządzania Aktywami i Pasywami

Zadania

- opiniowanie decyzji dotyczących strategicznej struktury lokat w celu zapewnienia PZU i PZU Życie właściwego poziomu bezpieczeństwa, płynności finansowej, rentowności i jakości portfela inwestycyjnego oraz przedstawianie rekomendacji dla Zarządów lub struktur organizacyjnych PZU i PZU Życie, w tym:
  a) opiniowanie i rekomendowanie strategii lokacyjnej,
  b) rekomendowanie poziomów stóp technicznych,
  c) rekomendowanie działań zwiększających wielkości środków własnych lub zabezpieczających płynność;
- podejmowanie decyzji dotyczących:
  a) zasad zarządzania płynnością finansową spółki,
  b) celów i wytycznych inwestycyjnych lub ograniczeń inwestycyjnych oraz benchmarków dla komórek organizacyjnych PZU i PZU Życie oraz podmiotów zarządzających lokatami w Grupie PZU,
  c) dopasowania aktywów do pasywów oraz bieżącej struktury aktywów,
  d) regulacji dotyczących zrównoważonego rozwoju w zakresie działalności lokacyjnej, w tym:
    - zatwierdzanie modelowej alokacji aktywów na dany rok oraz limitów odchylenia w ramach zatwierdzonej przez Zarząd strategii inwestycyjnej,
    - zatwierdzanie celów i wytycznych inwestycyjnych lub ograniczeń inwestycyjnych oraz benchmarków dla struktur organizacyjnych PZU i PZU Życie 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,
    - zatwierdzanie metodyk i zasad lub polityk dotyczących zrównoważonego rozwoju, w zakresie działalności lokacyjnej.

Komitet Zarządzania Inicjatywami

Cel

nadzorowanie i wyznaczanie kierunków działań w ramach zarządzania Inicjatywami w PZU i PZU Życie

Zadania

Główne:

- zatwierdzanie podziału budżetu przeznaczonego na projekty na główne obszary biznesowe;
- zatwierdzanie podziału pojemności IT, przeznaczonej na realizację Inicjatyw na dany rok obrotowy, na działalność projektową oraz działalność bieżącą PZU i PZU Życie z uwzględnieniem dedykowanych obszarów oraz Rad Architektów Biznesowych (RAB - zespół ustalający priorytety działań i realizujący inicjatywy w ramach dedykowanego obszaru i przyznanej pojemności IT);

Pozostałe:

- przyjmowanie zasad priorytetyzacji inicjatyw;
- przyjmowanie zasad współpracy w zakresie zarządzania pojemnością 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 przeznaczonego 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 przeznaczonego na projekty;
- przyjmowanie informacji na temat wykorzystania budżetu przeznaczonego na projekty oraz podejmowanie kierunkowych decyzji w tym zakresie;
- przyjmowanie informacji na temat wykorzystania pojemności IT przeznaczonej na inicjatywy w danym roku obrotowym.

Sztab Kryzysowy

Cel

- nadzór nad funkcjonowaniem systemu zarządzania ciągłości działania w PZU i PZU Życie;
- zarządzanie sytuacją kryzysową w PZU i PZU Życie

Zadania

Zadania w ramach nadzoru nad systemem zarządzania ciągłością działania:

- 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 ciągłości działania podczas cyklicznych spotkań Sztabu lub obiegowo w formie pisemnej decyzji lub akceptacji mailowej członków Sztabu.

Zadania w ramach zarządzania sytuacją kryzysową:

- 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 zarządzenia 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 uprzednim porozumieniu 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.

Poniżej zaprezentowane zostały funkcje pełnione przez członków Zarządu i Dyrektorów Grupy PZU w komitetach stałych według stanu na koniec 2022 roku.

Imię i nazwisko	Udział w pracach komitetów (stan na 31 grudnia 2022 roku)
Beata Kozłowska-Chyła Prezes Zarządu PZU	Szef Sztabu Kryzysowego Wiceprzewodniczący Komitetu: Komitet Ryzyka Grupy PZU Członek Komitetu: Komitet Ryzyka Inwestycyjnego, Komitet Zarządzania Inicjatywami
Aleksandra Agatowska Prezes Zarządu PZU Życie / Dyrektor Grupy PZU w PZU	Zastępca szefa Sztabu Kryzysowego Członek Komitetu: Komitet Ryzyka Grupy PZU, Komitet Ryzyka Inwestycyjnego, Komitet Zarządzania Aktywami i Pasywami, Komitet Zarządzania Inicjatywami
Ernest Bejda Członek Zarządu PZU / Członek Zarządu PZU Życie	Członek Sztabu Kryzysowego ds. Bezpieczeństwa Przewodniczący Komitetu: Komitet Zakupowy Wiceprzewodniczący Komitetu: Komitet Ryzyka Aktuarialnego, Operacyjnego i Modeli 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
Małgorzata Kot Członek Zarządu PZU / Członek Zarządu PZU Życie	Członek Komitetu: Komitet Cenowy PZU, Komitet Zakupowy, Komitet Zarządzania Inicjatywami
Krzysztof Kozłowski Członek Zarządu PZU / Dyrektor Grupy PZU w PZU Życie	Członek Sztabu Kryzysowego ds. Korporacyjnych i Administracji Członek Komitetu: Komitet Innowacji, Komitet Ryzyka Grupy PZU, Komitet Ryzyka Inwestycyjnego, Komitet Zarządzania Inicjatywami

Imię i nazwisko	Udział w pracach komitetów (stan na 31 grudnia 2022 roku)
Tomasz Kulik Członek Zarządu PZU / Członek Zarządu PZU Życie	Członek Sztabu Kryzysowego ds. Finansów Przewodniczący Komitetu: Komitet Data Governance, Komitet Kosztowy, Komitet Zarządzania Aktywami i Pasywami Wiceprzewodniczący Komitetu: Komitet Cenowy PZU, Komitet Inwestycyjny, Komitet Zakupowy Członek Komitetu: Komitet Ryzyka Aktuarialnego, Operacyjnego i Modeli, Komitet Ryzyka Grupy PZU, Komitet Ryzyka Inwestycyjnego, Komitet Sprzedaży Nieruchomości, Komitet Zarządzania Inicjatywami
Piotr Nowak Członek Zarządu PZU / Dyrektor Grupy PZU w PZU Życie	Członek Sztabu Kryzysowego ds. Informatyki Przewodniczący Komitetu: Komitet Innowacji, Komitet Inwestycyjny, Komitet Zarządzania Inicjatywami Wiceprzewodniczący Komitetu: Komitet Data Governance, Komitet Ryzyka Inwestycyjnego, Komitet Zarządzania Aktywami i Pasywami Członek Komitetu: Komitet Ryzyka Aktuarialnego, Operacyjnego i Modeli, Komitet Ryzyka Grupy PZU, Komitet Zakupowy
Maciej Rapkiewicz Członek Zarządu PZU / Członek Zarządu PZU Życie	Przewodniczący Komitetu: Komitet Ryzyka Aktuarialnego, Operacyjnego i Modeli, Komitet Ryzyka Grupy PZU, Komitet Ryzyka Inwestycyjnego Członek Komitetu: Komitet Data Governance, Komitet Inwestycyjny, Komitet Zarządzania Aktywami i Pasywami
Małgorzata Sadurska Członek Zarządu PZU / Dyrektor Grupy PZU w PZU Życie	Członek Sztabu Kryzysowego ds. Kontaktów z Partnerami Strategicznymi Członek Komitetu: Komitet Cenowy PZU, Komitet Data Governance, Komitet Inwestycyjny, Komitet Ryzyka Aktuarialnego, Operacyjnego i Modeli, Komitet Ryzyka Grupy PZU, Komitet Ryzyka Inwestycyjnego
Krzysztof Szypuła Członek Zarządu PZU Życie / Dyrektor Grupy PZU w PZU	Przewodniczący Komitetu: Komitet Cenowy PZU Członek Komitetu: Komitet Data Governance, Komitet Innowacji, Komitet Ryzyka Aktuarialnego, Operacyjnego i Modeli, Komitet Zarządzania Aktywami i Pasywami, Komitet Zarządzania Inicjatywami
Andrzej Jaworski Członek Zarządu PZU Życie / Dyrektor Grupy PZU w PZU	-
Bartłomiej Litwińczuk Członek Zarządu PZU Życie / Dyrektor Grupy PZU w PZU	Członek Sztabu Kryzysowego ds. Prawnych i HR Członek Komitetu: Komitet Ryzyka Aktuarialnego, Operacyjnego i Modeli, Komitet Ryzyka Grupy PZU
Dorota Macieja Członek Zarządu PZU Życie / Dyrektor Grupy PZU w PZU	Członek Sztabu Kryzysowego ds. Nieruchomości Przewodniczący Komitetu: Komitet Sprzedaży Nieruchomości

GRI 2-9]

7.1.10. Komitety Rady Nadzorczej PZU

Komitety Rady Nadzorczej podczas regularnych posiedzeń w 2022 roku w sposób szczegółowy omawiały najważniejsze kwestie z poszczególnych obszarów działalności spółki, które zgodnie z obowiązującymi regulacjami wymagają zatwierdzenia przez Radę Nadzorczą oraz przedstawiały Radzie Nadzorczej informacje o pracach komitetu, zgodnie z wymogami wynikającymi z Kodeksu spółek handlowych znowelizowanego ustawą z 9 lutego 2022 roku o zmianie ustawy – Kodeks spółek handlowych oraz niektórych innych ustaw.

Komitet Audytu

Komitet Audytu został powołany uchwałą Rady Nadzorczej 3 czerwca 2008 roku.

W skład Komitetu wchodzi co najmniej trzech członków. Co najmniej jeden członek Komitetu Audytu powinien posiadać kwalifikacje w dziedzinie rachunkowości lub badania sprawozdań finansowych. Dodatkowo większość członków Komitetu Audytu, w tym przewodniczący, powinna spełniać kryteria niezależności określone w ustawie z 11 maja 2017 roku o biegłych rewidentach, firmach audytorskich oraz nadzorze publicznym (członek niezależny) dotyczące m.in. zawodowych powiązań lub 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 Nadzorczej, 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 Nadzorczej. 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 PZU, których wykonawcą może być jednostka wewnętrzna lub podmiot zewnętrzny.

PZU uwzględnia Dobre Praktyki dla jednostek zainteresowania publicznego dotyczące zasad powołania, składu i funkcjonowania komitetu audytu, opublikowane przez Urząd Komisji Nadzoru Finansowego 24 grudnia 2019 roku.

Zakres działania Komitetu Audytu obejmuje:

- monitorowanie procesu sprawozdawczości finansowej PZU;
- monitorowanie skuteczności systemów kontroli wewnętrznej i systemów zarządzania ryzykiem oraz audytu wewnętrznego, w tym w zakresie sprawozdawczości finansowej;
- monitorowanie wykonywania czynności rewizji finansowej w PZU, 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 PZU;
- 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 PZU lub podmiotach grupy kapitałowej PZU, po przeprowadzeniu

Skład Komitetu Audytu w 2022 roku	**Skład Komitetu Audytu**		
	1 stycznia 2022 roku	23 listopada 2022 roku	31 grudnia 2022 roku
Funkcja			
Przewodniczący	**Krzysztof Opolski**	**Krzysztof Opolski**	**Krzysztof Opolski**
Członek	**Marcin Chludziński**	**Marcin Chludziński**	**Marcin Chludziński**
Członek	**Robert Śnitko**	**Robert Śnitko**	**Robert Śnitko**
Członek	**Maciej Zaborowski**	**Piotr Wachowiak**	**Piotr Wachowiak**
Członek	**-**	**Maciej Zaborowski**	**Maciej Zaborowski**

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 PZU i grupie kapitałowej PZU, 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 PZU;
- nadzorowanie funkcji zgodności z przepisami;
- monitorowanie wprowadzania zmian w PZU 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.

W 2022 roku miała miejsce jedna zmiana w składzie Komitetu Audytu: 23 listopada 2022 roku w skład Komitetu Audytu został powołany Piotr Wachowiak.

Wiedza, umiejętności i doświadczenie członków Komitetu Audytu wraz ze sposobem ich nabycia

Wszyscy członkowie Komitetu Audytu złożyli oświadczenie o niezależności w rozumieniu art. 129 ust. 3 o biegłych rewidentach, firmach audytorskich oraz nadzorze publicznym oraz o posiadaniu wiedzy i umiejętności z zakresu branży, w której działa PZU.

Krzysztof Opolski, Marcin Chludziński, Robert Śnitko i Piotr Wachowiak zostali wskazani jako członkowie posiadający kwalifikacje w dziedzinie rachunkowości lub badania sprawozdań finansowych.

Członkowie Komitetu Audytu łącznie posiadają wiedzę i umiejętności z zakresu branży ubezpieczeniowej, które wynikają m.in. z wykształcenia, doświadczenia zawodowego i sprawowanych funkcji.

Krzysztof Opolski, Członek Rady Nadzorczej PZU od 24 maja 2019 roku, jest profesorem dr hab. nauk ekonomicznych. Były wieloletni kierownik Katedry Bankowości, Finansów i Rachunkowości Wydziału Nauk Ekonomicznych Uniwersytetu Warszawskiego. W latach 2009-2010 kierował zespołem 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 Chludziński, Członek Rady Nadzorczej PZU od 7 stycznia 2016 roku, jest absolwentem Instytutu Polityki Społecznej na Uniwersytecie Warszawskim. Ukończył studia MBA w Instytucie Nauk Ekonomicznych Polskiej Akademii Nauk. Ma wieloletnie doświadczenie na stanowiskach kierowniczych i nadzorczych w spółkach prawa handlowego.

Robert Śnitko, Członek Rady Nadzorczej PZU od 12 kwietnia 2017 roku, jest doktorem nauk ekonomicznych Szkoły Głównej Handlowej w Warszawie, nauczycielem akademickim i członkiem International Institute for Strategic Studies. Absolwent London School of Economics and Political Science, University of London, School of Oriental and African Studies, University of London i Wydziału Ekonomicznego Politechniki Radomskiej.

Piotr Wachowiak, Członek Rady Nadzorczej PZU od 1 września 2022 roku, jest dr hab. nauk ekonomicznych. Absolwent Szkoły Głównej Planowania i Statystyki (Szkoła Główna Handlowa) na Wydziale Handlu Wewnętrznego. Obecnie rektor Szkoły Głównej Handlowej w Warszawie oraz dyrektor Instytutu Zarządzania. Pełni również funkcję: Wiceprzewodniczącego Komitetu Organizacji i Zarządzania Polskiej Akademii Nauk, Wiceprzewodniczącego Konferencji Rektorów Uczelni Ekonomicznych oraz Przewodniczącego Konferencji Rektorów Uczelni Warszawskich.

Maciej Zaborowski, Członek Rady Nadzorczej PZU od 7 stycznia 2016 roku, jest adwokatem i sędzią Trybunału Stanu. Absolwent Wydziału Prawa i Administracji Uniwersytetu Warszawskiego, Center for American Law Studies oraz Leadership Academy for Poland. Jest również ekspertem Ministerstwa Sprawiedliwości, wykładowcą w Izbie Adwokackiej w Warszawie i stałym mediatorem Sądu Polubownego przy Prokuratorii Generalnej Rzeczypospolitej Polskiej. Ma doświadczenie na stanowiskach nadzorczych w spółkach prawa handlowego.

Działalność Komitetu Audytu w 2022 roku

W 2022 roku odbyło się 13 posiedzeń Komitetu Audytu.

Najważniejsze kwestie, którymi Komitet Audytu zajmował się w 2022 roku dotyczyły omówienia:

- raportu o ryzyku za IV kwartał 2021 roku i pierwsze trzy kwartały 2022 roku;
- raportu o wykorzystaniu limitu i wartości progowych koncentracji w Konglomeracie Finansowym PZU według stanu na koniec 2021 roku i pierwszych trzech kwartałów 2022 roku;
- wyników własnej oceny ryzyka i wypłacalności PZU i Grupy PZU (ORSA);
- sprawozdania rocznego z działalności Biura Audytu Wewnętrznego w 2021 roku;
- wyników kontroli zewnętrznych przeprowadzonych w PZU w 2021 roku;
- raportu z działalności Biura Audytu Wewnętrznego w IV kwartale 2021 roku i w pierwszych trzech kwartałach 2022 roku;
- projektu planu audytu na 2022 rok;
- zmian do Planu Finansowego PZU i Grupy PZU na 2022 rok;
- Planu Finansowego PZU i Grupy PZU na 2023 rok według MSSF 4;
- wyników finansowych PZU i Grupy PZU za rok 2021, I półrocze 2022 roku oraz I i III kwartał 2022 roku;
- sprawozdania dodatkowego dla Komitetu Audytu;
- projektów sprawozdania Rady Nadzorczej PZU z oceny sprawozdania finansowego PZU za rok zakończony 31 grudnia 2021 roku, skonsolidowanego sprawozdania finansowego Grupy Kapitałowej PZU za rok zakończony 31 grudnia 2021 roku, sprawozdania Zarządu z działalności Grupy Kapitałowej PZU i PZU w 2021 roku oraz wniosku Zarządu w sprawie podziału zysku netto PZU za rok zakończony 31 grudnia 2021 roku;

W 2022 roku Komitet wydał rekomendacje dla Rady Nadzorczej w sprawie:

- zmiany Polityki wyboru firmy audytorskiej do przeprowadzenia badania;
- zmiany Procedury wyboru firmy audytorskiej;
- wyboru firmy audytorskiej PricewaterhouseCoopers Polska Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością Audyt Sp.k. do przeprowadzenia badania i przeglądu sprawozdań finansowych oraz badania sprawozdań o wypłacalności i kondycji finansowej PZU oraz Grupy Kapitałowej PZU za okres pięciu lat obrotowych 2024-2028 z opcją przedłużenia umowy na dwa kolejne lata obrotowe 2029-2030;
- zatwierdzenia Strategii zarządzania ryzykiem w Grupie PZU;
- oceny sprawozdania o wypłacalności i kondycji finansowej PZU za rok zakończony 31 grudnia 2021 roku;
- oceny sprawozdania o wypłacalności i kondycji finansowej Grupy PZU za rok zakończony 31 grudnia 2021 roku;

dokonał oceny:

- sprawozdania finansowego PZU oraz skonsolidowanego sprawozdania finansowego Grupy Kapitałowej PZU za rok zakończony 31 grudnia 2021 roku, a także sprawozdania Zarządu z działalności Grupy Kapitałowej PZU oraz PZU za rok 2021 wraz ze sprawozdaniem dotyczącym informacji niefinansowych;
- wniosku Zarządu PZU do Walnego Zgromadzenia PZU w sprawie podziału zysku netto PZU za rok zakończony 31 grudnia 2021 roku;

oraz przyjął sprawozdanie Komitetu Audytu z działalności w 2021 roku.

Komitet Audytu podejmował uchwały w sprawie akceptacji usług dozwolonych świadczonych przez audytora PZU, KPMG Audyt sp. z o.o. sp. k., na rzecz podmiotów z Grupy PZU. Na podstawie analizy oświadczeń złożonych przez przedstawicieli podmiotu wykonującego badanie – KPMG Audyt, Komitet pozytywnie ocenił niezależność biegłego rewidenta i firmy audytorskiej oraz potwierdził, że audytor i PZU 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.

Komitet Nominacji i Wynagrodzeń ma charakter doradczy i opiniodawczy 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 przejmuje wówczas Rada w pełnym składzie.

Skład Komitetu Nominacji i Wynagrodzeń w 2022 roku

W związku ze złożoną przez Pawła Muchę w dniu 31 sierpnia 2022 roku rezygnacją z pełnienia funkcji Przewodniczącego Rady Nadzorczej PZU oraz z członkostwa w Radzie Nadzorczej PZU w dniu 31 sierpnia 2022 roku ustało również jego członkostwo w Komitecie Nominacji i Wynagrodzeń.

Robert Jastrzębski, Elżbieta Mączyńska-Ziemacka oraz Paweł Mucha, złożyli oświadczenia, że spełniają kryteria niezależności określone w Dobrych Praktykach Spółek Notowanych na GPW.

Działalność Komitetu Nominacji i Wynagrodzeń w 2022 roku

W 2022 roku odbyło się 13 posiedzeń Komitetu Nominacji i Wynagrodzeń.

Najważniejsze kwestie, którymi Komitet Nominacji i Wynagrodzeń zajmował się w 2022 roku dotyczyły:

- ustalenia Celów Zarządczych członków Zarządu PZU na 2022 rok;
- przeprowadzenia postępowania kwalifikacyjnego na nowego członka Zarządu PZU wspólnej kadencji obejmującej trzy pełne lata obrotowe 2020-2022;
- omówienia Raportu z realizacji Polityki wynagradzania członków Zarządu i Rady Nadzorczej PZU;
- wydania rekomendacji dla Rady Nadzorczej PZU w kwestii Polityki różnorodności wobec członków organów PZU;
- wydania 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, 2019, 2020 i 2021 rok;
- oceny realizacji Celów Zarządczych za 2021 rok oraz wynagrodzenia zmiennego członków Zarządu PZU za 2021 rok;
- omówienia sprawozdania Rady Nadzorczej o wynagrodzeniach członków Zarządu i Rady Nadzorczej PZU za rok 2021;
- omówienia Raportu Zarządu PZU na temat realizacji Polityki wynagradzania członków Zarządu i Rady Nadzorczej PZU za okres od 1 lipca 2021 roku do 30 czerwca 2022 roku;
- przeprowadzenia oceny odpowiedniości członków Rady Nadzorczej oraz członków Komitetu Audytu PZU (ocena indywidualna i zbiorowa);
- przeprowadzenia postępowania kwalifikacyjnego na prezesa Zarządu oraz członków Zarządu PZU nowej kadencji rozpoczynającej się 1 stycznia 2023 roku i obejmującej trzy pełne lata obrotowe 2023-2025;
- oceny odpowiedniości członków Zarządu PZU (ocena indywidualna i zbiorowa);

Skład Komitetu Nominacji i Wynagrodzeń w 2022 roku	**Skład Komitetu Nominacji i Wynagrodzeń**		
	1 stycznia 2022 roku	1 września 2022 roku	31 grudnia 2022 roku
Funkcja			
Przewodniczący	**Robert Jastrzębski**	**Robert Jastrzębski**	**Robert Jastrzębski**
Członek	**Paweł Górecki**	**Paweł Górecki**	**Paweł Górecki**
Członek	**Agata Górnicka**	**Agata Górnicka**	**Agata Górnicka**
Członek	**Elżbieta Mączyńska-Ziemacka**	**Elżbieta Mączyńska-Ziemacka**	**Elżbieta Mączyńska-Ziemacka**
Członek	**Paweł Mucha**	**Radosław Sierpiński**	**Radosław Sierpiński**
Członek	**Radosław Sierpiński**	-	-

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). Komitet przedstawia Radzie Nadzorczej rekomendacje dotyczące planowanych inwestycji mających istotny wpływ na aktywa PZU.

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 PZU w innych podmiotach oraz akceptowania wniosków Zarządu w tych sprawach;
- zgody w sprawie przeniesienia całości lub części portfela ubezpieczeniowego.

Zakres działania Komitetu Strategii może obejmować inne sprawy zlecone przez Radę Nadzorczą.

Działalność Komitetu Strategii w 2022 roku

W 2022 roku odbyły się 2 posiedzenia Komitetu Strategii.

Komitet Strategii w 2022 roku zajmował się omówieniem półrocznych raportów na temat wdrożenia Strategii Grupy PZU na lata 2021-2024.

W większości posiedzeń Komitetu uczestniczyli również pozostali Członkowie Rady Nadzorczej.

[GRI 2-9]

7.1.11. Polityka różnorodności

PZU stosuje dobre praktyki promujące różnorodność i dba o równe traktowanie pracowników. Wolę stosowania polityki różnorodności PZU potwierdził już w 2013 roku dołączając do grona sygnatariuszy Karty Różnorodności – międzynarodowej inicjatywy pod patronatem Komisji Europejskiej. W 2021 roku Grupa PZU przyjęła Politykę Praw Człowieka, której jednym z głównych celów było stworzenie 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. Ważnym aspektem kultury organizacyjnej jest poszanowanie godności osobistej pracowników. „Dobre Praktyki Grupy PZU", które stanowią kodeks etyczny wszystkich pracowników, promują

Skład Komitetu Strategii w 2022 roku W 2022 roku skład Komitetu nie zmieniał się.	**Skład Komitetu Strategii**	
	1 stycznia 2022 roku	31 grudnia 2022 roku
Funkcja		
Przewodniczący	**Robert Śnitko**	**Robert Śnitko**
Członek	**Marcin Chludziński**	**Marcin Chludziński**
Członek	**Agata Górnicka**	**Agata Górnicka**
Członek	**Robert Jastrzębski**	**Robert Jastrzębski**
Członek	**Maciej Zaborowski**	**Maciej Zaborowski**

wzajemny szacunek, współpracę i równe traktowanie, przy uwzględnieniu różnorodności ról, cech charakteru i osobowości.

Procedury przeciwdziałania zachowaniom niepożądanym

Poszanowaniu indywidualności, równemu traktowaniu i przeciwdziałaniu dyskryminacji służą przyjęte procedury i podejmowane inicjatywy:

- zapobieganie mobbingowi i dyskryminacji wspiera Procedura przeciwdziałania zachowaniom niepożądanym w środowisku pracy – mobbingowi i dyskryminacji, która przewiduje powołanie komisji antymobbingowej i komisji antydyskryminacyjnej do badania zgłoszeń dotyczących niewłaściwych zachowań noszących znamiona mobbingu lub dyskryminacji;
- zapewnienie równego traktowania w zatrudnieniu oraz przeciwdziałanie dyskryminacji wspiera Procedura „Zgłoś Incydent", umożliwiająca pracownikom zgłaszanie naruszeń za pośrednictwem platformy intranetowej.

Wspieranie różnorodności

PZU zapewnia pracownikom równe szanse na rozwój w zakresie doskonalenia umiejętności, awansu i wynagradzania, kierując się indywidualnym potencjałem pracowników, ich osiągnięciami i wynikami pracy.

Zasady wspierające różnorodność i równe traktowanie obejmują wszystkie etapy kariery zawodowej w firmie – począwszy od procesu rekrutacyjnego, przez okres trwania stosunku pracy (warunki zatrudnienia, dostęp do szkoleń i aktywności rozwojowych, możliwości awansu), aż po zakończenie współpracy. PZU w ramach rekrutacji

[GRI 405-1]

Podział pracowników według płci, wieku oraz innych wskaźników różnorodności w przeliczeniu na etaty

Pracownicy wg kategorii wiekowej i różnorodności	Odsetek pracowników w każdej z kategorii w stosunku do łącznej liczby pracowników w PZU			
	2021		2022	
	Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni
<30 lat	6,5%	4,3%	5,8%	4,1%
30-50 lat	42,5%	28,1%	42,6%	27,7%
>50 lat	9,4%	9,2%	10,1%	9,7%
Ogółem w podziale na płeć	**58,4%**	**41,6%**	**58,5%**	**41,5%**
Obcokrajowcy	0,09%	0,05%	0,11%	0,08%

Pracownicy wg kategorii wiekowej i różnorodności	Odsetek pracowników w każdej z kategorii w stosunku do łącznej liczby pracowników w PZU Życie			
	2021		2022	
	Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni
<30 lat	6,4%	3,3%	5,8%	3,2%
30-50 lat	49,5%	23,0%	49,7%	22,5%
>50 lat	12,6%	5,2%	13,0%	5,8%
Ogółem w podziale na płeć	**68,5%**	**31,5%**	**68,5%**	**31,5%**
Obcokrajowcy	0,04%	0,05%	0,10%	0,05%

Pracownicy wg struktury zatrudnienia	Odsetek pracowników w każdej z kategorii w stosunku do łącznej liczby pracowników w PZU			
	2021		2022	
	Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni
Stanowiska menedżerskie	8,3%	7,0%	8,6%	7,3%
Pozostali pracownicy	50,1%	34,6%	49,9%	34,2%
Ogółem w podziale na płeć	**58,4%**	**41,6%**	**58,5%**	**41,5%**

Pracownicy wg struktury zatrudnienia	Odsetek pracowników w każdej z kategorii w stosunku do łącznej liczby pracowników w PZU Życie			
	2021		2022	
	Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni
Stanowiska menedżerskie	9,4%	6,9%	10,0%	6,7%
Pozostali pracownicy	59,1%	24,6%	58,5%	24,8%
Ogółem w podziale na płeć	**68,5%**	**31,5%**	**68,5%**	**31,5%**

Łączna liczba pracowników w podziale na wiek	Odsetek pracowników w każdej z kategorii w stosunku do łącznej liczby pracowników w PZU					
	2021			2022		
	<30 lat	30-50 lat	>50 lat	<30 lat	30-50 lat	>50 lat
Stanowiska menedżerskie	0,2%	12,5%	2,7%	0,3%	12,7%	2,9%
Pozostali pracownicy	10,5%	58,1%	16,0%	9,6%	57,5%	16,9%

Łączna liczba pracowników w podziale na wiek	Odsetek pracowników w każdej z kategorii w stosunku do łącznej liczby pracowników w PZU Życie					
	2021			2022		
	<30 lat	30-50 lat	>50 lat	<30 lat	30-50 lat	>50 lat
Stanowiska menedżerskie	0,2%	13,3%	2,7%	0,2%	13,4%	3,2%
Pozostali pracownicy	9,5%	59,2%	15,2%	8,8%	58,8%	15,6%

ukierunkowanej w prowadzonych procesach rekrutacji zachowuje zasady równego dostępu do pracy dla wszystkich. Przestrzegane są zasady braku dyskryminacji ze względu na płeć, wiek, niepełnosprawność, kraj pochodzenia czy z innych powodów. Rekrutacja w PZU opiera się na jak najlepszym dopasowaniu profili kandydatów do wymagań stawianych w opisie stanowiska. Analogicznie takie same zasady są zachowane w prowadzonym Programie Praktyk i Staży, każdy ma do nich równy dostęp i jest traktowany w taki sam sposób.

Wykorzystanie potencjału różnorodności

PZU rozwija kompetencje w zakresie efektywnego wykorzystywania potencjału różnorodnych zespołów. Jest to jedna z inicjatyw wspierających zróżnicowany rozwój i budowanie inspirującego, odpowiedzialnego miejsca pracy (#potencjałzespołów). Różnorodność dotyczy nie tylko płci, wieku czy pochodzenia, ale też indywidualnego stylu działania, komunikacji czy miejsca wykonywania pracy. Od 2021 roku moduł dotyczący zarządzania różnorodnością jest ważnym elementem szkolenia dla wszystkich nowych menedżerów w PZU. Dla wszystkich pracowników udostępnione jest szkolenie e-learningowe „Współpraca w różnorodności", którego celem jest lepsze rozumienie różnic międzyludzkich, zwłaszcza pokoleniowych, aby efektywnie współpracować w różnorodnych zespołach.

PZU uczestniczy w aktywizacji zawodowej osób z niepełnosprawnościami stwarzając im bezpieczne i odpowiednio dostosowywane do stopnia niepełnosprawności warunki pracy. Na koniec 2022 roku w PZU i PZU Życie zatrudnionych było łącznie 127 osób z orzeczonym stopniem niepełnosprawności.

Polityka różnorodności wobec zarządu oraz rady nadzorczej PZU

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. Uchwałą Walnego Zgromadzenia PZU z dnia 29 czerwca 2022 roku spółka przyjęła Politykę różnorodności wobec członków organów PZU. Celem Polityki jest dążenie do zapewnienia wysokiej jakości realizacji zadań przez spółkę, poprzez wybór kompetentnych osób do pełnienia funkcji członków organów PZU, z uwzględnieniem różnorodności składów organów spółki w szczególności w zakresie płci, wieku, kierunku wykształcenia, specjalistycznej wiedzy oraz doświadczenia zawodowego. Realizując strategię różnorodności PZU poszerza perspektywy w podejściu do prowadzenia działalności spółki, zarówno w wymiarze organizacyjnym, jak również biznesowym, tworząc innowacyjne, zróżnicowane, integracyjne i sprawiedliwe środowisko pracy. Wprowadzenie Polityki stanowi dostosowanie do wymogów wynikających z „Dobrych Praktyk Spółek Notowanych na GPW 2021".

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.

Komitet Nominacji i Wynagrodzeń w II kwartale 2023 roku dokona corocznego przeglądu Polityki. Wyniki przeglądu po omówieniu z Zarządem i Radą Nadzorczą zostaną przedstawione Walnemu Zgromadzeniu do 30 czerwca 2023 roku.

W 2022 roku Rada Nadzorcza PZU i Zarząd PZU składały się z osób o różnym wieku i płci oraz różnym wykształceniu i doświadczeniu. Stopień zróżnicowania na 31 grudnia 2022 roku zaprezentowany został w poniższych tabelach.

Wiek i płeć

	Rada Nadzorcza PZU							
	31.12.2021				31.12.2022			
	liczba osób		%		liczba osób		%	
	kobiety	mężczyźni	kobiety	mężczyźni	kobiety	mężczyźni	kobiety	mężczyźni
<30 lat	0	0	0%	0%	0	0	0%	0%
30-50 lat	1	6	9%	55%	1	5	9%	46%
>50 lat	1	3	9%	27%	1	4	9%	36%
Ogółem w podziale na płeć	**2**	**9**	**18%**	**82%**	**2**	**9**	**18%**	**82%**

	Zarząd PZU							
	31.12.2021				31.12.2022			
	liczba osób		%		liczba osób		%	
	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	4	25,0%	50,0%	2	5	25,0%	62,5%
>50 lat	1	1	12,5%	12,5%	1	0	12,5%	0,0%
Ogółem w podziale na płeć	**3**	**5**	**37,5%**	**62,5%**	**3**	**5**	**37,5%**	**62,5%**

Wykształcenie i wiedza specjalistyczna

Wykształcenie	Ubezpieczenia, bankowość, finanse	Zarządzanie i marketing	Prawo	Ekonomia	Inne
Rada Nadzorcza [liczba osób]			3	4	4
Zarząd [liczba osób]	3	1	4		

Certyfikaty / tytuły i stopnie naukowe	MBA	EMBA	ACCA	CQF	prof.	dr hab.	dr
Rada Nadzorcza	1	1			2	5	2
Zarząd	2	2	1	1		1	1

*) MBA – Master of Business Administration, EMBA – Executive MBA, ACCA – Association of Chartered Certified Accountants, CQF – Certificate in Quantitative Finance, prof. – professor, dr hab. – doktor habilitowany, dr – doktor

Doświadczenie zawodowe

Staż członków w organach PZU			
Staż	< 3 lat	3-6 lat	> 6 lat
Rada Nadzorcza [liczba osób]	3	6	2
Zarząd [liczba osób]	5	1	2

Doświadczenie członków Zarządu PZU w sektorze finansowym przed powołaniem do Zarządu PZU				
Staż	< 7 lat	7-14 lat	15-22 lata	> 22 lat
Liczba osób	3	2	2	1

Doświadczenie członków Rady Nadzorczej PZU w Radach Nadzorczych spółek z sektora finansowego (z wyłączeniem Rady Nadzorczej PZU)			
Staż	< 3 lat	3-6 lat	> 6 lat
Liczba osób z doświadczeniem w spółkach z sektora finansowego	2	1	2

Polityka różnorodności – spółki zależne

W Banku Pekao obowiązuje „Polityka równości płci oraz różnorodności w odniesieniu do członków Rady Nadzorczej, członków Zarządu oraz osób pełniących kluczowe funkcje w Banku Polska Kasa Opieki Spółka Akcyjna". Dokument określa strategię w zakresie zarządzania różnorodnością pracowników Banku, w tym zróżnicowania w odniesieniu do wyboru członków Rady Nadzorczej, członków Zarządu oraz osób pełniących kluczowe funkcje w Banku. Polityka równości płci oraz różnorodności definiuje wytyczne mające na celu zapewnienie pracownikom Banku możliwości zarządzania ich karierą, osiągnięcie sukcesu oraz ocenę wykonywanej przez nich pracy na podstawie indywidualnych osiągnięć, bez względu na płeć.

W Banku Pekao podejmowane są inicjatywy mające na celu wzmacnianie zróżnicowanego przywództwa i rozwój kobiet na stanowiskach menedżerskich. W ramach funkcjonującego Programu dla kobiet „Bez cukru" panie, które stanowią blisko 70% kadry Banku, miały okazję wziąć udział w licznych webinariach na temat rozwoju osobistego i zawodowego, budowania własnej marki, wzmacnianiem kompetencji, programach na rzecz rozwoju potencjału technologicznego i informatycznego, czy inicjatywach ekologicznych.

W Alior Banku obowiązują: Polityka doboru i oceny członków Zarządu oraz Polityka doboru i oceny członków Rady Nadzorczej. Obie regulacje zapewniają różnorodność członków organów w zakresie m.in. wykształcenia, doświadczenia zawodowego, wieku oraz płci, w szczególności przez zapewnienie udziału kobiet w procesie wyboru członków Zarządu i równe traktowanie kandydatów bez względu na płeć.

[GRI 2-19, 2-20]

7.1.12. Polityka wynagrodzeń

Realizowana w PZU polityka wynagrodzeń wspiera realizację celów krótkoterminowych oraz długoterminowych określonych w strategii biznesowej Grupy PZU zarówno w zakresie osiąganych wyników finansowych jak i wkładu organizacji w zrównoważony rozwój. Praktyki PZU dotyczące wynagrodzeń pomagają w rekrutacji, motywacji i utrzymaniu członków organów nadzorczych i zarządzających, wyższej kadry kierowniczej oraz kluczowych pracowników.

Proces ustalania:

- Walne Zgromadzenie PZU w drodze uchwały określa politykę wynagradzania członków Rady Nadzorczej PZU oraz członków Zarządu PZU;
- Rada Nadzorcza PZU biorąc pod uwagę rekomendacje Komitetu Nominacji i Wynagrodzeń ustala zasady wynagradzania i wynagrodzenie dla członków Zarządu PZU, w tym Prezesa. Wynagrodzenie powiązane jest z realizacją celów określonych w strategii Grupy PZU, przez co przyczynia się do osiągania długoterminowych wyników przez spółkę;
- Zarząd PZU ustala zasady wynagradzania dla Dyrektorów Grupy PZU będących jednocześnie członkami Zarządu PZU Życie oraz politykę wynagradzania dla wyższej kadry kierowniczej i pozostałych pracowników. Polityka wynagradzania zawiera w szczególności:

  a) zasady określania i przyznawania składników wynagrodzenia dla poszczególnych grup pracowników;

  b) szczególne rozwiązania w zakresie wynagradzania pracowników, których praca ma istotny wpływ na profil ryzyka spółki („Osoby Uprawnione"), zgodnie z wymogami rozporządzenia delegowanego „Wypłacalność II".

Wynagrodzenie członków Zarządu PZU ustala Rada Nadzorcza w drodze uchwały. Wynagrodzenie składa się z części stałej stanowiącej wynagrodzenie miesięczne podstawowe i części zmiennej. Zarówno wysokość części stałej, jak i zmiennej wynagrodzenia Członków Zarządu PZU powinna mieścić się w granicach, o których mowa w rozdziale drugim Polityki wynagradzania Członków Zarządu i Rady Nadzorczej PZU, która została przyjęta przez Zwyczajne Walne Zgromadzenie PZU uchwałą nr 36/2020 z dnia 26 maja 2020 roku.

Wysokość wynagrodzenia członków Rady Nadzorczej PZU ustala bezpośrednio Walne Zgromadzenia PZU. Obecnie, kwestię wysokości wynagrodzenia Członków Rady Nadzorczej PZU reguluje par. 12 wskazanej powyżej Polityki wynagradzania Członków Zarządu i Rady Nadzorczej PZU.

Wynagrodzenia członków Rady Nadzorczej

Regulacje:

1. Polityka wynagradzania Członków Zarządu i Rady Nadzorczej PZU, przyjęta 26 maja 2020 roku uchwałą Walnego Zgromadzenia Akcjonariuszy PZU nr 36/2020

2. Uchwała Nadzwyczajnego Walnego Zgromadzenia PZU z 8 lutego 2017 roku w sprawie zasad kształtowania wynagrodzeń członków Rady Nadzorczej PZU (z późn. zm.)

Zasady wynagradzania:

- Wynagrodzenie miesięczne członków Rady Nadzorczej jest stałe i stanowi iloczyn podstawy wymiaru, o której mowa w art. 1 ust. 3 pkt 11, ustawy z dnia 9 czerwca 2016 r. o zasadach kształtowania wynagrodzeń osób kierujących niektórymi spółkami (tj. przeciętnego miesięcznego wynagrodzenia w sektorze przedsiębiorstw bez wypłat nagród z zysku w czwartym kwartale roku poprzedniego, ogłoszonego przez Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego) oraz mnożnika 2,75;
- Wynagrodzenie miesięczne przewodniczącego Rady Nadzorczej jest podwyższone o 10%;
- Wynagrodzenie miesięczne wiceprzewodniczącego Rady Nadzorczej jest podwyższone o 9%;
- Wynagrodzenie miesięczne sekretarza Rady Nadzorczej jest podwyższone o 8%;
- Wynagrodzenie miesięczne przewodniczących funkcjonujących w Radzie Nadzorczej komitetów jest podwyższone o 9%;
- Dodatkowe wynagrodzenia należne z tytułu pełnienia funkcji przewodniczącego, wiceprzewodniczącego albo sekretarza Rady Nadzorczej oraz przewodniczących komitetów Rady nie sumują się.

Wynagrodzenia Członków Zarządu

Regulacje:

1. Polityka wynagradzania Członków Zarządu i Rady Nadzorczej PZU, przyjęta 26 maja 2020 roku uchwałą Walnego Zgromadzenia Akcjonariuszy PZU nr 36/2020

2. Uchwała nr 4 Nadzwyczajnego Walnego Zgromadzenia Akcjonariuszy PZU 8 lutego 2017 roku w sprawie zasad kształtowania wynagrodzeń Członków Zarządu (z późn. zm.)

3. Umowy o świadczenie usług zarządzania w zakresie szczegółowych rozwiązań

Zasady:

- Wynagrodzenie członków Zarządu składa się z części stałej stanowiącej wynagrodzenie miesięczne podstawowe i części zmiennej;
- Wynagrodzenie stałe zawiera się w przedziale kwotowym mieszczącym się od siedmiokrotności do piętnastokrotności podstawy wymiaru, (tj. przeciętnego miesięcznego wynagrodzenia w sektorze przedsiębiorstw bez wypłat nagród z zysku w czwartym kwartale roku poprzedniego, ogłoszonego przez Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego), o której mowa w art. 1 ust. 3 pkt 11 ustawy z dnia 9 czerwca 2016 r. o zasadach kształtowania wynagrodzeń osób kierujących niektórymi spółkami;
- Kwotę wynagrodzenia stałego ustala Rada Nadzorcza;
- Część zmienna wynagrodzenia uzależniona jest od realizacji wyznaczanych corocznie przez Radę Nadzorczą celów zarządczych i nie może przekroczyć 100 % wynagrodzenia stałego w poprzednim roku obrotowym, dla którego dokonywane jest obliczenie wysokości przysługującego wynagrodzenia zmiennego.
- Ogólne cele zarządcze dotyczą w szczególności:

  a) poprawy wskaźników ekonomiczno-finansowych,

  b) podejmowania działań uwzględniających interesy społeczne, w tym powodujących przyczynianie się spółki do ochrony środowiska;

- Cele zarządcze ustalane są z uwzględnieniem celów strategicznych oraz wskaźników ich osiągnięcia określonych w Strategii Grupy PZU;
- Wynagrodzenie zmienne przysługuje po:

  a) stwierdzeniu przez Radę Nadzorczą spełnienia warunków jego przyznania,

  b) zatwierdzeniu przez Walne Zgromadzenie sprawozdania Zarządu z działalności Spółki oraz sprawozdania finansowego za ubiegły rok obrotowy,

  c) udzieleniu przez Walne Zgromadzenie absolutorium z wykonania obowiązków;

- Wypłata 40% wynagrodzenia zmiennego odroczona jest na okres do 36 miesięcy, z których 1/3 płatna jest sukcesywnie z upływem odpowiednio 12, 24 i 36 miesięcy od dnia przyznania wynagrodzenia zmiennego za dany rok obrotowy, o ile w tym okresie nie ujawnią się okoliczności dowodzące, iż nie zostały spełnione warunki do wypłaty danej części wynagrodzenia zmiennego;
- Spółce przysługuje roszczenie o zwrot (w całości albo w odpowiedniej części) wypłaconego wynagrodzenia zmiennego, jeżeli po jego wypłacie zostanie wykazane, że (odpowiednio w całości albo w odpowiedniej części) zostało ono przyznane członkowi Zarządu na podstawie danych, które okazały się nieprawdziwe;
- W razie rozwiązania albo wypowiedzenia umowy z członkiem Zarządu z innych przyczyn niż naruszenie podstawowych obowiązków, członkowi Zarządu może być przyznana także odprawa, w wysokości nie wyższej niż trzykrotność wynagrodzenia stałego, pod warunkiem pełnienia przez niego funkcji przez okres co najmniej 12 miesięcy przed rozwiązaniem umowy. Odprawa nie przysługuje członkowi Zarządu w przypadku gdy po rozwiązaniu umowy pełni on dalej lub obejmuje funkcję członka Zarządu w spółce z Grupy Kapitałowej PZU;
- Istnieje możliwość przyznania przez Radę Nadzorczą w umowie z członkiem Zarządu prawa do świadczeń takich samych jak należne pracownikom, w szczególności takich jak dodatkowe programy emerytalno-rentowe lub programy wcześniejszych emerytur.

Cele zarządcze w 2022 roku:

- Poprawa wskaźników ekonomiczno–finansowych, m.in.: wynik finansowy Grupy PZU przypisany jednostce dominującej, rentowność kapitałów własnych (ROE);
- Podejmowanie działań uwzględniających interesy społeczne, w tym powodujących przyczynianie się Spółki do ochrony środowiska;
- Wzrost wartości Grupy PZU, tj. stopień realizacji kluczowych mierników Strategii Grupy PZU opisujących wartość Grupy PZU, m.in.: wynik finansowy segmentu bankowego netto przypisany Grupie PZU, marża operacyjna ubezpieczeń grupowych i indywidualnie kontynuowanych.

Wynagrodzenia Dyrektorów Grupy PZU w PZU lub PZU Życie, będących jednocześnie odpowiednio członkami Zarządu w PZU Życie lub PZU (Zarządzający)

Regulacje: umowy o świadczenie usług zarządzania oraz uchwały Zarządu PZU w związku z ustawą z dnia 9 czerwca 2016 roku o zasadach kształtowania wynagrodzeń osób kierujących niektórymi spółkami.

Zasady:

- Wynagrodzenie całkowite przysługujące Dyrektorom Grupy PZU składa się z wynagrodzenia stałego i wynagrodzenia zmiennego;
- Wynagrodzenie stałe to zryczałtowane miesięczne wynagrodzenie podstawowe, które:
  a) ustala się z uwzględnieniem skali działalności spółki, w szczególności wartości jej aktywów, osiąganych przychodów i wielkości zatrudnienia,
  b) nie może przekroczyć przedziału referencyjnego ustalonego na podstawie art. 4. ust. 2 ustawy z dnia 9 czerwca 2016 roku o zasadach kształtowania wynagrodzeń osób kierujących niektórymi spółkami, z zastrzeżeniem sytuacji wskazanych w art. 4 ust. 3 ustawy;
- Wynagrodzenie zmienne to wynagrodzenie uzupełniające za dany rok obrotowy, które:
  a) uzależnione od poziomu realizacji celów zarządczych,
  b) nie może przekroczyć 100% wynagrodzenia stałego rocznego w poprzednim roku obrotowym, dla którego dokonywane jest obliczenie wysokości przysługującego wynagrodzenia zmiennego;
- Istotna część wynagrodzenia zmiennego przyznawana jest w formie odroczonego wynagrodzenia zmiennego. Odroczone wynagrodzenie zmienne podlega odroczeniu przez 3 lata, a po 12, 24 i 36 miesiącach odpowiednio od daty przyznania, Dyrektor Zarządzający może nabyć prawo do 1/3 części odroczonego wynagrodzenia zmiennego za dany rok, po spełnieniu warunków opisanych w umowie;
- Spółce przysługuje roszczenie o zwrot (w całości albo w odpowiedniej części) wypłaconego wynagrodzenia zmiennego, jeżeli po jego wypłacie zostanie wykazane, że (odpowiednio w całości albo w odpowiedniej części) zostało ono przyznane Dyrektorowi Zarządzającemu na podstawie danych, które okazały się nieprawdziwe.

Wynagrodzenia wyższej kadry kierowniczej oraz Osób Uprawnionych[3]

Regulacje:

1. Polityka wynagradzania została w PZU przyjęta przez Zarząd PZU w 2016 roku i zaktualizowana w 2021 roku oraz 2022 roku. Aktualizacja wprowadziła zapisy definiujące strategię ESG oraz uwzględniające ocenę realizacji celów strategii ESG jako jedno z kryteriów mających wpływ na wysokość wynagrodzenia zmiennego.
2. Umowy o pracę.

Zasady:

- Wynagrodzenie całkowite wyższej kadry kierowniczej i Osób Uprawnionych składa się z części stałej i zmiennej;
- Stosunek stałego wynagrodzenia zasadniczego do wynagrodzenia zmiennego jest odpowiednio wyważony i umożliwia prowadzenie elastycznej polityki zmiennych składników wynagrodzenia, w tym obniżenie lub nie przyznanie wynagrodzenia zmiennego;
- Wynagrodzenie zmienne ustalane jest odmiennie dla poszczególnych grup pracowników;
- Zasady przyznawania wynagrodzenia zmiennego mają na celu wspieranie prawidłowego i skutecznego zarządzania ryzykiem, zniechęcanie do podejmowania nadmiernego ryzyka, a także wspieranie realizacji strategii Grupy PZU;
- Podstawą do określenia wysokości wynagrodzenia zmiennego jest ocena wyników pracy pracownika i danej jednostki organizacyjnej w połączeniu z całościowymi wynikami spółki. Przy ocenie indywidualnych wyników brane są pod uwagę kryteria finansowe i niefinansowe;
- W przypadku Osób Uprawnionych istnieje możliwość odroczenia wypłaty znacznej części wynagrodzenia zmiennego. Odroczona wypłata podlega odroczeniu przez 3 lata, a po 12, 24 i 36 miesiącach odpowiednio od daty przyznania, Osoby Uprawnione mogą nabyć prawo do 1/3 części odroczonej wypłaty za dany rok;
- Osoby z wyższej kadry kierowniczej oraz Osoby Uprawnione mogą otrzymywać świadczenia pracownicze takie jak: Pracowniczy Program Emerytalny – wysokość odprowadzanej przez pracodawcę składki wynosi 7% wynagrodzenia pracownika; świadczenia z Zakładowego Funduszu Świadczeń Socjalnych; kompleksową prywatną opiekę medyczną w PZU Zdrowie, grupowe ubezpieczenia na życie na preferencyjnych warunkach; specjalne zniżki na wybrane produkty oferowane przez PZU; dostęp do platformy PZU Cash; promocyjne warunki przystąpienia do IKZE w ramach DFE PZU.

3) Osoby Uprawnione to pracownicy, których praca ma istotny wpływ na profil ryzyka spółki, zgodnie z wymogami rozporządzenia delegowanego „Wypłacalność II"

7.1.13. Nadzór właścicielski nad spółkami zależnymi

Od 2010 roku praktyką Grupy PZU w ramach modelu nadzoru właścicielskiego i współpracy między podmiotami grupy jest zasiadanie przedstawicieli PZU i PZU Życie w radach nadzorczych spółek grupy. Takie rozwiązanie gwarantuje jednolite podejście do standardów zarządczych w kluczowych obszarach funkcjonowania Grupy PZU.

Członkowie Zarządów PZU i PZU Życie zasiadający w organach spółkek zależnych na koniec 2022 roku:

- Prezes Zarządu PZU dr hab. Beata Kozłowska-Chyła była jednocześnie Przewodniczącą Rady Nadzorczej PZU Życie oraz Przewodniczącą Rady Nadzorczej Banku Pekao;
- Członek Zarządu PZU Małgorzata Sadurska była Wiceprzewodniczącą Rady Nadzorczej Banku Pekao, Przewodniczącą Rady Nadzorczej TUW PZUW oraz Członkiem Rady Nadzorczej LINK4;
- Członek Zarządu PZU Życie i Dyrektor Grupy PZU Bartłomiej Litwińczuk był Przewodniczącym Rady Nadzorczej LINK4;
- Członek Zarządu PZU Piotr Nowak był Przewodniczącym Rady Nadzorczej TFI PZU;
- Członek Zarządu PZU i Członek Zarządu PZU Życie Maciej Rapkiewicz był Przewodniczącym Rady Nadzorczej PTE PZU oraz Członkiem Rady Nadzorczej LINK4;
- Członek Zarządu PZU Krzysztof Kozłowski był Przewodniczącym Rady Nadzorczej PZU Zdrowie;
- Członek Zarządu PZU Życie Andrzej Jaworski był Członkiem Rady Nadzorczej PTE PZU oraz Prezesem Zarządu PZU Zdrowie, jest również członkiem Rady Nadzorczej PrJSC IC PZU Ukraine i Rady Nadzorczej PrJSC IC PZU Ukraine Life Insurance;
- Członek Zarządu PZU i Członek Zarządu PZU Życie Ernest Bejda był Przewodniczącym Rady Nadzorczej PZU Centrum Operacji oraz Zastępcą Przewodniczącego Rady Nadzorczej Alior Banku.

Porozumienie o współpracy

Cel - na potrzeby efektywnej współpracy pomiędzy spółkami jednostki dominującej PZU oraz podmiotami zależnymi Grupy PZU funkcjonuje porozumienie o współpracy (od 21 marca 2017).

Objęte jednostki - 27 podmiotów z Grupy Kapitałowej PZU: PZU, PZU Życie, TFI PZU, PZU Zdrowie, PZU Centrum Operacji, PZU Pomoc, TUW PZUW, PTE PZU, LINK4, Ogrodowa - Inwestycje, PZU LAB, Tower Inwestycje, PZU Cash, PZU Finanse, Armatura Kraków, PZU Projekt 01, Tulare Investments, Omicron BIS, Ipsilon, PrJSC IC PZU Ukraine z siedzibą w Kijowie, PrJSC IC PZU Ukraine Life Insurance z siedzibą w Kijowie, LLC SOS Services Ukraine z siedzibą w Kijowie, UAB PZU Lietuva Gyvybes Draudimas z siedzibą w Wilnie, Lietuvos Draudimas AB z siedzibą w Wilnie, PZU Finance AB w likwidacji (publ) z siedzibą w Sztokholmie, AAS BALTA z siedzibą w Rydze, PZU Corporate Member Ltd. z siedzibą w Londynie.

Zakres - współpraca w oparciu o przyjęte polityki w obszarze: zakupów, zarządzania ryzykiem, zarządzania IT, audytu wewnętrznego, strategii, projektów, marketingu i zarządzania marką, doradztwa i pomocy prawnej, zarządzania bezpieczeństwem, zarządzania kadrami, komunikacji korporacyjnej, polityki podatkowej, nadzoru korporacyjnego, aktuariatu, rachunkowości, planowania i kontrolingu, compliance, reasekuracji, zarządzania doświadczeniem klientów, obsługi szkód i świadczeń, zrównoważonego rozwoju biznesu (ESG), aktuariatu taryfowego, analizy przebiegu i taryfikacji ubezpieczeń, rozwoju technologii sprzedaży, narzędzi sprzedaży oraz underwritingu pozakomunikacyjnego ubezpieczeń gospodarczych.

Nadzór właścicielski – banki

Porozumienia z bankami – na potrzeby współpracy z bankami przyjęto odrębne porozumienia regulujące współpracę i wymianę informacji m.in. w zakresie obowiązków sprawozdawczych i rachunkowości, planowania i kontrolingu, compliance i kontroli wewnętrznej, audytu wewnętrznego, ryzyka, strategii, nadzoru korporacyjnego oraz bezpieczeństwa:

a) Porozumienie o współpracy i wymianie informacji z 28 września 2017 roku (zmienione: 2 kwietnia 2020 roku i 3 lipca 2020 roku) zawarte między PZU a Bankiem Pekao;

b) Porozumienie o współpracy i wymianie informacji z 19 czerwca 2019 roku (zmienione: 25 września 2020 roku) zawarte między PZU a Alior Bankiem.

W 2023 roku planowane jest rozszerzenie współpracy z Bankami o obszar ESG.

Ochrona tajemnic – w strukturze organizacyjnej PZU, w ramach jednostek odpowiedzialnych za procesy biznesowe, obowiązują zasady „chińskich murów" (ang. *Chinese walls*). Służy to zachowaniu tajemnic prawnie chronionych obu przedsiębiorstw i ograniczeniu wymiany wrażliwych

informacji o działalności biznesowej banków w Grupie PZU. Chodzi także o zapewnienie odrębności procesów przepływu informacji pozyskiwanych przez PZU jako podmiotu stojącego na czele Grupy PZU dla zachowania zgodności z przepisami o informacjach objętych tajemnicą bankową i innymi tajemnicami prawnie chronionymi.

Zarządzanie ryzykiem – z uwagi na odmienny charakter biznesowy podmiotów bankowych i ubezpieczeniowych oraz przepisy sektorowe bezpośrednie zastosowanie w bankach systemu zarządzania ryzykiem funkcjonującego w spółkach ubezpieczeniowych nie było możliwe. Wyzwanie stanowiło dostosowanie procesu, aby realizacja celów Grupy PZU w obszarze zarządzania ryzykiem odbywała się z poszanowaniem regulacji sektora bankowego, niezależności podmiotów w rozumieniu Kodeksu spółek handlowych oraz równego dostępu do informacji wszystkich akcjonariuszy banków. Dostosowanie nastąpiło przy pełnej współpracy z obydwoma bankami. Apetyt na ryzyko oraz Plany Naprawy w Banku Pekao i Alior Banku są konsultowane z podmiotem dominującym Grupy PZU i opiniowane 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 oraz Plany Naprawy zatwierdzają również Rady Nadzorcze banków.

[GRI 2-9, 2-12, 2-14]

7.1.14. Odpowiedzialność Zarządu w kwestiach ESG

36 [GRI 3-3]

Cele zarządcze ESG – kluczowe wskaźniki Strategii ESG stały się integralną częścią strategii biznesowej Grupy PZU, same cele ESG zostały wpisane w cele Zarządu. Walne Zgromadzenie upoważniło Radę Nadzorczą do uszczegółowienia celów zarządczych nadawanych corocznie członkom Zarządu, a także do określenia wag dla tych celów oraz obiektywnych i mierzalnych wskaźników ich realizacji i rozliczania (KPI), będących podstawą dla wysokości wynagrodzenia zmiennego. W związku z przyjęciem strategii ESG, ogólne cele zarządcze związane z poprawą wskaźników ekonomiczno-finansowych zostały rozszerzone o działania uwzgledniające interesy społeczne, w tym powodujące przyczynianie się spółki do ochrony środowiska. Wynagrodzenie zmienne członków Zarządu uzależnione jest od poziomu realizacji celów zarządczych ustalonych przez Radę Nadzorczą i nie może przekroczyć 100% wynagrodzenia stałego członków Zarządu w poprzednim roku obrotowym, dla którego dokonywane jest obliczenie wysokości przysługującego wynagrodzenia zmiennego.

[GRI 2-17, 2-14]

Biuro Zrównoważonego Rozwoju – w celu efektywnego zarządzania aspektami ESG pod koniec 2020 roku zostało powołane Biuro Zrównoważonego Rozwoju, które koordynuje działania związane z realizacją Strategii ESG. Dyrektor Biura raportuje bezpośrednio do członka zarządu PZU Życie.

Komitet ESG – od 2021 roku w PZU działa Komitet ds. ESG.

Cel – określanie spójnych działań ESG zgodnie ze strategią Grupy PZU.

Zadania:

- nadzór nad spójnością działań ESG z celami biznesowymi Grupy PZU;
- wskazywanie ogólnych wytycznych dotyczących zrównoważonego rozwoju w Grupie PZU;
- budowanie rozpoznawalności Strategii ESG wewnątrz i na zewnątrz Grupy PZU;
- wydawanie rekomendacji dotyczących wdrożenia idei zrównoważonego rozwoju do praktyki biznesowej Spółek oraz integracji procesów biznesowych z celami ESG, określonymi w Strategii ESG;
- monitorowanie, opiniowanie i raportowanie postępów w zakresie realizacji Strategii ESG;
- udział w opracowywaniu i aktualizacji Strategii ESG;
- opiniowanie działań, planów oraz projektów związanych ze Strategią ESG realizowanych w Grupie PZU i przekazywanie tych opinii właściwym organom Spółek;
- opiniowanie sposobów i kierunków dostosowywania zasad działalności biznesowej Spółek do wymogów regulacyjnych i raportowych związanych z ESG.

Podczas spotkań Komitetu ESG, członkom Komitetu przekazywana jest wiedza na temat zrównoważonego rozwoju. Dotyczy to w szczególności nowych regulacji prawnych, poziomu implementacji wskaźników ESG oraz identyfikacji luk i rekomendowanych działań naprawczych.

Regulacje – szczegółowe zasady realizacji strategii ESG i współpracy pomiędzy Spółkami określił dokument wewnętrzny Polityka zrównoważonego rozwoju. Polityka zrównoważonego rozwoju w Grupie PZU określa podstawowe zasady odpowiedzialnego prowadzenia biznesu w Grupie PZU przy uwzględnieniu kwestii środowiskowych, społecznych i zarządczych, a także określa zasady współpracy i wymiany informacji w tym obszarze w Grupie PZU.

Skład komitetu ESG – Prezes i członkowie Zarządu PZU, Prezes i członkowie Zarządu PZU Życie, Prezes Zarządu TUW PZUW, Prezes Zarządu TFI PZU, Prezes Zarządu PTE PZU oraz w PZU i PZU Życie: Dyrektor Zarządzający ds. Klienta Korporacyjnego, Dyrektor Zarządzający ds. Korporacyjnych w Grupie PZU, Dyrektor Zarządzający ds. Regulacji, Dyrektor Biura Komunikacji Korporacyjnej, Dyrektor ds. Relacji Inwestorskich, Dyrektor Biura Zrównoważonego Rozwoju.

7.1.15. Podejście do innowacji

Kultura innowacyjności

Innowacyjność to jedna z kluczowych wartości dla Grupy PZU. Innowacyjność oznacza niestandardowe myślenie, łamanie schematów oraz poszukiwanie usprawnień w funkcjonowaniu firmy. Innowacyjność w Grupie PZU nie jest ograniczona do jednego działu, projektu lub obszaru. W każdym aspekcie działania firmy nieustannie wprowadzane są mniejsze i większe zmiany, które składają się na obraz jednej z najbardziej innowacyjnych firm branży finansowej w Europie. Innowacje PZU wpływają zarówno na priorytetową dla Grupy satysfakcję klienta, jak i komfort pracowników oraz – w skali makro – na rozwój całej gospodarki.

Strategia innowacyjności

Przyjęta przez PZU strategia innowacyjności wspiera realizację misji i strategii całej Grupy PZU. Określone są w niej cztery główne obszary, w których w szczególności poszukiwane są nowe rozwiązania:

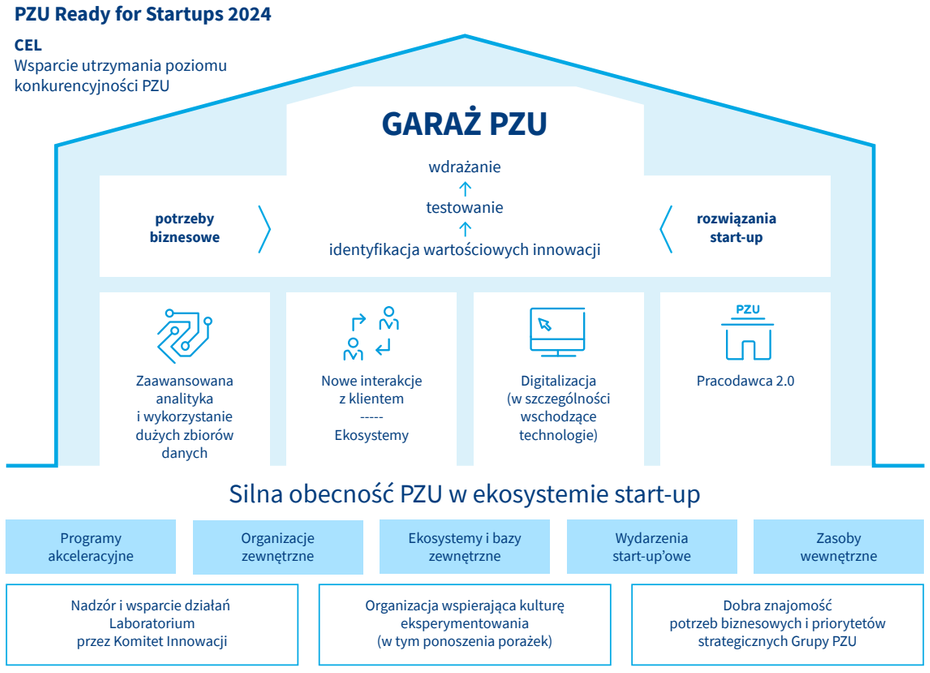
- Zaawansowana analityka i wykorzystanie dużych zbiorów danych;
- Nowe interakcje z klientem / Ekosystemy;
- Digitalizacja (w szczególności wschodzące technologie);
- Pracodawca 2.0.

Strategia innowacyjności ma swoje odzwierciedlenie w projektach i inicjatywach realizowanych w PZU. Grupa rozumie, że innowacje wymagają stworzenia odpowiednich warunków sprzyjających generowaniu pomysłów, prototypowaniu pierwszych rozwiązań, ich testowaniu i wdrażaniu. Taką rolę w PZU pełni Laboratorium Innowacji. Jego nadrzędnym zadaniem jest wyszukiwanie nowoczesnych rozwiązań, ich weryfikacja i testy oraz wsparcie wdrożeń. Ponadto w całej organizacji stworzono specjalne procesy umożliwiające szybkie testowanie i wdrażanie innowacyjnych rozwiązań. W 2022 roku przeanalizowano ponad 1000 pomysłów i startupów, i rozpoczęto 14 nowych pilotaży. Spośród ukończonych 9 pilotaży aż 8 zostało przekazanych do fazy wdrożeniowej. W ciągu ostatnich pięciu lat PZU otrzymało kilkanaście nagród branżowych, w 2022 roku, wyróżnienie w konkursie Mocarze Hiperautomatyzacji (za projekt: Czatbot dla COP), nagroda Innowatory Wprost (za projekt: ”Minuta dla skóry”), Lider Gazety Bankowej oraz ICXA Bronze Awards Winner (za projekt: Asystent AI (Sztuczna Inteligencja w Likwidacji Szkód 3)) oraz dwie nagrody The Efma-Accenture Innovation In Insurance Awards (za projekty: „Minuta dla skóry” – złota statuetka oraz Agro Lab – srebrna statuetka).

Marek Wilczewski

Dyrektor Zarządzający ds. Zarządzania Informacją, Danymi i Analityką

„W centrum inicjatyw technologicznych PZU znajduje się Hurtownia Danych, integrująca zbiory ze wszystkich biznesowych obszarów Grupy. Początki tej inicjatywy sięgają lat 90. Od tego czasu nastąpiło wiele zmian technologicznych, m.in. w zakresie przetwarzania informacji z setek systemów czy zastosowanych narzędzi analitycznych i raportowych. Obecnie wykorzystuje się zaawansowane algorytmy i techniki analityczne, pozwalające na podejmowanie kluczowych decyzji w wielu procesach biznesowych. Przykładem mogą być tu rozwiązania analitycznego CRM, dostarczające wiedzy o kilkunastu milionach klientów Grupy PZU w podziale na segmenty, co umożliwia m.in. dostarczenie spersonalizowanych ofert w kampaniach sprzedażowych. Analityka bazująca na Hurtowni Danych w oparciu o uczenie maszynowe, sztuczną inteligencję czy grafowe sieci powiązań pozwala na budowę wielu innych zaawansowanych systemów. Posiadamy m.in. rozwiązania klasy FMS umożliwiające wielowymiarową identyfikację oszustw czy realizację działań prewencyjnych w obszarze przeciwdziałania przestępczości ubezpieczeniowej. Coraz szerzej stosowane są także rozwiązania czasu rzeczywistego, pozwalające na szybkie reagowanie na warunki rynkowe czy wspierające działania obsługowe. Obecnie są to w szczególności procesy w obszarze obsługi szkód, taryfikacji, wsparcia sprzedaży czy zarządzania ryzykiem. Z punku widzenia rynku, dostęp do takich zbiorów sprawia, że jesteśmy dobrym partnerem dla startupów czy insurtechów, które mogą testować swoje prototypy na realnych i kompletnych danych o bardzo długiej historii. Wdrożone rozwiązania w obszarze raportowania sprawiają, że jesteśmy wiarygodnym podmiotem w zakresie dostarczania informacji naszym akcjonariuszom, analitykom rynku czy partnerom biznesowym.”



Dobre praktyki PZU i PZU Życie

Generator pomysłów

W ramach PZU, pod opieką Laboratorium Innowacji działa Generator Pomysłów. Jest to portal internetowy, na którym pracownicy PZU mogą zgłaszać pomysły na innowacyjne rozwiązania. Regularnie rozpisywane są kolejne edycje konkursu na najlepsze pomysły na konkretny temat. W 2022 roku dzięki Generatorowi Pomysłów udało się dostarczyć pomysły na 3 wyzwania biznesowe, które wspierałyby realizację wybranych celów biznesowych. Tematy tych konkursów to: Trwała przyjaźń z klientem, czyli jak PZU może budować relacje z wieloletnimi klientami, SDG Challenge 2022, czyli jak PZU może wspierać zrównoważony rozwój miast i obszarów wiejskich?, Zorientowani na klienta: Ekosystem seniora czyli o co możemy rozszerzyć ofertę Grupy PZU dla klienta 60+.

Każdy użytkownik portalu może nie tylko zgłaszać pomysły, ale także głosować na swoich faworytów i wymieniać komentarze. Autorzy trzech najlepszych pomysłów z każdej edycji są nagradzani finansowo, a ich twórcy mają możliwość zaangażowania się w prace nad pilotażowym wdrożeniem zaproponowanego rozwiązania. Od początku działania Generatora w ramach 12 edycji zgłoszono blisko 700 pomysłów na wewnętrzne usprawnienia oraz zupełnie nowe, innowacyjne rozwiązania.

Program akceleracji

W 2022 roku PZU był partnerem kolejnej edycji programu akceleracyjnego w ramach programu Poland Prize finansowanego przez Polską Agencję Rozwoju Przedsiębiorczości. Akcelerator, który wspiera PZU działa pod patronatem Massachussets Institute of Technology (MIT) – uznanego ośrodka naukowego, który od wielu lat aktywnie wspiera młode firmy w rozwoju i ekspansji na nowych rynkach, ale także wyznacza kierunek dyskusji i rozwoju dla całej branży nowoczesnych technologii.

Poland Prize to przedsięwzięcie wspierające zagraniczne startupy w rozpoczęciu działalności na polskim rynku dzięki grantom, programowi akceleracyjnemu i możliwości podjęcia pilotażowej współpracy z partnerami takimi jak PZU.

W ramach współpracy i odbywających się w 2022 roku dwóch edycji programu PZU uzyskał dostęp do około 500 technologicznych startupów z całego świata, z których po selekcji, cyklu kilkudziesięciu wywiadów i warsztatów, ostatecznie wyłoniono trzy z którymi rozpoczęto współpracę w ramach programu.

Program akceleracji – współpraca z Alior Bank

PZU jest również partnerem piątej edycji programu akceleracyjnego Alior Banku – RBL_START. W ramach tej edycji poszukiwane były rozwiązania z obszaru human-mobile interactions. Do programu zakwalifikowanych zostało 5 startupów z ponad 100 zgłoszeń. Zwycięzcy programu mogą liczyć m.in. na nagrodę pieniężną w wysokości 10 tys. euro oraz współpracę z Alior Bankiem, PZU bądź pozostałymi partnerami programu.

Dla start-upów udział w akceleratorze to szereg korzyści – m. in. w zakresie rozwoju modelu biznesowego, eksperckiego wsparcia (np. prawnego), poszerzania sieci branżowych kontaktów w Polsce i za granicą, ale przede wszystkim to możliwość współpracy z wiodącymi korporacjami i wspólnego testowania rozwiązań start-upu w realnych warunkach rynkowych w ramach projektów pilotażowych. PZU jest aktywnym uczestnikiem środowiska start-upów w Polsce oraz na świecie i regularnie wprowadza najlepsze rozwiązania fintech i insurtech w organizacji. Programy akceleracyjne konsekwentnie, od blisko pięciu lat, wspierają PZU w poszukiwaniach inspirujących rozwiązań i nawiązywaniu współpracy z wartościowymi start-upami.

PZU rozpoczęło współpracę ze start-upami w formule partnerstwa z akceleratorami już w 2018 roku.

Innowacje w spółkach zależnych – banki

W Banku Pekao jednostką odpowiedzialną za na tworzenie kultury innowacji, akcelerację wdrożeń innowacyjnych rozwiązań oraz współpracę z fintechami, startupami i spółkami technologicznymi jest Laboratorium Innowacji. W swoich działaniach Laboratorium koncentruje się szczególnie na innowacjach pozwalających budować nowoczesną bankowość i dostosować produkty oraz usługi do oczekiwań klientów. Laboratorium Innowacji korzysta zarówno z praktyk rynkowych, jak i pozabranżowych, a także z badań trendów, crowdsourcowanych pomysłów oraz technologii dostarczanych przez młode spółki.

Laboratorium Innowacji pełni również kluczową rolę w procesie wytwórczym nowych funkcji zaplanowanych do realizacji w ramach strategii rozwoju aplikacji mobilnej banku – PeoPay 3.0. Dodatkowo Laboratorium Innowacji obejmie swoimi działania również obszar Pionu Bankowości Przedsiębiorstw oraz Pionu Bankowości Korporacyjnej.

W 2022 roku wzrosła aktywność i liczebność społeczności bankowych innowatorów skupiona wokół wewnętrznej platformy crowdsourcingowej IdeaCrowd. Na wdrożonej przez Laboratorium Innowacji platformie intranetowej od maja 2021 roku zebrano łącznie 5 520 pomysłów i zgłoszeń, w tym rozwijających projekty i wspierających innowacyjne inicjatywy. W 2022 roku pracownicy wzięli udział w 10 wyzwaniach, w których zgłosili 1 836 pomysłów. Społeczność IdeaCrowd powiększyła się o 965 pracowników – tym samym ranking aktywnych innowatorów liczył 3 863 osoby z różnych jednostek banku. Zaangażowanie widać zarówno wśród pracowników sieci sprzedaży, jak i jednostek wspierających.

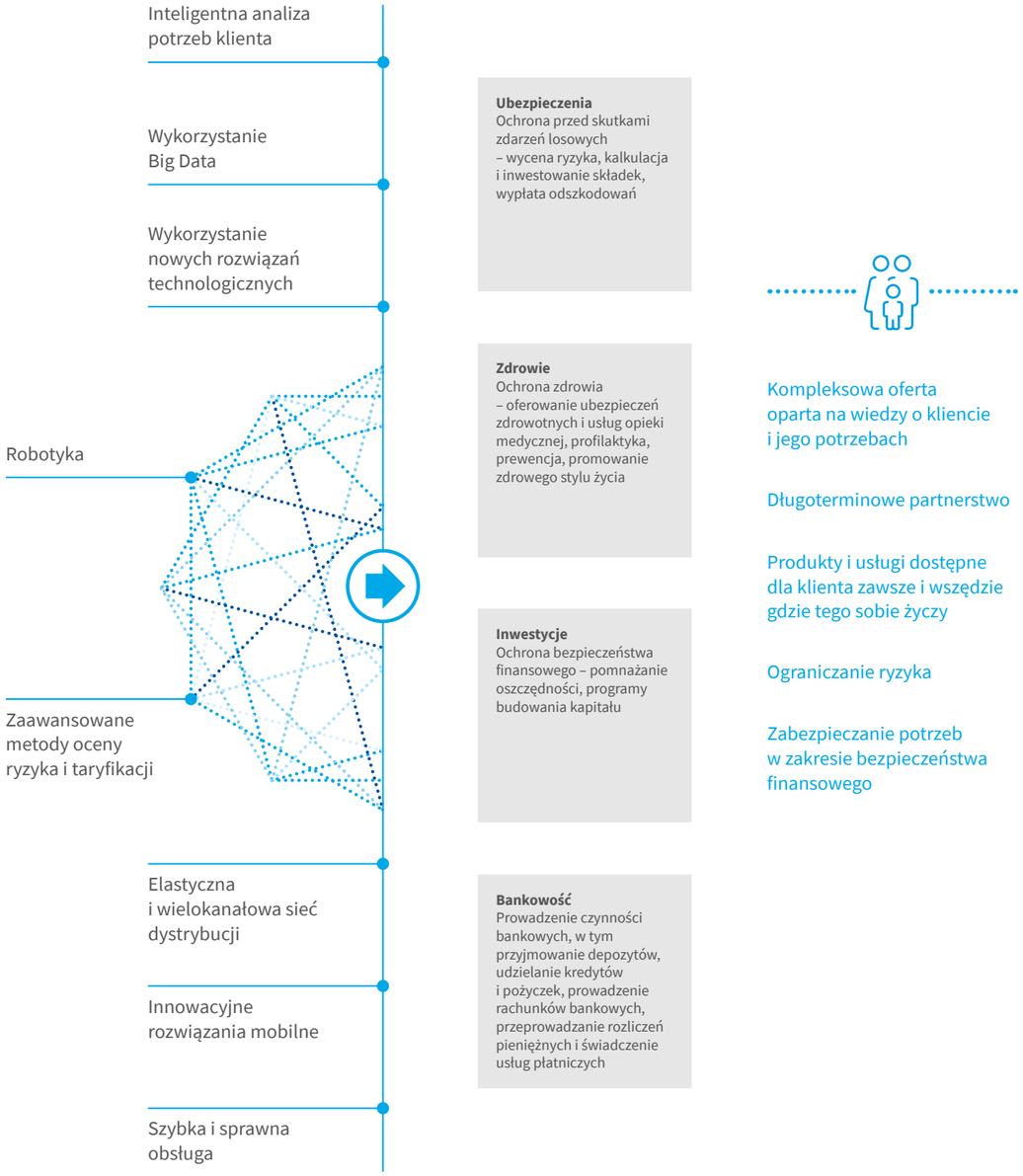
Kontynuowano też proces wdrażania trendów w organizacji. W jego ramach pomysły i rozwiązania są inspirowane trendami i oparte na myśleniu o tym, jak będzie kształtować się przyszłość bankowości. W Laboratorium Innowacji działa zespół, który zajmuje się badaniem trendów oraz sygnałów zmian. Trendy, sygnały zmian i inspiracje wykorzystywane są w procesach generowania rozwiązań jak i diagnozowania i określania wyzwań stojących przed bankiem w konkretnych obszarach biznesowych. Celem projektu jest budowanie przewagi konkurencyjnej w obszarach, które w sektorze finansowym są nieoczywiste, m.in. przez tworzenie nowych modeli biznesowych czy segmentów klientów, także w sektorze ESG.

W 2022 roku Laboratorium Innowacji uruchomiło testy 15 start-upów w banku, m.in. z Sharebee, Alphamoon, nuDeltą, czy GetPinem. Laboratorium współpracowało z dwoma akceleratorami: Space3ac oraz MIT EF CEE w ramach programu Poland Prize, organizowanego przez Polską Agencję Rozwoju Przedsiębiorczości. Ważnym dla Laboratorium działaniem było wsparcie ukraińskich start-upów w rozpoczęciu ekspansji na rynku polskim. Podjęto decyzję o pilotażu pięciu projektów z tego rejonu.

Dodatkowo, w 2022 roku Laboratorium Innowacji:

- wdrożyło system do zarządzania zgłoszeniami startupów – SRM (Startup Relationship Manager),

Wykorzystanie innowacji w kształtowaniu oferty Grupy



Kompleksowa oferta oparta na wiedzy o kliencie i jego potrzebach

Długoterminowe partnerstwo

Produkty i usługi dostępne dla klienta zawsze i wszędzie gdzie tego sobie życzy

Ograniczanie ryzyka

Zabezpieczanie potrzeb w zakresie bezpieczeństwa finansowego

- po akceleracji i pilotażu Sharebee (platformy angażującej pracowników firm w roli ambasadorów marek w celu zwiększenia sprzedaży) podjęło decyzję o komercyjnym wdrożeniu rozwiązania,
- w efekcie pilotażu startupu GetPin (platforma zbierająca dane o doświadczeniach klienta w jednym narzędziu) zwiększyło ruch na stronie WWW Banku,
- w wyniku realizacja badania i scoutingu w obszarze ESG na zlecenie Rady ESG Banku podjęło decyzję o realizacji pilotaży z dwoma spółkami technologicznymi oferującymi technologię mierzenia śladu węglowego,
- znacząco zwiększyło obecność i rozpoznawalność banku w ekosystemie start-upowym, biorąc udział w kluczowych wydarzeniach branżowych i publikując materiały prasowe w mediach,
- powołało społeczność innowatorów w Banku (właściciele biznesowi) i organizowało cykliczne spotkania Mistrzów Innowacji w celu wymiany wiedzy i doświadczeń w zakresie pracy ze startupami i wdrażania nowych technologii.

W Alior Banku funkcjonuje Departament Innowacji i Partnerstw FinTech działający na zewnątrz Banku pod marką RBL_Innovation by Alior Bank. Zadaniem jednostki jest zwiększanie potencjału do rozwoju innowacji w banku. W ramach struktury Departamentu wydzielone są jednostki:

- Zespół Projektowania UX – odpowiada za projektowanie przyjaznych dla użytkowników ścieżek korzystania z usług i produktów oferowanych przez bank we wszystkich kanałach,
- Zespół Badań UX i Produktowych – prowadzi badania z użytkownikami jakościowe i ilościowe, eksplorujące ich potrzeby oraz weryfikujące zaprojektowane ścieżki produktowe,
- Zespół Partnerstw Fintech – zajmuje się relacjami z zewnętrznym ekosystemem fintechowym i wsparciem w realizacji innowacyjnych projektów w banku z udziałem dostawców zewnętrznych,
- Zespół Open Banking – odpowiada za zgodność usług udostępnianych przez OpenAPI z wymaganiami regulacji PSD2, świadczenie usług Otwartej Bankowości w oparciu o API innych banków (Alior w roli TPP) oraz rozwój komercyjnych API poza wymaganiami PSD2,
- Dział Rozwoju Procesów Zdalnych – rozwija narzędzia technologiczne oraz kompetencji twarde i miękkie w zakresie komunikacji i sprzedaży produktów Banku w kanałach zdalnych.

Ponadto Alior Bank posiada wydzielony Fundusz Corporate Venture Capital – RBL_VC, działający w formule Alternatywnej Spółki Inwestycyjnej (ASI), którego zadaniem jest inwestowanie w projekty innowacyjne, w szczególności wspierające realizację strategii banku.

7.1.16. Polityka inwestycyjna – TFI i PTE PZU

TFI PZU – proces inwestycyjny

W ramach każdego z zarządzanych przez TFI PZU produktów:

1. fundusze inwestycyjne i portfele aktywów dla klientów zewnętrznych;
2. fundusze inwestycyjne dedykowane dla Grupy PZU;
3. portfele aktywów Grupy PZU;

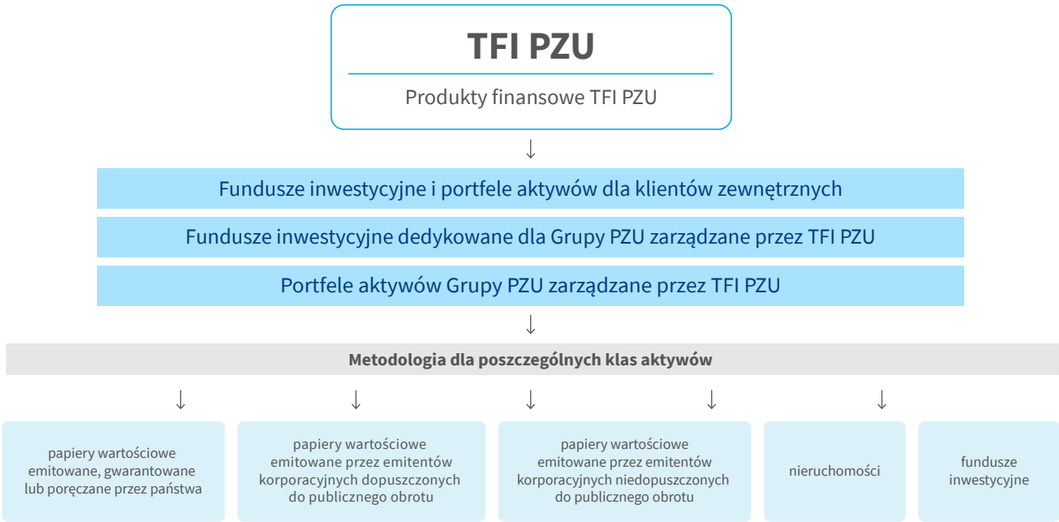
w zakresie możliwości prawnych i strategii inwestycyjnej danego funduszu lub produktu, TFI PZU podejmuje decyzje inwestycyjne na podstawie kompleksowej analizy emitentów instrumentów finansowych i ich otoczenia. Analizy te dotyczą pełnego spektrum czynników wpływających na wartość instrumentów finansowych, w tym ryzyk dla zrównoważonego rozwoju. W procesie inwestycyjnym ryzyka te są uwzględniane m.in. w analizie finansowej, regulacyjnej i prawnej, jak również na poziomie zarządzania całym portfelem instrumentów.

Proces inwestycyjny – kwestie ESG

TFI PZU, w ramach realizacji działalności inwestycyjnej, stosuje następujący podział dla klas aktywów:

1. papiery wartościowe emitowane, gwarantowane lub poręczane przez państwa;
2. papiery wartościowe emitowane przez emitentów korporacyjnych dopuszczonych do publicznego obrotu;
3. papiery wartościowe emitowane przez emitentów korporacyjnych nie dopuszczonych do publicznego obrotu;
4. nieruchomości;
5. fundusze inwestycyjne.

TFI PZU dokonuje analizy, przy użyciu przyjętych metodologii dla poszczególnych klas aktywów, środków ulokowanych w poszczególne klasy aktywów. Co istotne, kwestie zarządcze mają znaczącą wagę w analizach i scoringach ESG dla aktywów w ramach ogólnej wewnętrznej metodologii ocen ESG.



Strategia wykonywania prawa głosu

TFI PZU, mając na względzie interes uczestników zarządzanych funduszy inwestycyjnych oraz klientów, na których rzecz świadczy usługi zarządzania portfelami, kieruje się przyjętą „Strategią wykonywania prawa głosu z instrumentów finansowych wchodzących w skład portfeli inwestycyjnych zarządzanych przez TFI PZU".

Podstawowe obowiązki towarzystwa wynikające ze strategii to:

- monitorowanie istotnych zdarzeń we wskazanych w strategii spółkach;
- zapewnianie, że prawo głosu jest wykonywane zgodnie z celami inwestycyjnymi i polityką inwestycyjną poszczególnych funduszy;
- zapobieganie konfliktom interesów wynikającym z wykonywania prawa głosu i zarządzania spółkami.

Strategia wykonywania prawa głosu – kwestie ESG

TFI PZU, mając na względzie interes uczestników zarządzanych funduszy inwestycyjnych oraz klientów, na których rzecz świadczy usługi zarządzania portfelami, kieruje się przyjętą w spółce „Strategią wykonywania prawa głosu z instrumentów finansowych wchodzących w skład portfeli inwestycyjnych oraz funduszy inwestycyjnych zarządzanych przez TFI PZU". Strategia wykonywania prawa głosu określa zasady, którymi TFI PZU kieruje się przy wyborze sposobu głosowania na walnych zgromadzeniach spółek wchodzących w skład portfeli lub stanowiących przedmiot lokat funduszy.

Od marca 2020 roku zasady te uwzględniają kwestie środowiskowe, społecznej odpowiedzialności i ładu korporacyjnego. Zgodnie z nimi TFI PZU:

- będzie aktywnie głosować w sprawach związanych z kwestiami natury społecznej i środowiskowej oraz z zakresu ładu korporacyjnego;
- będzie popierać stosowanie wysokich standardów ładu korporacyjnego, w szczególności tych zasad, które sprzyjają przejrzystości, równemu traktowaniu akcjonariuszy, niezależnemu nadzorowi oraz odpowiedzialności akcjonariuszy i członków władz spółek;
- będzie popierać działania mające na celu przyjęcie, wdrożenie oraz publikację przez emitentów zasad ładu korporacyjnego oraz zasad etycznych, standardów oraz procedur obejmujących zarząd, radę nadzorczą oraz pracowników emitenta.

Polityka zaangażowania funduszy inwestycyjnych zarządzanych przez TFI PZU w spółki notowane na rynku regulowanym

Przyjęta polityka określa działania związane z zaangażowaniem funduszy TFI PZU w akcje emitentów, w których dokonano inwestycji, jest to m.in. monitorowanie emitentów w zakresie ryzyka inwestycji pod kątem wpływu społecznego, wpływu na środowisko naturalne oraz stosowanych zasad ładu korporacyjnego, stanowiących wybrane aspekty inwestowania społecznie odpowiedzialnego. Proces analityczny jest prowadzony w taki sposób, aby umożliwić podejmowanie świadomych i odpowiedzialnych decyzji inwestycyjnych.

Wprowadzone praktyki służą interesowi uczestników funduszy, wzrostowi wartości ich lokat, przy jednoczesnym poszanowaniu kwestii ochrony środowiska, CSR i budowaniu ładu korporacyjnego. Celem tego działania jest zapewnienie, aby podejmowane decyzje inwestycyjne były zgodne z celami inwestycyjnymi i polityką inwestycyjną poszczególnych funduszy.

PTE PZU – proces inwestycyjny

PTE PZU (zarządzający funduszami emerytalnymi OFE PZU „Złota Jesień" oraz DFE PZU) posiada sformalizowany proces inwestycyjny. Kluczowymi dokumentami regulującymi go są „Zasady strategii inwestycyjnej" każdego z funduszy, „Deklaracja zasad polityki inwestycyjnej oraz celu inwestycyjnego Otwartego Funduszu Emerytalnego PZU Złota Jesień", „Deklaracja zasad polityki inwestycyjnej DFE PZU", procedura „Podejmowanie decyzji inwestycyjnych" oraz „Instrukcja przygotowywania materiałów analitycznych przez pracowników Biura Inwestycyjnego".

Nadrzędnym celem procesu inwestycyjnego w PTE PZU jest długookresowa maksymalizacja wartości jednostek rozrachunkowych przy założonym poziomie akceptowanego ryzyka i zachowaniu wymogów dotyczących płynności funduszy.

Decyzje inwestycyjne Spółka podejmuje na podstawie kompleksowej analizy emitentów instrumentów finansowych i ich otoczenia. Analizy te dotyczą pełnego spektrum czynników które wpływają na wartość instrumentów finansowych, w tym ryzyk dla zrównoważonego rozwoju. Ryzyka te są uwzględniane przez Spółkę w procesie inwestycyjnym m.in. w analizie finansowej, regulacyjnej i prawnej, jak również na poziomie zarządzania całym portfelem. Przez wprowadzenie własnego Scoringu ESG Spółka zrobiła pierwszy krok w kierunku potencjalnego uwzględniania w przyszłości niekorzystnych skutków decyzji inwestycyjnych dla czynników zrównoważonego rozwoju.

Proces inwestycyjny – kwestie ESG

PTE PZU wprowadziło ocenę wpływu prywatnych emitentów instrumentów finansowych na czynniki zrównoważonego rozwoju do swojego procesu inwestycyjnego. Narzędziem służącym temu celowi jest Scoring ESG PTE PZU. W pierwszym etapie w 2022 roku wynik Scoringu ESG stał się wymaganym elementem każdej rekomendacji inwestycyjnej analityków Biura Inwestycyjnego PTE PZU.

Ocena ESG PTE PZU wykorzystuje dane spójne z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/2088 z dnia 27 listopada 2019 r. (tzw. „Rozporządzenie SFDR"), jest więc narzędziem o potencjalnie szerokim spektrum zastosowania, w szczególności przy ewentualnej decyzji o dobrowolnym ujawnianiu informacji zgodnie z punktem 3 art. 4 SFDR. Spośród 14 wykorzystywanych parametrów, 13 znalazło się w Załączniku 1 do Rozporządzenia Delegowanego Komisji (UE) 2022/1288 z dnia 6 kwietnia 2022 („Rozporządzenie RTS[4]"). Wynik Scoringu jest średnią ważoną oceny 10 lub 14 parametrów w zależności o profilu działalności emitenta. W przypadku posiadania mniej niż 70% danych dla wybranego emitenta PTE PZU odstępuje od wydania własnej oceny i przyjmuje średnią ratingów ESG agencji zewnętrznych.

Scoring ESG PTE PZU pozwolił określić ocenę ESG dla emitentów, których instrumenty stanowią ponad 90% wartości portfela OFE PZU „Złota Jesień".

4) RTS tj. „*Regulatory Technical Standards*" jest dokumentem, który doprecyzowuje, czym są negatywne skutki dla czynników zrównoważonego rozwoju, którymi zajmuje się Art. 4 Rozporządzenia SFDR

Dobre praktyki spółek zależnych

Strategia wykonywania prawa głosu

TFI PZU aktywnie uczestniczy w procesie rozwoju ładu korporacyjnego spółek, biorąc udział w ich walnych zgromadzeniach oraz kierując się ochroną i budową wartości inwestycji uczestników funduszy i klientów TFI PZU. Z uwzględnieniem pozostałych postanowień strategii, TFI PZU przyjmuje, jako zasadę, że będzie dążyć do udziału i aktywnego głosowania we wszystkich walnych zgromadzeniach spółek, w których posiada, w imieniu funduszy lub klientów, prawo do wykonywania powyżej 5% ogólnej liczby głosów.

TFI PZU przyjęło zasady, którymi kieruje się przy wyborze sposobu głosowania na walnych zgromadzeniach spółek wchodzących w skład portfeli lub stanowiących przedmiot lokat funduszy. Zasady przewidują m.in. aktywne głosowanie w sprawach związanych z kwestiami natury społecznej i środowiskowej oraz z zakresu ładu korporacyjnego. Dodatkowo obejmują one zapisy dotyczące poparcia dla wysokich standardów ładu korporacyjnego, w szczególności tych zasad, które sprzyjają przejrzystości, równemu traktowaniu akcjonariuszy, niezależnemu nadzorowi oraz odpowiedzialności akcjonariuszy i członków władz spółek.

Dobre praktyki spółek zależnych

Strategia wykonywania prawa głosu

PTE PZU aktywnie wykonuje prawa korporacyjne z akcji znajdujących się w portfelach funduszy. Jako regułę przyjęto uczestnictwo pełnomocnika towarzystwa we wszystkich walnych zgromadzeniach spółek, które znajdują się w portfelu OFE PZU.

Sposób wykorzystania praw korporacyjnych regulują „Zasady ładu korporacyjnego w działalności inwestycyjnej OFE PZU 'Złota Jesień' oraz DFE PZU." Zawierają one szczegółowe reguły popierania wysokich standardów corporate governance w tym ochrony praw akcjonariuszy mniejszościowych oraz niezależnego i profesjonalnego nadzoru, a także zawierają warunki brzegowe dla programów motywacyjnych opartych na akcjach.

PTE PZU przy tworzeniu instrukcji głosowania na walne zgromadzenia spółek uwzględnia także rekomendacje Institutional Shareholer Services Inc.

Uwzględnienie aspektów ESG przy wyborze pośredników w obrocie na giełdzie papierów wartościowych

„Ocena 100% kluczowych dostawców pod kątem ryzyka ESG" jest elementem strategii ESG Grupy PZU. Kluczowymi dostawcami usług dla PTE PZU są domy maklerskie. PTE PZU w listopadzie 2022 roku przeprowadziło ankietę ESG wśród dostawców usług pośrednictwa w realizacji zleceń na rynku finansowym. Ankieta składała się z 10 pytań, które równomiernie adresowały wszystkie aspekty zrównoważonego rozwoju. Wyniki ankiety biur maklerskich pod względem aspektów ESG zostały wykorzystane w procesie oceny i doboru biur maklerskich przy realizacji zleceń na rok 2023.

[GRI 207-1, 207-2]

7.1.16. Strategia podatkowa

Grupa PZU wykonuje liczne obowiązki sprawozdawcze przewidziane przepisami prawa polskiego. Sprawozdawczość podatkowa zwiększa przejrzystość Grupy PZU, promuje wiarygodność podmiotów wśród inwestorów i innych interesariuszy oraz buduje zaufanie do spółek Grupy. Spółki należące do Grupy PZU działają zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa podatkowego, w oparciu o Strategię podatkową Podatkowej Grupy Kapitałowej na lata 2021-2023 oraz korzystając z „Polityki podatkowej Grupy PZU" i innych wewnętrznych procedur podatkowych.

Grupa podatkowa

Od 2021 roku Podatkową Grupę Kapitałową (PGK) tworzą:

PZU jako spółka dominująca i reprezentująca PGK PZU oraz **spółki zależne:**

- **PZU Życie**
- **PZU Centrum Operacji**
- **PZU Pomoc**
- **Ogrodowa – Inwestycje**
- **PZU Zdrowie**
- **Omicron BIS**
- **PZU Lab**
- **Ipsilon**
- **Tulare Investments**
- **PZU Cash**
- **LINK4**
- **PZU Finanse**
- **PZU Projekt 01 SA**

Główne cechy PGK:

- procesy biznesowe, operacyjne oraz księgowe w ramach działalności Grupy PZU, uwzględniają prawidłowość realizacji obowiązków i procesów podatkowych;
- PGK PZU i tworzące ją Spółki dokonywały szeregu rozliczeń podatkowych, wynikających z podejmowanych przez nie działań, na podstawie obowiązujących przepisów prawa podatkowego;
- PGK PZU w ramach podejmowanych działań akceptuje wyłącznie niski poziom ryzyka podatkowego i zgodnie z tą zasadą zarządza ryzykiem podatkowym. Działania PGK PZU dążą do wyeliminowania ryzyk podatkowych, w szczególności przez terminowe dokonywanie płatności rozliczeń podatkowych i składanie deklaracji podatkowych oraz wypełnianie innych obowiązków wynikających z przepisów prawa podatkowego, uwzględniając przy tym nie tylko literalne brzmienie przepisów, ale także cel, któremu mają służyć;
- PGK PZU oraz spółki należące do PGK PZU podejmują niezbędne działania w celu unikania sytuacji, które mogłyby prowadzić do naruszenia prawa podatkowego. Decyzje biznesowe PGK PZU oraz spółek podejmowane są na podstawie oceny wpływu ryzyka podatkowego.

Założenia i strategia PGK:

- PGK PZU nie angażuje się w agresywne planowanie podatkowe oraz nie planuje, ani nie realizuje intencjonalnie transakcji o sztucznym charakterze, których głównym lub jednym z głównych celów jest osiągnięcie korzyści podatkowej. W szczególności, PGK PZU nie stosuje rozwiązań, które mogłyby być uznane za unikanie lub uchylanie się od opodatkowania;
- spółki wchodzące w skład PGK PZU nie posiadają siedziby w rajach podatkowych. PGK PZU nie dokonuje również rozliczeń z innymi podmiotami, które miałyby siedzibę w rajach podatkowych, w celu obniżenia zobowiązań podatkowych w Polsce;
- PGK PZU szczegółowo analizuje wszelkie transakcje oraz siedzibę podmiotów z nią współpracujących, w celu niedopuszczenia do nawiązywania kooperacji z kontrahentami mogącymi stosować rozwiązania mające na celu obniżenie podatków w Polsce;
- spółki Grupy PZU nie posiadają zaległości podatkowych – zobowiązania płacą w terminach wyznaczonych w ustawach podatkowych. Prawidłowość wyliczeń potwierdza coroczny przegląd podatkowy oraz badanie sprawozdań finansowych dokonywane przez biegłego rewidenta. Na wniosek spółek Grupy PZU właściwy urząd skarbowy wystawia zaświadczenie o niezaleganiu w podatkach.

Zobowiązania podatkowe

Spółki Grupy PZU naliczają i płacą zobowiązania podatkowe m.in. z tytułu:

- podatku dochodowego od osób prawych CIT;
- podatku dochodowego od osób fizycznych PIT;
- podatku od towarów i usług VAT;
- podatku u źródła WHT;
- podatku od czynności cywilnoprawych PCC;
- podatku od niektórych instytucji finansowych (podatek od aktywów) FIN;
- podatku od nieruchomości DN-1.

[GRI 207-3]

Konsultacje społeczne

Za pośrednictwem Polskiej Izby Ubezpieczeń spółki Grupy PZU uczestniczą w procesie legislacji rządowej i opiniują na etapie konsultacji społecznych projekty zmian przepisów w ustawach podatkowych. Działania te mają na celu służenie zarówno interesowi społecznemu, jak i gospodarczemu.

W związku z nowelizacją wprowadzoną do ustawy o podatku dochodowym od osób prawnych od 1 stycznia 2021 został nałożony na część podatników obowiązek publikacji informacji o realizowanej strategii podatkowej przez podatników. Grupa PZU spełnia wymóg wynikający z w art. 27 c ustawy CIT i na stronie internetowej publikuje informację o realizowanej strategii podatkowej.

[GRI 207-4]

Podatek dochodowy w podziale na kraje

Grupa PZU znajduje się wśród 10 największych płatników podatku CIT w Polsce.

Podatek dochodowy od osób prawnych w podziale na kraje (w mln)
(Grupa PZU, Grupa Banku Pekao, Grupa Alior Banku)

	2020			2021		
	Zysk (strata) przed opodatkowaniem	Zapłacony podatek dochodowy	Efektywna stopa podatku	Zysk (strata) przed opodatkowaniem	Zapłacony podatek dochodowy	Efektywna stopa podatku
Polska	7 453,6	1 817,7	24,4%	9 817,6	1 936,1	19,7%
Litwa	105,8	15,0	14,2%	118,2	56,0	47,3%
Ukraina	50,7	14,5	28,6%	13,4	9,5	71,0%
Łotwa*	70,6	0,0	0,0%	42,8	0,0	0,0%
Estonia*	29,8	0,0	0,0%	23,5	0,0	0,0%

*) zgodnie z systemem podatkowym na Łotwie podatek płacony jest od wypłaty dywidendy, działalność w Estonii prowadzi oddział Lietuvos Draudimas na Litwie

[GRI 2-23]

7.2. Etyka

Wartości etyczne

Podstawowe normy etyczne dla Grupy PZU wyznaczają **„Dobre Praktyki Grupy PZU”**[5]. Ich celem jest kształtowanie spójnej kultury organizacyjnej firmy we wszystkich kluczowych aspektach jej funkcjonowania. Definiują one zachowania i sposób postępowania wobec wszystkich interesariuszy polegający na szacunku i zaufaniu. Jest to jednocześnie dokument, który stanowi wspólny mianownik dla kultury korporacyjnej wszystkich podmiotów w Grupie. Dzięki systemowej zgodności fundamentalnych pryncypiów wszelkie działania i realizowane procesy są oparte na spójnych przesłankach, zapewniając tym samym wysoki standard operacyjny Grupy. „Dobre Praktyki Grupy PZU” zostały przyjęte jako jednolity wzorzec standardów przestrzeganych przez wszystkie podmioty Grupy PZU, z wyjątkiem Grupy Alior Banku oraz Grupy Pekao, w których funkcjonują odpowiednio „Kodeks Etyki Alior Bank” oraz „Kodeks Postępowania Grupy Pekao”.

W „Dobrych Praktykach Grupy PZU”, które stanowią kodeks etyczny dla Grupy PZU, zostały określone normy i standardami postępowania w relacji z pracownikami, klientami, kontrahentami oraz społecznościami lokalnymi.

Kultura etyczna

Kultura etyczna w Grupie Kapitałowej PZU jest kształtowana z zachowaniem najwyższych standardów oraz adekwatnie do potrzeb spółek Grupy, a więc z uwzględnieniem skali, specyfiki, rodzaju ich działalności oraz przepisów prawa krajowego. Grupa Kapitałowa PZU buduje kulturę etyczną, tworząc systemowe rozwiązania na poziomie PZU. Jako podmiot dominujący PZU kształtuje i wyznacza standardy postępowania, a następnie rekomenduje ich wdrożenie pozostałym podmiotom Grupy (z wyłączeniem banków, które mają własne kodeksy etyczne). Implementacja tych rozwiązań w spółkach odbywa się zgodnie z zasadą odpowiedniości i adekwatności. Spółki raportują ryzyko braku zgodności do PZU, z poszanowaniem tajemnic prawnie chronionych.

W spółkach Grupy PZU obowiązują zasady etyki członków organów, tj. „Zasady etyki członków zarządów spółek Grupy PZU”, „Zasady etyki członków Rady Nadzorczej PZU SA”, „Zasady etyki członków rad nadzorczych spółek Grupy PZU, nie będących pracownikami spółki Grupy PZU i nie związanych ze spółką Grupy PZU inną umową o podobnym charakterze” oraz „Zasady etyki członków rad nadzorczych spółek Grupy PZU będących pracownikami spółki Grupy PZU lub związanych ze spółką Grupy PZU inną umową o podobnym charakterze”. Zasady te służą:

- zapewnieniu właściwego, zgodnego z najwyższymi standardami postępowania wypełniania przez członków swoich funkcji;
- zapobieganiu występowaniu konfliktu interesów, w szczególności przeciwdziałaniu wykorzystywaniu zajmowanego stanowiska w celu uzyskania prywatnych korzyści;
- określeniu norm etycznych, wartości i postaw którymi winni się kierować członkowie.

5) Dobre Praktyki Grupy PZU znajdują się na stronie www.pzu.pl/grupa-pzu/o-nas/kultura-compliance-pzu/dobre-praktyki-pzu

Sławomir Niemierka

Dyrektor Zarządzający ds. Regulacji, PZU i PZU Życie

„Grupa PZU ma unikatowy charakter – także dlatego, że to jedyny w Polsce konglomerat finansowy, który oferuje najszerszą gamę regulowanych produktów i usług finansowych dla swoich klientów. W skład Grupy wchodzą trzy spółki giełdowe, będące atrakcyjnymi emitentami, stosującymi najwyższe standardy corporate governance.Tak szeroki wachlarz działalności wiąże się również z szeregiem wyzwań regulacyjno-nadzorczych, które w obecnej sytuacji makroekonomicznej stały się ważnym czynnikiem ryzyka. Adekwatne i skuteczne zarządzanie ryzykiem braku zgodności z jednoczesnym zachowaniem efektywności biznesowej oraz bycie fair w relacjach z klientem to kompetencje, które m. in. przyczyniają się do utrzymywania przez Grupę PZU statusu lidera rynkowego.”

Kultura etyczna ma także bardzo istotne znaczenie z puntu widzenia praktyk inwestycyjnych. W TFI PZU obowiązuje Kodeks dobrych praktyk inwestorów instytucjonalnych, przygotowany i zatwierdzony przez Izbę Zarządzających Funduszami i Aktywami. Stanowi on istotne wsparcie dla TFI PZU w definiowaniu zasad, reguł moralnych i etycznych oraz określaniu poziomu należytej staranności w relacjach pomiędzy spółką a innymi inwestorami instytucjonalnymi, klientami i emitentami instrumentów finansowych. Przyjęcie tego kodeksu jest także potwierdzeniem stosowania dobrych praktyk inwestycyjnych w TFI PZU.

W 2014 roku Zarząd TFI PZU podjął uchwałę w sprawie stosowania „Zasad ładu korporacyjnego dla instytucji nadzorowanych” wydanych przez Komisję Nadzoru Finansowego, w której zadeklarował gotowość i wolę ich przestrzegania w obiektywnie najszerszym możliwym zakresie, z uwzględnieniem zasady proporcjonalności wynikającej ze skali, charakteru działalności oraz specyfiki TFI PZU. Zasady są zbiorem norm określających relacje wewnętrzne i zewnętrzne instytucji nadzorowanych, w tym z udziałowcami i klientami, ich organizację, funkcjonowanie nadzoru wewnętrznego oraz kluczowych systemów i funkcji wewnętrznych, a także organów statutowych i zasad ich współdziałania. Zgodnie z treścią tego dokumentu TFI PZU udostępnia na swojej stronie internetowej informację o stosowaniu lub informację o odstąpieniu od stosowania określonych zasad adresowanych do Zarządu oraz Rady Nadzorczej.

TFI PZU i PTE PZU zatrudniają zarządzających z tytułem CFA oraz doradców inwestycyjnych, których obowiązują kodeks etyczny oraz standardy profesjonalnego postępowania. Członkowie CFA Institute w kontaktach zawodowych z otoczeniem, klientami, potencjalnymi klientami, pracodawcami, pracownikami, współpracownikami w branży inwestycyjnej oraz innymi uczestnikami globalnych rynków kapitałowych postępują uczciwie, kompetentnie, starannie, godnie i etycznie. Promują również uczciwość i żywotność globalnych rynków kapitałowych w celu uzyskania jak największych korzyści społecznych. PTE PZU zatrudnia również doradców inwestycyjnych, którzy w swojej pracy kierują się normami wskazanymi w „Zasadach etyki zawodowej maklerów i doradców.”

Etyka w spółkach zależnych - banki

W Alior Banku kwestie związane z obszarem etycznym zarządzane są w ramach Departamentu Zgodności Regulacji. To wyodrębniona, niezależna jednostka organizacyjna podlegająca Prezesowi Zarządu Banku. Departament Zgodności Regulacji sporządza i przedstawia Zarządowi oraz Komitetowi Audytu Rady Nadzorczej (w trybie kwartalnym) raporty z monitoringu ryzyka braku zgodności wraz z informacją o zidentyfikowanym poziomie ryzyka braku zgodności w poszczególnych obszarach oraz wydanych rekomendacjach mających na celu ograniczenie lub usunięcie zidentyfikowanego ryzyka. Ponadto Zarządowi, Komitetowi Audytu Rady Nadzorczej oraz Radzie Nadzorczej co roku przedstawiany jest roczny plan działania jednostki compliance i raport roczny z zarządzania ryzykiem braku zgodności.

Alior Bank przestrzega reguł uczciwości i etyki biznesowej we wszystkich dziedzinach swojej działalności. Stosuje „Politykę zgodności”, która określa podstawowe zasady zapewniania zgodności działania Alior Banku oraz wszystkich pracowników banku i podmiotów z nim współpracujących z przepisami prawa, regulacjami wewnętrznym i standardami rynkowymi oraz gdy wynika to z przepisów prawa i właściwych regulacji innych podmiotów, przez zarządzanie ryzykiem braku zgodności oraz funkcję kontroli, w tym na pierwszej i na drugiej linii obrony. Działanie Alior Banku, jako instytucji zaufania publicznego, opiera się na zasadach opisanych w „Kodeksie Etyki Alior Bank”.

Kodeks Etyki Alior Banku stanowi zbiór najważniejszych zasad, norm etycznych, określających standardy postępowania Alior Banku, jakimi kierują się członkowie organów banku, wszyscy pracownicy banku, a także osoby za pośrednictwem, których bank wykonuje czynności bankowe. Zasady zawarte w Kodeksie Etyki mają na celu konsekwentne, nieustanne podnoszenie poziomu usług oferowanych przez Alior Bank oraz budowanie coraz silniejszej wewnętrznie organizacji opartej na uczciwości, rzetelności i wzajemnym zaufaniu. Wartości te stanowią fundament dla budowania skutecznego ładu wewnętrznego w banku, a opracowane na ich podstawie zasady postępowania kształtują wśród pracowników odpowiedzialne i etyczne postawy. Dzięki temu bank realizuje istotne zadanie, jakim jest pogłębianie wśród pracowników świadomości znaczenia ryzyka w działalności tej instytucji. Alior Bank w ramach komunikacji wewnętrznej systematycznie promuje zachowania etyczne i środowisko pracy oparte na wzajemnym szacunku i zaufaniu.

W Banku Pekao funkcjonuje wyodrębniona komórka do spraw zgodności – Departament Zgodności. Departament jest niezależny pod względem organizacyjnym oraz operacyjnym i podlega bezpośrednio Prezesowi Zarządu banku. Raporty z realizacji zadań Departamentu Zgodności wraz informacją o poziomie oszacowanego ryzyka braku zgodności są przedstawiane Zarządowi i Radzie Nadzorczej. Bank sprawuje nadzór nad ryzykiem braku zgodności związanym z działalnością spółek zależnych. Wprowadzenie i stosowanie standardów w zakresie ryzyka braku zgodności pełni istotną rolę w kreowaniu wartości firmy, wzmacnianiu i ochronie dobrego imienia Banku Pekao oraz we wzmacnianiu zaufania publicznego do działalności banku i jego pozycji.

„Kodeks Postępowania Grupy Pekao” zawiera najważniejsze zasady postępowania dotyczące wszystkich osób

pozostających z Bankiem Pekao lub innym podmiotem prawnym należącym do Grupy Banku Pekao w stosunku pracy lub innym stosunku prawnym o podobnym charakterze, w tym do członków organów statutowych Banku lub innych podmiotów Grupy Pekao. Powyższe zasady odnoszą się do kontaktów z interesariuszami: klientami, partnerami biznesowymi, przedstawicielami lokalnych społeczności, otoczeniem biznesowym oraz koleżankami i kolegami z pracy. Obowiązują one we wszystkich obszarach działalności Grupy Pekao tak, aby zapewnić najwyższe standardy świadczenia usług. Przestrzeganie postanowień Kodeksu Postępowania jest podstawowym obowiązkiem każdego pracownika Banku oraz każdego pracownika innych podmiotów Grupy Pekao.

Etyka w systemie zarządzania ryzykiem braku zgodności

Etyka jest również elementem zarządzania ryzykiem braku zgodności na poziomie:

- systemowym – przez Zarząd, który m.in. odpowiada za ustalanie strategii i polityki w zakresie zarządzania ryzykiem braku zgodności oraz promowanie przestrzegania w PZU standardów postępowania, a także przez Biuro Compliance, które koordynuje proces zarządzania ryzykiem braku zgodności;
- bieżącym – przez kierujących poszczególnymi komórkami i jednostkami organizacyjnymi PZU w obszarze podlegającym ich nadzorowi.

System zarządzania ryzykiem braku zgodności w Grupie Kapitałowej PZU opiera się na najlepszych standardach rynkowych oraz autorskich rozwiązaniach, z jednoczesnym wykorzystaniem szeregu porozumień pomiędzy podmiotami PZU oraz polityk grupowych. Jest to zintegrowany zbiór wartości, standardów, narzędzi, w tym procedur i regulaminów postępowania, wsparty odpowiednią komunikacją oraz edukacją pracowników. Spółki w ramach Grupy Kapitałowej PZU posiadają również szereg osobnych polityk i procedur oraz praktyk w tym obszarze.

Na cały system składają się:

- wartości i zasady postępowania, w tym „Dobre Praktyki Grupy PZU", „Kodeks Etyki Alior Bank" oraz „Kodeks Postępowania Grupy Pekao";
- procedury, polityki i rozwiązania organizacyjne;
- system zgłaszania nieprawidłowości i potencjalnych nadużyć (*whistleblowing*);
- działania edukacyjne i komunikacyjne skierowane do pracowników i dostawców.

[GRI 2-9]

Nadzór i audyt

W PZU funkcjonuje **Biuro Compliance** – wyodrębniona i niezależna jednostka organizacyjna. Osobą nadzorującą kluczową funkcję zgodności z przepisami jest Dyrektor Zarządzający ds. Regulacji, który jednocześnie nadzoruje Biuro Compliance i podlega Prezesowi Zarządu PZU. Biuro Compliance jest odpowiedzialne za systemowe zarządzanie ryzykiem braku zgodności, w tym w zakresie zgodności z przyjętymi standardami postępowania. Dyrektor Zarządzający ds. Regulacji, nadzorujący Biuro Compliance, oraz Dyrektor Biura Compliance mają bezpośredni dostęp do członków Zarządu Spółki oraz jej Rady Nadzorczej, do których raportuje funkcja zgodności z przepisami. Raportowanie to odbywa się w ramach miesięcznych i rocznych raportów dla Zarządu oraz kwartalnych raportów dotyczących ryzyka dla Komitetu Audytu Rady Nadzorczej oraz Rady Nadzorczej, a także doraźnych informacji przekazywanych ad hoc członkom organów statutowych w przypadku zaistnienia takiej potrzeby. Jednocześnie corocznie Zarząd PZU zatwierdza plan analiz compliance na dany rok, który określa dodatkowe obszary podlegające analizie, m.in. również uwzględniające kwestie etyczne.

Komórki Compliance odpowiedzialne za zarządzanie ryzykiem braku zgodności funkcjonują również w innych podmiotach sektora finansowego Grupy PZU działających na rynkach regulowanych (m.in. LINK4, TFI PZU, PTE PZU, TUW PZUW, ubezpieczeniowe spółki zagraniczne).

Szkolenia i komunikacja

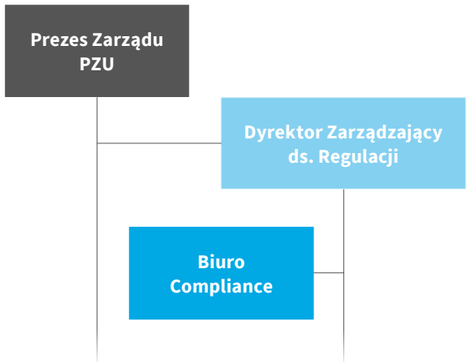
PZU kładzie duży nacisk na budowanie wśród pracowników świadomości, że wartości etyczne i zgodność z zasadami (*Compliance*) są istotne zarówno w prowadzeniu biznesu przez spółki, jak i wykonywaniu codziennych obowiązków pracowniczych.

Działania budujące świadomość Compliance:

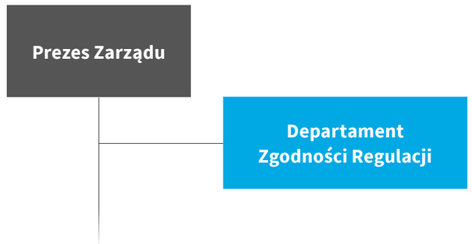
- Szkolenia dla pracowników – standardy Compliance są stałym elementem szkolenia dla osób nowo zatrudnionych. Pracownicy mogą uczestniczyć w dodatkowych tematycznych warsztatach i szkoleniach dotyczących m.in. polityki antykorupcyjnej;
- Komunikacja wewnętrzna – co kwartał pracownicy PZU otrzymują Biuletyn Compliance, czyli wewnętrzny magazyn poświęcony zagadnieniom zgodności. Systematycznie trafiają do nich Alerty Compliance. To mailowe wiadomości opisujące planowane zmiany w prawie, nowe wytyczne, komunikaty i decyzje organów nadzoru, a także orzeczenia sądów istotne z punktu widzenia prowadzonej przez PZU i PZU Życie działalności. Alerty Compliance trafiają do pracowników z wybranych obszarów oraz kilkuset dodatkowych osób, które zgłosiły chęć otrzymywania tego typu informacji. Alerty są kluczowe dla zapewnienia zgodności działalności spółki z przepisami. Pozwalają na szybkie zorientowanie się w projektowanych zmianach w prawie i oczekiwaniach nadzorcy oraz dostosowanie się do nich w odpowiednim czasie.

Struktura zarządzania compliance i etyką

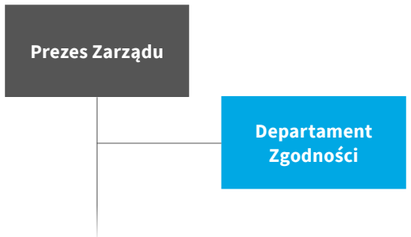
PZU



Alior Bank



Bank Pekao



[GRI 2-23, 2-25]

7.3. Prawa człowieka

Joanna Gorczyca
Dyrektor Biura Zrównoważonego Rozwoju,
PZU i PZU Życie

„Prawa człowieka i różnorodność odgrywają coraz istotniejszą rolę w zarządzaniu biznesem. Widzimy to w już obowiązujących oraz planowanych regulacjach prawnych zrównoważonego rozwoju, a także w coraz intensywniejszym zainteresowaniu agencji ratingowych ESG. Kwestie społeczne, w tym prawa człowieka coraz wyraźniej stają się warunkiem prowadzenia zrównoważonego biznesu. Jest to bardzo ważny temat dla naszych interesariuszy zewnętrznych".

Polska jako członek Unii Europejskiej (UE) i Organizacji Narodów Zjednoczonych (ONZ), a także Rady Europy (RE) i Organizacji Współpracy Gospodarczej i Rozwoju (OECD), zapewnia ochronę praw człowieka wynikającą z prawodawstwa krajowego i międzynarodowego. Wymienione niżej zobowiązania międzynarodowe są częścią porządku prawnego w Polsce, obejmującego m.in. Międzynarodową Kartę Praw Człowieka i Deklarację Międzynarodowej Organizacji Pracy (MOP). Tym samym PZU jest zobowiązany do ich przestrzegania. Są to:

- Powszechna Deklaracja Praw Człowieka;
- Europejska Konwencja Praw Człowieka;
- Karta Praw Podstawowych UE;
- Międzynarodowy Pakt Praw Obywatelskich i Politycznych (MPPOiP);
- Międzynarodowy Pakt Praw Gospodarczych, Społecznych i Kulturalnych;
- I Protokół dodatkowy do MPPOiP w sprawie zawiadomień indywidualnych;
- II Protokół dodatkowy do MPPOiP w sprawie kary śmierci;
- Konwencja Nr 29 dotycząca pracy przymusowej lub obowiązkowej MOP;
- Konwencja Nr 87 dotycząca wolności związkowej i ochrony praw związkowych MOP;
- Konwencja Nr 100 dotycząca jednakowego wynagrodzenia dla pracujących mężczyzn i kobiet za pracę jednakowej wartości MOP;
- Konwencja Nr 98 dotycząca stosowania zasad prawa organizowania się i rokowań zbiorowych MOP;
- Konwencja Nr 105 o zniesieniu pracy przymusowej MOP;
- Konwencja Nr 111 dotycząca dyskryminacji w zakresie zatrudnienia i wykonywania zawodu MOP;
- Konwencja Nr 138 dotycząca najniższego wieku dopuszczenia do zatrudnienia MOP;
- Konwencja Nr 182 dotycząca zakazu i natychmiastowych działań na rzecz eliminowania najgorszych form pracy dzieci MOP.

PZU ma świadomość, że na arenie międzynarodowej istotną rolę w procesie ochrony praw człowieka pełnią niżej wymienione wytyczne, które kładą szczególny nacisk na proces należytej staranności praw człowieka, w tym zapobieganie potencjalnemu negatywnemu wpływowi spółki na prawa człowieka. Mając na uwadze wymogi Taksonomii UE (Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2020/852 z dnia 18 czerwca 2020 r. w sprawie ustanowienia ram ułatwiających zrównoważone inwestycje, zmieniające rozporządzenie (UE) 2019/2088), PZU przeprowadza rewizję swoich procedur również pod tym kątem.

- Przyjęte przez Radę Praw Człowieka ONZ w 2011 roku **„Wytyczne ONZ dotyczące biznesu i praw człowieka".** Wytyczne podkreślają m.in. rolę i odpowiedzialność przedsiębiorstw w ochronie praw człowieka. Zgodnie z zaleceniami ONZ, UE oraz RE jednym z elementów wzmocnienia poszanowania praw człowieka w biznesie jest realizacja Krajowych Planów Działania (KPD) na rzecz wdrażania „Wytycznych ONZ dotyczących biznesu i praw człowieka". Polska także przyjęła KPD – pierwsza edycja obejmowała lata 2017-2020, a 8 października 2021 r. przyjęto „Krajowy Plan Działania na rzecz wdrażania Wytycznych ONZ dotyczących biznesu i praw człowieka na lata 2021-2024".
- **Wytyczne OECD dla przedsiębiorstw wielonarodowych** wydane przez OECD w 1976 roku, ostatnio aktualizowane w roku 2011, kiedy zostały uzupełnione m.in. o kwestie praw człowieka oraz należytej staranności. Określają standard odpowiedzialnego prowadzenia biznesu. Oprócz kwestii praw człowieka, swoją tematyką obejmują także np. środowisko, zapobieganie korupcji, interesy konsumenta, konkurencję, opodatkowanie, naukę i technologię. Obecnie przeprowadzany jest proces ich ponownej aktualizacji m.in. w odpowiedzi na nowe wymogi regulacyjne zrównoważonego rozwoju (np. Taksonomia UE, dyrektywy: CSRD, CSDD).

[GRI 2-28]

United Nations Global Compact (UNGC)

W 2022 roku, decyzją Zarządu, **PZU przystąpił do United Nations Global Compact (UNGC) i tym samym zaakceptował 10 Zasad UNGC z obszaru praw człowieka, pracy, środowiska i zapobiegania korupcji,** które mają służyć osiąganiu przez biznes Celów Zrównoważonego Rozwoju ONZ:

1. przestrzeganie i wspieranie ochrony międzynarodowo uznanych praw człowieka;
2. eliminacja wszelkich przypadków łamania praw człowieka przez spółkę;
3. popieranie wolności zrzeszania się i uznawanie prawa do zbiorowych negocjacji;
4. wspieranie eliminacji wszelkich form niewolnictwa i pracy przymusowej;
5. przyczynianie się do faktycznego zniesienia pracy dzieci;
6. przeciwdziałanie dyskryminacji w sferze zatrudnienia;
7. wspieranie zapobiegawczego podejścia do problemów środowiska naturalnego;
8. podejmowanie inicjatyw propagujących większą odpowiedzialność środowiskową;
9. wspieranie rozwoju i upowszechnianie technologii przyjaznych środowisku;
10. przeciwdziałanie korupcji we wszystkich jej formach, w tym łapówkarstwu i wymuszeniom.

Zasady UNGC dostępne są na stronie UNGC: https://www.unglobalcompact.org/what-is-gc/mission/principles

Informacja o członkostwie PZU na stronie UNGC: https://www.unglobalcompact.org/what-is-gc/participants/150962-Powszechny-Zak-ad-Ubezpiecze-Sp-ka-Akcyjna-PZU-

Zobowiązania krajowe i międzynarodowe znajdują odzwierciedlenie w regulacjach i procedurach wewnętrznych PZU, w tym w **obowiązującej w PZU „Polityce praw człowieka Grupy PZU"** (https://www.pzu.pl/_fileserver/item/1529854). Zgodnie z tą Polityką „Grupa PZU stawia jako fundamentalną wartość współczesnego społeczeństwa poszanowanie praw i godności człowieka. Przestrzega ich, kierując się krajowymi i międzynarodowymi regulacjami prawnymi oraz wewnętrznymi zasadami postępowania dotyczącymi ochrony praw człowieka. Grupa PZU prowadzi swoją działalność zgodnie z zasadami poszanowania różnorodności. Dba o niedyskryminujący dostęp do swoich usług i produktów oraz w sposób transparentny i uczciwy buduje relacje biznesowe.

Polityka podkreśla, że Grupa PZU przestrzega praw człowieka oraz zasad różnorodności **w każdym filarze swojej działalności biznesowej,** w tym: ubezpieczeniowej (ubezpieczenia majątkowe i na życie), usług medycznych, zarządzania funduszami emerytalnymi, tworzenia, reprezentowania i zarządzania funduszami inwestycyjnymi.

20 [GRI 3-3]

Poszanowanie praw człowieka jest podstawą budowy relacji z kluczowymi grupami interesariuszy wymienionymi w Polityce, w szczególności z:

1) pracownikami Grupy PZU;
2) klientami;
3) dostawcami i partnerami biznesowymi oraz
4) wszystkimi innymi interesariuszami Grupy PZU. Grupy te zostały zidentyfikowane jako najistotniejsze, gdyż Grupa PZU ma na nie największy wpływ.

Poszanowanie praw człowieka i różnorodności w relacji z pracownikami

W odniesieniu do pracowników, Polityka praw człowieka Grupy PZU szczególnie podkreśla: prawo do godnego i równego wynagrodzenia za świadczoną pracę, wolność zrzeszania się, prawo do prywatności oraz swobody wypowiedzi i wyrażania opinii. W relacjach z pracownikami kluczowe miejsce zajmują działania ukierunkowane na tworzenie organizacji wspierającej różnorodność.

Kluczowe procedury zapobiegające naruszeniom praw człowieka / praw pracowniczych w PZU / PZU Życie:

- Polityka praw człowieka Grupy PZU: https://www.pzu.pl/_fileserver/item/1529854
- Procedura zgłaszania nieprawidłowości w PZU SA oraz PZU Życie SA;
- Procedura przeciwdziałania zachowaniom niepożądanym w środowisku pracy – mobbingowi i dyskryminacji w PZU SA i PZU Życie SA;
- Polityka bezpieczeństwa i higieny pracy;
- Polityka zarządzania kapitałem ludzkim w Grupie PZU;
- Procedury i zasady związane z planowaniem i organizacją szkoleń oraz działań rozwojowych dla pracowników, w szczególności Procedura szkoleń dla pracowników PZU i PZU Życie, Zasady organizacji i finansowania działań szkoleniowo-rozwojowych, Procedura dofinansowania studiów podyplomowych i specjalistycznych form rozwoju zawodowego pracowników PZU i PZU Życie;
- Regulaminy pracy.

[GRI 2-23]

Poszanowanie praw człowieka w relacji z klientami

W relacjach z klientami stosowane są najwyższe standardy poszanowania praw człowieka, a nacisk kładziony jest w szczególności na zapewnienie prywatności, uczciwe warunki ubezpieczeń osobowych i majątkowych oraz wysoką jakość ochrony zdrowia. Grupa PZU buduje relacje z klientami, kierując się zasadą ich równego traktowania, w poszanowaniu ich różnorodności, a oferowane przez Grupę PZU produkty i usługi nie mają dyskryminacyjnego charakteru. Rozbudowana sieć placówek, zlokalizowanych również w mniejszych miastach zapewnia łatwy dostęp do usług finansowych, przyczynia się do zapobieganiu wykluczeniu finansowemu, większość z tych usług jest również dostępnych w zdalnych kanałach obsługi, szczególnie w mojePZU. Niektóre produkty oferowane w PZU kierowane są do grup szczególnie narażonych na naruszenia praw człowieka np. osób starszych, dzieci czy osób z niepełnosprawnością. Także przy podejmowaniu decyzji inwestycyjnych dotyczących zaangażowania w spółki, brane są pod uwagę ryzyka związane z przestrzeganiem praw człowieka. Kwestie relacji z klientami i produkty są również częścią systemu zarządzania ryzykiem operacyjnym i braku zgodności. Szczegółowe informacje znajdują się w rozdziale 3.2. Klient.

Kluczowe procedury zapobiegające naruszeniom praw klientów w PZU / PZU Życie:

- Procedura reklamacyjna dla klientów: Zasady przyjmowania, rejestrowania i rozpatrywania oraz raportowania skarg kierowanych przez klientów;
- Procedura przed Rzecznikiem Klienta (PZU SA i PZU Życie);
- Polityka zarządzania doświadczeniami klienta PZU SA i PZU Życie SA.

W relacji z klientem niezmiernie ważna jest także etyka reklamy – zgodnie z Kodeksem Etyki Reklamy PZU, reklama nie zawiera treści dyskryminacyjnych, nie uchybia godności człowieka, nie kwestionuje praw zwierząt, jej przekaz nie wprowadza w błąd ani nie wykorzystuje braku wiedzy klientów, a przedstawione w reklamie dane są prawdziwe i udokumentowane.

Poszanowanie praw człowieka w łańcuchu dostaw

Grupa PZU dąży do zwiększania świadomości dostawców na temat wagi przestrzegania praw człowieka w ich działalności – w tym celu przyjęto Kodeks Dobrych Praktyk CSR Dostawców Grupy PZU. Zgodnie z tym dokumentem Grupa PZU oczekuje, że dostawcy będą respektować prawa człowieka. Od 2022 roku tematyka przestrzegania przez dostawcę praw człowieka oraz praw pracownika jest jednym z elementów programu audytu dostawcy z uwzględnieniem czynników ESG.

Kluczowy dokument:
Kodeks Dobrych Praktyk CSR Dostawców Grupy PZU

Zgodnie z Kodeksem dostawca m.in.:

- zapewnia poszanowanie praw człowieka w swojej działalności i stanowczo odrzuca możliwość zatrudniania dzieci i przestrzega obowiązujących przepisów dotyczących zakazu pracy dzieci; ponadto nie toleruje jakichkolwiek form pracy niewolniczej i przymusowej;
- zapewnia równe traktowanie w miejscu pracy i nie stosuje żadnych praktyk dyskryminujących ze względu na wiek, płeć, niepełnosprawność czy przynależność rasową;
- przestrzega przepisów prawa, działa w sposób uczciwy i przeciwdziała wszelkim formom korupcji w swojej działalności, respektuje prawa pracownicze oraz zapewnia bezpieczeństwo i odpowiednie warunki pracy swoim pracownikom;
- w sposób odpowiedzialny zarządza pracownikami oraz miejscem pracy (np. zapewniając rozwój kompetencji pracowników, dbałość o równowagę pomiędzy życiem zawodowym i prywatnym pracowników) i określa swoje cele w tym zakresie.

Poszanowanie praw człowieka w relacjach z pozostałymi interesariuszami

Poszanowanie praw człowieka jest podstawą wszystkich relacji, które nawiązuje i utrzymuje Grupa PZU. Widać to m.in. w działaniach na rzecz lokalnych społeczności.

Poza Polityką praw człowieka Grupy PZU, w PZU obowiązują także inne regulacje, które mają znaczenie dla praw człowieka. Są to m.in.:

- Polityka zrównoważonego rozwoju w Grupie PZU;
- Dobre Praktyki Grupy PZU: https://www.pzu.pl/_fileserver/item/1508284
- Polityka zrównoważonego inwestowania PZU i PZU Życie, 2021: https://www.pzu.pl/_fileserver/item/1535345

[GRI 2-24]

Nadzór nad prawami człowieka w relacjach z kluczowymi grupami interesariuszy

Polityka praw człowieka Grupy PZU została przyjęta uchwałą Zarządu PZU w 2021 roku i dostępna jest publicznie na stronie internetowej PZU w językach polskim i angielskim.

Za zapewnienie nadzoru nad prawami człowieka w specyficznych obszarach biznesowych odpowiadają Dyrektorzy i członkowie Zarządu odpowiedzialni za dane procesy operacyjne i kontrolne, w przynależnych obszarach kompetencyjnych. Za relacje z ww. kluczowymi grupami interesariuszy wymienionymi w Polityce Praw Człowieka Grupy PZU, w 2022 roku odpowiadali przede wszystkim:

- Dyrektor Grupy PZU w PZU / Członek Zarządu PZU Życie Dorota Macieja, nadzorująca Biuro Zrównoważonego Rozwoju;
- Dyrektor Grupy PZU w PZU / Członek Zarządu PZU Życie Bartłomiej Litwińczuk, nadzorujący Pion HR (relacje z pracownikami);
- Dyrektor Grupy PZU w PZU / Prezes Zarządu PZU Życie Aleksandra Agatowska, nadzorująca Biuro Zarządzania Doświadczeniami Klientów (relacje z klientami);
- Członek Zarządu PZU / Członek Zarządu PZU Życie Ernest Bejda, nadzorujący Biuro Zakupów (relacje z dostawcami).

[IIRC]

7.4. Współpraca z kontrahentami

[GRI 2-6]

Łańcuch wartości

Grupa PZU współpracuje z dostawcami z wielu branż, w poszczególnych obszarach biznesowych: administracji, korporacji, nieruchomości czy technologii informatycznych. Spektrum przedmiotowe dostaw jest szerokie, tj. od wymagających zamówień w obszarze technologii informatycznych, przez konwencjonalne towary i usługi. Największą grupę dostawców stanowią kontrahenci dla zakupów IT, nieruchomości, mediów i energii. PZU utrzymuje także relacje biznesowe w ramach współpracy z organizacjami prowadzącymi programy akceleracyjne (startupów) oraz organizacjami wspieranymi w ramach działań prewencyjnych i sponsoringowych.

Normy i standardy

Grupa PZU prowadzi działalność biznesową z poszanowaniem wszelkich przepisów prawa, zasad bezpieczeństwa i higieny pracy, praw człowieka i ochrony zdrowia. Grupa PZU chce przyczyniać się do kształtowania postaw dostawców oczekując przestrzegania standardów i zasad, które PZU stosuje w swojej działalności biznesowej. Grupa pragnie promować ideę odpowiedzialności społecznej w relacjach ze swoimi dostawcami, współpracując tylko z tymi kontrahentami, którzy m.in. przestrzegają praw człowieka, stanowczo odrzucają możliwość zatrudniania dzieci, nie tolerują jakichkolwiek form pracy niewolniczej i przymusowej, respektują prawa pracownicze, a także działają zgodnie z regulacjami prawnymi, zwłaszcza w zakresie przeciwdziałania korupcji. Dostawcy współpracujący z podmiotami Grupy PZU powinni zapewniać bezpieczne i godne warunki pracy swoim pracownikom oraz stosować najwyższe standardy etyczne, a także dbać o środowisko naturalne. Grupa PZU chce budować długofalowe relacje z dostawcami oparte na wzajemnym zaufaniu, szacunku i profesjonalizmie.

W szczególności doceniani są dostawcy, którzy stosują sprawdzone praktyki rynkowe i reprezentują najwyższy poziom etyki zawodowej.

Polityka zakupowa

Polityka zakupowa w Grupie PZU określa podstawowe zasady procesu wyboru dostawców towarów i usług, a także zasady współpracy i wymiany informacji w obszarze zakupów w Grupie PZU. Obowiązuje ona wszystkie spółki z Grupy PZU, które są stroną porozumienia z 21 marca 2017 roku w sprawie zasad współpracy w Grupie PZU m.in.: PZU Zdrowie, LINK4, TUW PZUW, TFI PZU, PTE PZU, PZU Pomoc, PZU Centrum Operacji, a także spółki Grupy PZU w krajach bałtyckich i w Ukrainie. Bank Pekao oraz Alior Bank obowiązuje porozumienie z PZU o współpracy w ramach obszaru zakupów, którego przedmiotem jest współpraca w celu realizacji synergii zakupowych, wymiany informacji o rynku dostawców i kluczowych zmiennych warunków umów, a także współpraca w obszarze procedur, procesów i narzędzi zakupowych.

Polityka zakupowa w Grupie PZU stanowi, że osoby uczestniczące w wyborze dostawcy unikają sytuacji, w których ich interesy osobiste mogą stać w konflikcie z interesami podmiotu, godnie reprezentują podmiot w kontaktach z dostawcami, prezentując kwalifikacje merytoryczne, nienaganną postawę etyczną oraz dbałość o wizerunek i o wzajemną satysfakcję ze współpracy przy jednoczesnej trosce o interes gospodarczy podmiotu.

Proces zakupowy prowadzony jest w sposób gwarantujący zachowanie zasad uczciwej konkurencji, zaś podmiot zawierający umowę z dostawcą zapewnia w tej umowie możliwość przekazywania informacji o treści umowy do PZU.

Procedura zarządzania dostawcami

W PZU i PZU Życie obowiązuje Procedura zarządzania dostawcami w obszarze rejestracji, weryfikacji i kwalifikacji dostawców. Zgodnie z nią wpis dostawcy na Listę Kwalifikowanych Dostawców poprzedzają procesy rejestracji, weryfikacji i kwalifikacji dostawcy.

- **Proces rejestracji** – dostawca rejestruje się w Bazie Dostawców z własnej inicjatywy lub na zaproszenie pracownika PZU, jeśli nie jest jeszcze wpisany na Listę Kwalifikowanych Dostawców. Wypełnia formularz z danymi i składa oświadczenia o zapoznaniu się z „Kodeksem Dobrych Praktyk CSR Dostawców Grupy PZU".
- **Proces weryfikacji** – pracownik Zespołu Kwalifikacji i Oceny Dostawców w PZU weryfikuje dane i dokumenty zawarte w formularzu, zbiera opinie wewnątrz organizacji. Następnie decyduje o rozpoczęciu procesu kwalifikacji Dostawcy lub jego odrzuceniu.

- **Proces kwalifikacji** – polega na ocenie zebranych danych lub dokumentów w odniesieniu do konkretnej kategorii zakupowej. Decyzję o zakwalifikowaniu podejmuje pracownik, a zatwierdza ją kierownik.

Na koniec 2022 roku status co najmniej „zarejestrowany" posiadało **2 098 dostawców**.

Procedura wyboru dostawców

„Procedura wyboru Dostawców towarów i usług" określa zasady i sposób przeprowadzenia procesu wyboru dostawców w PZU i PZU Życie. Zgodnie z tym dokumentem wybór dostawcy jest realizowany:

- w trybie zamówienia z wolnej ręki;
- w trybie postępowania przetargowego;
- w trybie negocjacji.

Dokumentacja związana z procesem wyboru dostawcy, w tym: zapotrzebowanie, zaproszenie do postępowania przetargowego i inne dokumenty przetargowe, złożone oferty, dokumenty związane z podejmowaniem decyzji przez komisję przetargową lub zespół negocjacyjny i protokół wyboru dostawcy jest przechowywana przez Biuro Zakupów albo jednostkę spółki samodzielnie dokonującą wyboru co najmniej przez cały okres współpracy z wybranym dostawcą, a następnie jest archiwizowana na zasadach obowiązujących w spółce.

Biuro Zakupów ma prawo do weryfikacji zgłoszonego zapotrzebowania pod kątem celowości zakupu oraz opisu przedmiotu zakupu.

W 2022 roku Biuro Zakupów zakończyło **290 postępowań zakupowych** (przetargi, negocjacje, zamówienia z wolnej ręki, RFI) w PZU oraz PZU Życie. Łącznie zawarto **8 108 umów z dostawcami** w PZU i PZU Życie.

[GRI 308-1, 414-1]

Kodeks dobrych praktyk CSR Dostawców Grupy PZU

Każda firma chcąca podjąć współpracę z PZU, zapoznaje się z „Kodeksem Dobrych Praktyk CSR Dostawców Grupy PZU" na etapie rejestracji do Bazy Dostawców PZU oraz zobowiązuje się do przestrzegania jego zapisów. Dokument stanowi zbiór zasad zarówno dla Grupy PZU, jak i dla wszystkich jej dostawców, a prowadzenie działalności zgodnie z tym „Kodeksem" oraz promowanie jego wartości, jest istotnym kryterium kwalifikacji i oceny potencjalnych kontrahentów. Podpisanie oświadczenia o zapoznaniu się z treścią Kodeksu oraz akceptacja jego zapisów są elementem składanych przez Dostawców ofert. Kodeks Dobrych Praktyk CSR Dostawców Grupy PZU dostępny jest na stronie internetowej PZU: www.pzu.pl/grupa-pzu/o-nas/kultura-compliance-pzu/kodeks-csr.

Dobre praktyki PZU i PZU Życie

W każdym procesie zakupowym pracownicy PZU będący członkami zespołów zakupowych są informowani o Zasadach zarządzania konfliktem interesów, Programie antykorupcyjnym oraz o konieczności zgłaszania do odpowiednich jednostek PZU przypadków stwierdzenia możliwości wystąpienia konfliktu interesów. Niezależnie od powyższego, wyższa kadra kierownicza zaangażowana w proces zakupowy, składa oświadczenia w zakresie relacji biznesowych i osobistych z dostawcą rekomendowanym w danym postępowaniu zakupowym.

Kodeks Dobrych Praktyk CSR Dostawców Grupy PZU odwołuje się szczegółowo do zagadnień w obszarze praw człowieka, środowiska i etyki.

1) Prawa człowieka – Grupa PZU oczekuje, że jej Dostawcy respektują oraz będą respektować prawa człowieka oraz przeciwdziałają dyskryminacji w ramach prowadzonej działalności, a w szczególności:

- przestrzegają praw pracowniczych, zapewniają bezpieczeństwo i odpowiednie warunki pracy swoim pracownikom;
- odrzucają możliwość zatrudniania dzieci i nie tolerują jakiejkolwiek formy pracy niewolniczej i przymusowej;
- zapewniają równe traktowanie w miejscu pracy i nie stosują żadnych praktyk dyskryminujących ze względu na wiek, płeć, niepełnosprawność czy przynależność rasową.

2) Środowisko – każdy z Dostawców Grupy PZU powinien przestrzegać tych samych zasad dotyczących ochrony środowiska naturalnego, a w szczególności:

- dążyć do zmniejszania ilości produkowanych odpadów i segregować te już wytworzone;
- racjonalnie wykorzystywać energię elektryczną i cieplną;
- zmniejszać zużycie wody oraz przeciwdziałać jej zanieczyszczeniu;
- minimalizować emisję gazów cieplarnianych, spalin i pyłów.

3) Etyka – PZU jest instytucją zaufania publicznego. Dlatego od Dostawców oczekuje się:

- stosowania najwyższych standardów biznesowych w zakresie zasad uczciwej i wolnej konkurencji oraz rzetelności i wiarygodności w komunikacji z klientem;
- ochrony informacji poufnych;
- przeciwdziałania korupcji i konfliktowi interesów.

Kodeks dostawców – przeciwdziałanie korupcji i konfliktowi interesów

Kodeks dobrych praktyk CSR Dostawców Grupy PZU stanowi o przeciwdziałaniu korupcji i konfliktowi interesów. Do czynności z tym związanych zobowiązani są również Dostawcy poprzez zakaz przekazywania lub oferowania komukolwiek nienależnych korzyści w zamian za określone działanie czy też takowego działania zaniechanie. Dostawca respektujący Kodeks unika i zapobiega sytuacjom sprzyjającym powstaniu konfliktu interesów, zarówno w procesie ubiegania się o współpracę z Grupą PZU, jak i w trakcie późniejszego jej trwania.

Audyty dostawców z elementami ESG

Zespół Audytu Dostawców zajmuje się przeprowadzaniem audytów biznesowych, zarówno tych dostawców, którzy mają zawartą umowę z PZU lub z PZU Życie bądź z dwiema spółkami, jak i będących potencjalnymi kontrahentami Grupy PZU. Audyty dostawców realizowane są zgodnie z określonymi priorytetami i kryteriami.

Rodzaje audytu dostawców:

- okresowe – mają na celu cykliczne sprawdzanie dostawców, z którymi współpracuje PZU. Przeprowadzane są według wcześniej ustalonego planu;
- doraźne – wykonywane są na zlecenie, np. w sytuacji, gdy określony dostawca wymaga pilnego sprawdzenia ze względu na problemy we współpracy lub w ramach sprawdzenia nowego dostawcy.

Audyt dostawcy może być zrealizowany w zakresie podstawowym. Obejmuje wtedy diagnozę dostawcy przy wykorzystaniu informacji z wewnątrz oraz zewnątrz organizacji, zdalne przeprowadzenie audytu przy użyciu skróconego formularza audytowego wypełnionego przez dostawcę i zamknięcie całego procesu poprzez sporządzenie raportu końcowego i ewentualnej listy zaleceń. Rozszerzona wersja audytu obejmuje audyt na miejscu u dostawcy. Wykorzystuje się w nim więc pełny formularz audytowy wypełniony na miejscu bądź bezpośrednio po wizycie. W audycie rozszerzonym może uczestniczyć także przedstawiciel jednostki merytorycznej.

W obu przypadkach tematyka audytu obejmuje między innymi tematy związane z ochroną danych, w tym ochroną danych osobowych czy ochroną środowiska w zakresie gospodarki zarządzania odpadami, a począwszy od 2022 roku również tematy związane z prawami człowieka, prawami pracownika oraz ochroną środowiska pod kątem gospodarki energetycznej, wodnej i zarządzania produkcją.

O ile w ramach audytu dostawców zakres ESG nie jest obligatoryjny, to jednak w przypadku stwierdzenia poważnych naruszeń ze strony dostawcy lub braku wymaganych standardów związanych z poszanowaniem praw człowieka bądź środowiska naturalnego, mogą zostać sformułowane stosowne zalecenia audytowe. Na ich podstawie oczekiwanym może być wówczas stworzenie, wdrożenie i monitorowanie planu ograniczenia zidentyfikowanego ryzyka.

Przeciwdziałanie korupcji

Ocena ryzyka korupcji to stały element procesu zakupowego. Każdy potencjalny dostawca podlega ocenie ryzyka korupcji na podstawie odpowiedniego kwestionariusza oceny ryzyka. Ponadto zgodnie z „Programem antykorupcyjnym" każda umowa o współpracy PZU z partnerem biznesowym powinna zawierać klauzule antykorupcyjne. Jedna z klauzul stanowi potwierdzenie akceptacji przez dostawcę standardów antykorupcyjnych obowiązujących w PZU. Zgodnie z wewnętrznymi procedurami podmioty współpracujące z PZU i PZU Życie są informowane o obowiązującym w spółce „Programie antykorupcyjnym".

Współpraca z dostawcami – spółki zależne

W Alior Banku w celu zapewnienia najwyższych standardów oraz ograniczenia ryzyk współpracy z nierzetelnym dostawcą, bank w procesie kwalifikacji dostawców opisanym Polityką Zakupową stosuje dwustopniowy proces weryfikacji dostawcy.

W etapie inicjalnym kwalifikacji dostawcy nawiązujący relacje z Alior Bankiem, w ramach postępowań zakupowych, weryfikowani są na wielu wymiarach w tym w szczególności: w zakresie stabilności finansowej, tzw. sygnałów ostrzegawczych (czyli informacji dostępnych w otwartych źródłach), weryfikacji list kontrolnych w tym np. w zakresie Listy Ostrzeżeń Publicznych KNF, statusu podatnika czy też w zakresie incydentów zagrażających czynnościom bankowym.

Dodatkowo obligatoryjne jest złożenie przez dostawców oświadczeń „Etyka Biznesu", w których odnoszą się oni do stosowania przez ich organizację standardów etycznych określonych oświadczeniem. Oświadczenia te dotyczą m.in. przestrzegania praw pracowniczych, przestrzegania w relacji z środowiskiem, bezpośrednim otoczeniem oraz innymi podmiotami obowiązującego prawa, przestrzegania ogólnie

obowiązujących przepisów prawa, zasad etyki i uczciwej konkurencji, braku tolerancji dla zachowań korupcyjnych.

W etapie bieżącej kwalifikacji dostawcy kontynuujący współpracę w ramach już obowiązującej współpracy, dla których wysokość obrotów przekracza 100 tys. zł brutto w roku poprzedzającym cykl bieżącej klasyfikacji tzw. Rocznej Kwalifikacji Dostawców są weryfikowani w głównych wymiarach opisanych i obowiązujących również w etapie inicjalnym.

Przebieg procesów zakupowych w Banku Pekao określają trzy kluczowe regulacje, obowiązujące od 2018 roku: „Polityka zakupowa w Banku Polska Kasa Opieki Spółka Akcyjna", „Zasady realizacji zakupów przez Departament Zakupów w Banku Polska Kasa Opieki Spółka Akcyjna" oraz „Zasady realizacji zakupów bez udziału Departamentu Zakupów w Banku Polska Kasa Opieki Spółka Akcyjna". Zasady zostały ponownie zweryfikowane w 2019, 2020 i 2022 roku w ślad za dalszą transformacją funkcji zakupowej w Banku. W 2022 roku aktualizacji poddano również Politykę zakupową.

Przy przeprowadzanych przez Bank Pekao przetargach o wartości powyżej 1 mln zł netto obowiązuje wymóg wypełniania przez dostawców „Formularza Odpowiedzialności Społecznej i Środowiskowej (CSR)". W ten sposób Bank Pekao podejmuje działania na rzecz zrównoważonego rozwoju, ochrony środowiska naturalnego oraz zapobiegania łamaniu praw człowieka przez partnerów biznesowych banku. Formularz zawiera pytania dotyczące uwzględnienia przepisów ochrony środowiska oraz kwestii respektowania praw człowieka w codziennej działalności dostawcy lub kontrahenta. Zakres zagadnień formularza obejmuje:

w zakresie środowiskowym:

- posiadanie certyfikatów poświadczających prośrodowiskowy profil działalności danego kontrahenta,
- przestrzeganie praw i przepisów z zakresu ochrony środowiska, realizowanych kontroli i spraw karnych związanych z nieprzestrzeganiem przepisów obowiązujących w tym zakresie,
- wdrażanie innowacyjnych, przyjaznych środowisku nowych technologii,
- organizacja szkoleń i spotkań informacyjnych dla pracowników dotyczących kwestii ekologicznych;

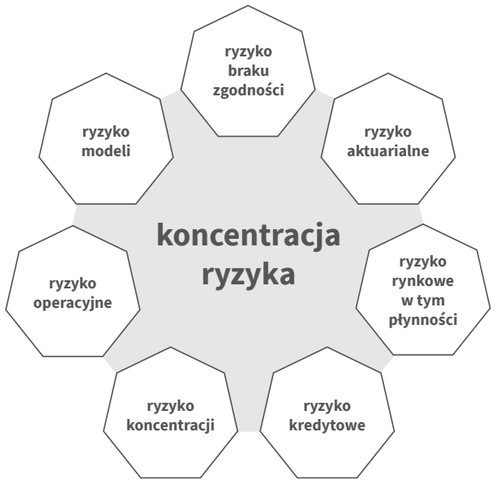
w zakresie społecznym:

- zakaz pracy przymusowej,
- poszanowanie przepisów prawa regulujący czas pracy,
- poszanowanie przepisów prawa o BHP,
- przestrzeganie praw i przepisów z zakresu prawa pracy, w tym wypłaty wynagrodzenia zwyczajowo stosowanego w danym sektorze dla wszystkich pracowników.

7.5. Ryzyko

7.5.1. 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.

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. 33% (III kwartał 2022 roku) całkowitego ryzyka Grupy PZU, przy największej kontrybucji w obszarze ryzyka kredytowego.

W 2022 roku zidentyfikowano umiarkowany wzrost ryzyka w wybranych obszarach, w szczególności adekwatności kapitałowej i ryzyka regulacyjnego, ryzyka kredytowego oraz ryzyka stopy procentowej. Wzrost stóp procentowych w 2022 roku negatywnie wpłynął na poziom współczynników wypłacalności z uwagi na spadek wyceny papierów dłużnych, natomiast dotychczas nie przełożył się na istotne pogorszenie jakości kredytowej portfeli banków Grupy PZU. W 2022 roku wystąpił umiarkowany wzrost kosztu ryzyka wynikający ze znacznego wzrostu stopy referencyjnej NBP spowodowanej rosnącą inflacją oraz spowolnieniem wzrostu gospodarczego. Ponadto KNF wydała rekomendację dotyczącą wyższych wymogów stosowanych przy badaniu zdolności kredytowej klientów, co doprowadziło do ograniczenia sprzedaży. Dodatkowo banki zostały obciążone dodatkowymi kosztami regulacyjnymi (wprowadzenie wakacji kredytowych, dodatkowa składka na Fundusz Wsparcia Kredytobiorców, składka na System Ochrony Banków Komercyjnych) oraz zwiększyły rezerwy w związku z rosnącą liczbą pozwów i ugód dotyczących kredytów we frankach szwajcarskich. Powyższe czynniki wpłynęły negatywnie na wyniki finansowe banków, a w dalszej perspektywie mogą ograniczyć bazę kapitałową i rozwój biznesu w przyszłości.

W 2022 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.

Proces zarządzania poszczególnymi kategoriami ryzyka uwzględnia wymagania zrównoważonego rozwoju, także na poziomie podmiotów zależnych Grupy PZU z poszanowaniem przepisów prawa powszechnie obowiązującego oraz określonych w oddzielnych przepisach wewnętrznych Grupy PZU, w tym w Strategii ESG, stanowiącej integralną część Strategii Grupy PZU.

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;
- 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.

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 wypływa 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 z uwagi na spadek wyceny papierów dłużnych w portfelach podmiotów należących do Grupy PZU. Wzrosty stóp procentowych oraz zawirowania na rynkach finansowych będące skutkiem wojny rosyjsko-ukraińskiej spowodowały wzrost wykorzystania limitów ryzyka rynkowego w bankach. Pozostaje ono jednak na bezpiecznym poziomie.

Zmiany na rynkach finansowych dotyczą również portfeli PZU i PZU Życie. Jednak większość portfeli księgowo ma charakter HTM i w związku z tym zmiany te nie wpływają na ich wartość i dochodowości.

Zmiany czynników makroekonomicznych w 2022 roku wpłynęły na poziom wymogów kapitałowych. W przeciągu trzech kwartałów 2022 roku wartość wymogów kapitałowych ryzyka rynkowego Grupy PZU wzrosła o 5%, co w znacznym stopniu wynikało ze wzrostu ryzyka stóp procentowych. Nie zidentyfikowano zagrożenia przekroczenia apetytu na ryzyko a współczynniki wypłacalności w obu spółkach wskazują na ich silną pozycję kapitałową.

Rynek ubezpieczeniowy ze względu na zmiany rynkowe podlega dodatkowym obowiązkowym testom stresu nałożonym przez regulatora.

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 umożliwiał 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.

Sektor bankowy w tym banki należące do Grupy PZU w I półroczu 2022 roku doświadczały spadku poziomu płynności. Wynikał on głównie z dalszego wzrostu rentowności obligacji stałokuponowych powodującego spadek wartości portfeli papierów dłużnych banków stanowiących zapas płynności. Dodatkowo na spadek poziomu płynności miała wpływ decyzja RPP dotycząca podwyższenia stopy rezerwy obowiązkowej od końca marca 2022 roku.

Wybuch wojny rosyjsko-ukraińskiej w początkowym okresie spowodował zwiększone wypłaty gotówkowe w bankomatach i oddziałach, przez co konieczne było wprowadzenie dziennych limitów, zwłaszcza w walutach obcych. Efekt ten jednak szybko wygasł i sytuacja się ustabilizowała.

W II półroczu 2022 banki z Grupy PZU odnotowały poprawę wskaźników płynności. Wzrost miar płynności wynikał głównie ze wzrostu wolumenu depozytów terminowych, przy jednoczesnym zmniejszeniu dynamiki udzielonych kredytów, a także poprawy wyceny instrumentów pochodnych i dłużnych.

Wskaźniki płynnościowe obu banków w II półroczu 2022 roku ustabilizowały się i pozostają na wysokich i bezpiecznych poziomach.

Wpływ bieżącego otoczenia na ryzyko płynności części ubezpieczeniowej Grupy PZU w 2022 roku nie jest istotny. Płynność była utrzymywana na bezpiecznym poziomie i brak było podstaw do podejmowania nadzwyczajnych działań zarządczych w zakresie ryzyka płynności. W ramach rutynowych działań zarządczych 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.

Banki Grupy PZU nie odnotowały istotnego pogorszenia jakości kredytowej portfeli w 2022 roku.

Niemniej jednak obserwowano umiarkowany wzrost kosztu ryzyka kredytowego, z powodu pogorszenia koniunktury gospodarczej.

Znaczący wzrost inflacji oraz stóp procentowych w 2022 roku, spowodował istotny wzrost rat kredytowych dla kredytów oprocentowanych zmienną stopą procentową. Nie wpłynęło to dotychczas na istotne pogorszenie jakości portfeli kredytowych banków z Grupy PZU. Potencjalne problemy kredytobiorców w 2022 roku były skutecznie mitygowane poprzez wdrożenie narzędzia pomocy publiczno-prawnej w postaci zmian w zakresie Funduszu Wsparcia Kredytobiorców oraz moratoriów płatniczych tzw. wakacji kredytowych.

Wybuch wojny rosyjsko-ukraińskiej nie wpłynął bezpośrednio na pogorszenie jakości portfela kredytowego. Banki zidentyfikowały ekspozycje wobec klientów narażonych na wysokie ryzyko bezpośrednie (wynikające z prowadzenia

działalności w Ukrainie, Rosji lub Białorusi, posiadanych tam aktywów i powiązań gospodarczych w zakresie dostaw lub sprzedaży) lub pośrednie (np. wysoki udział importu lub eksportu, wysoki udział pracowników ukraińskich). Ekspozycje te zostały objęte szczególnym monitoringiem, jednak ryzyko nie zmaterializowało się istotnie. Banki wprowadziły szczególne wytyczne ograniczające finansowanie podmiotów objętych ryzykiem konfliktu zbrojnego, m.in. zakaz zwiększania zaangażowania, konieczność uzupełnienia zabezpieczenia kredytu do 100% wartości windykacyjnej, odstąpienie od procesowania wniosków na zasadach uproszczonych bez udziału ryzyka.

Jednak z uwagi na pogarszającą się sytuację gospodarczą w 2023 roku oraz możliwą dalszą eskalację konfliktu w Ukrainie spodziewane jest pogorszenie jakości portfela kredytowego.

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.

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.

Oba banki w Grupie PZU, za zgodą KNF, stosują indywidualne modele zaawansowane do pomiaru ryzyka operacyjnego i szacowania wymogów kapitałowych z tytułu tego ryzyka.

W 2022 roku w PZU i PZU Życie, w obliczu ataku sił zbrojnych Federacji Rosyjskiej na Ukrainę, powołano Sztab Kryzysowy. W ramach ogłoszonej Sytuacji Kryzysowej, realizowane jest bieżące monitorowanie aktualnej sytuacji politycznej i rynkowej oraz wprowadzanie adekwatnych działań nakierowanych w szczególności na zapewnienie:

- bezpieczeństwa pracowników;
- ciągłości działania spółek oraz bezpieczeństwa aktywów finansowych Grupy PZU;
- dodatkowych środków bezpieczeństwa w obszarze cyberzagrożeń oraz bezpieczeństwa fizycznego.

PZU uruchomił na rzecz pracowników PZU Ukraina oraz ich rodzin, ewakuowanych na teren Polski, program kompleksowej opieki zapewniającej m.in. zakwaterowanie, wyżywienie, wsparcie finansowe, pomoc medyczną i prawną oraz program aktywizacji zawodowej.

W ramach działającego przy Sztabie Kryzysowym zespołu zadaniowego prowadzony jest monitoring bieżącej sytuacji spółek ukraińskich w tym w zakresie realizacji założeń wypracowanego przez spółki ukraińskie „Planu zarządzania w sytuacji kryzysowej".

Realizowane są liczne inicjatywy charytatywne na rzecz Ukrainy i obywateli ukraińskich, podejmowane samodzielnie i we współpracy z organami administracji państwowej oraz podmiotami Grupy PZU, w tym w szczególności z PZU Zdrowie i Fundacją PZU. Wśród zrealizowanych działań znajdują się między innymi:

- wsparcie dla obywateli Ukrainy na przejściach granicznych (zakup powerbanków, kocy termicznych, materacy, pościeli oraz środków higienicznych);
- wsparcie szpitala w Tomaszowie Lubelskim oraz punktów medycznych na granicy poprzez delegowanie lekarzy i personelu medycznego PZU Zdrowie, zakup materiałów i sprzętu medycznego;
- organizacja całodobowych punktów sprzedaży ubezpieczenia OC granicznego na przejściach granicznych;
- zakup środków materiałowych i ich transferu na terytorium Ukrainy tj. leków, żywności, środków higieny, środków specjalistycznych (infrastrukturalnych), środków ochrony osobistej itp.;
- wsparcie i koordynacja akcji wolontariackich organizowanych przez pracowników PZU;
- organizacja wyjazdów dla dzieci z Ukrainy na Dobre Kolonie PZU;
- dostosowanie i wyposażenie szkoły przygotowawczej w Zamościu;
- wyposażenie we sprzęt i środki medyczne Narodowego Centrum Rehabilitacji „Niezłomni" tworzonego we Lwowie;
- zakup oraz transfer pakietów pomocowych dla dzieci przebywających w placówkach opiekuńczych w Czortkowie;
- dofinansowanie koncertów charytatywnych, mających na celu zbiórkę funduszy na rzecz potrzeb poszkodowanych w wojnie w Ukrainie;
- realizacja dostaw niezbędnych środków żywnościowych i artykułów przemysłowych do punktu w Festowie;
- ufundowanie upominków z okazji Dnia Dziecka dla dzieci z Ukrainy stosownie do ich wieku;
- zakup sprzętu sportowego dla dzieci z Ukrainy trenujących w klubach sportowych w Polsce (m.in. UKS Feniks Dębica, Olimpia Elbląg);
- zakup materiałów do punktu pobytu dla uchodźców w Szkole Podstawowej nr 14 w Przemyślu.

Wprowadzono dodatkowe środki bezpieczeństwa cybernetycznego mitygujące ryzyka o wzrastającym prawdopodobieństwie materializacji. Realizowany jest bieżący, całodobowy monitoring anomalii w obszarze cyberzagrożeń obejmujący zasięgiem także podmioty zależne. W związku z wprowadzeniem na terenie całego kraju trzeciego stopnia alarmowego CRP (CHARLIE-CRP) oraz drugiego stopnia alarmowego (BRAVO), nieprzerwanie od lutego 2022 roku utrzymywany jest podwyższony stan gotowości obszarów bezpieczeństwa fizycznego oraz cybernetycznego.

Sztab Kryzysowy pozostaje także w gotowości do podjęcia działań związanych ze stanem zagrożenia epidemicznego.

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 został wdrożony w spółkach PZU i PZU Życie w celu zapewnienia 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 monitoringów 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 ograniczanie 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 określiły 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 2022 roku podmioty Grupy PZU posiadały systemy zgodności dostosowane do standardów wyznaczonych przez PZU oraz odpowiednie do ich profilu i skali działalności.

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. Biuro Compliance dokonuje analizy i przetworzenia otrzymanych od Podmiotów Grupy PZU Informacji, w szczególności w celu:

- oceny ryzyka braku zgodności generowanego na poziomie Grupy PZU oraz realizacji funkcji zgodności w skali Grupy PZU;
- przygotowania i przedkładania dla Zarządu i Rady Nadzorczej PZU raportów i informacji o charakterze zarządczym dotyczących skuteczności oraz adekwatności funkcji zgodności w Grupie PZU;
- wypracowania oraz doskonalenia jednolitych standardów dotyczących funkcjonowania efektywnego systemu kontroli wewnętrznej w Podmiotach Grupy PZU;
- wypracowywania, doskonalenia oraz promowania wspólnych standardów szkoleniowo-informacyjnych.

Do zadań Biura Compliance PZU należy także:

- wydawanie wytycznych i rekomendacji w zakresie dotyczącym obszaru compliance, z uwzględnieniem zasad proporcjonalności i adekwatności oraz monitoring ich realizacji;
- zapewnienie merytorycznego wsparcia i doradztwa podmiotom Grupy PZU przy realizacji czynności z zakresu funkcji compliance.

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 (np. KNF, UOKiK), wyroków sądowych, 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, wiedzy w zakresie zasad compliance;
- monitoring realizacji rekomendacji wydanych wobec podmiotu 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 oraz Polskiej Izby Ubezpieczeń;
- wsparcie w zakresie współpracy z Ubezpieczeniowym Funduszem Gwarancyjnym;
- 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 w dniu 21 kwietnia 2017 roku w ramach postępowania z zawiadomienia dotyczącego zamiaru nabycia akcji Banku Pekao dodatkowymi zobowiązaniami inwestorskimi;
- bieżący monitoring zmian otoczenia prawno-regulacyjnego służący identyfikacji luk lub obszarów, które wymagają działań dla zapewnienie zgodności.

Podejmowane w 2022 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;
- rozporządzenia delegowanego Komisji (UE) 2021/1257 z 21 kwietnia 2021 roku zmieniającego rozporządzenia delegowane (UE) 2017/2358 i (UE) 2017/2359 w odniesieniu do uwzględnienia czynników zrównoważonego rozwoju, ryzyk dla zrównoważonego rozwoju i preferencji w zakresie zrównoważonego rozwoju w wymogach w zakresie nadzoru nad produktem i zarządzania nim dla zakładów ubezpieczeń i dystrybutorów ubezpieczeń oraz w przepisach dotyczących prowadzenia działalności i doradztwa inwestycyjnego w odniesieniu do ubezpieczeniowych produktów inwestycyjnych;
- rozporządzenia delegowanego Komisji (UE) 2021/1256 z 21 kwietnia 2021 roku zmieniającego rozporządzenie delegowane (UE) 2015/35 w odniesieniu do uwzględniania ryzyk dla zrównoważonego rozwoju w zarządzaniu zakładami ubezpieczeń i zakładami reasekuracji;
- rozporządzenia delegowanego Komisji (UE) 2022/1288 z 6 kwietnia 2022 roku w zakresie regulacyjnych standardów technicznych dotyczących sposobu prezentacji informacji w odniesieniu do wskaźników zrównoważonego rozwoju;
- dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/1937 z 23 października 2019 roku w sprawie ochrony osób zgłaszających naruszenia prawa Unii;
- Międzynarodowego Standardu Sprawozdawczości Finansowej 17 – „Umowy Ubezpieczeniowe" (MSSF17);
- ustawy z 9 lutego 2022 roku 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;

- projektu rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady w sprawie operacyjnej odporności cyfrowej sektora finansowego i zmieniającego rozporządzenia (WE) nr 1060/2009, (UE) nr 648/2012, (UE) nr 600/2014 oraz (UE) nr 909/2014 („DORA");
- projektowanych zmian w ustawie – Kodeks pracy, m.in. w zakresie implementacji do krajowego porządku prawnego dyrektywy 2019/1152 z 20 czerwca 2019 roku w sprawie przejrzystych i przewidywalnych warunków pracy w Unii Europejskiej (dyrektywa informacyjna) oraz dyrektywy 2019/1158 z 20 czerwca 2019 roku w sprawie równowagi między życiem zawodowym a prywatnym rodziców i opiekunów oraz uchylającej dyrektywę Rady 2010/18/UE (dyrektywa work-life balance).

Ponadto w 2021 roku PZU Życie zrealizowano niezbędne działania dostosowawcze do interwencji produktowej (decyzji KNF z 15 lipca 2021 roku. w przedmiocie zakazów wprowadzania do obrotu, dystrybucji i sprzedaży produktów inwestycyjnych – umów ubezpieczeń na życie, jeśli są związane z UFK). W zmodyfikowanej w styczniu 2022 roku ofercie 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 ryzyk;
- wprowadzenie zasad identyfikacji, pomiaru i oceny ryzyka;
- określenie oczekiwanego profilu ryzyka zaangażowań identyfikowanych jako znacząca koncentracja;
- 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.

7.5.2. 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.

W skład aktywów finansowych narażonych na ryzyko kursów walutowych wchodzą inwestycyjne (lokacyjne) aktywa finansowe oraz pochodne instrumenty finansowe Grupy PZU denominowane w walutach obcych.

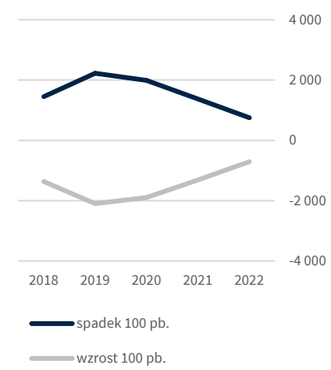
Ryzyko stopy procentowej – możliwość poniesienia straty na skutek zmiany wartości instrumentów finansowych lub aktywów oraz zmiany wartości bieżącej prognozowanych przepływów z zobowiązań w wyniku zmian w strukturze terminowej rynkowych stóp procentowych lub wahań zmienności rynkowych stóp procentowych 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.

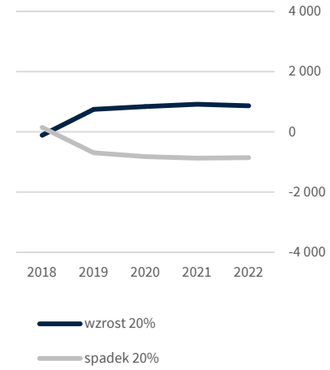
Ryzyko cen instrumentów kapitałowych – możliwość poniesienia straty na skutek zmiany wartości aktywów, zobowiązań i instrumentów finansowych w wyniku zmian rynkowych cen akcji lub wahań zmienności rynkowych cen akcji.

Wrażliwość portfela aktywów (w mln zł)	Zmiana czynnika ryzyka	Zmiana wartości portfela	Zmiana wartości portfela
		31 grudnia 2021	31 grudnia 2022
Ryzyko stopy procentowej	spadek 100 p.b.	1 373	747
	wzrost 100 p.b.	(1 313)	(709)
Ryzyko walutowe	wzrost 20%	912	861
	spadek 20%	(874)	(852)
Ryzyko cen instrumentów kapitałowych	wzrost 20%	136	288
	spadek 20%	(136)	(288)

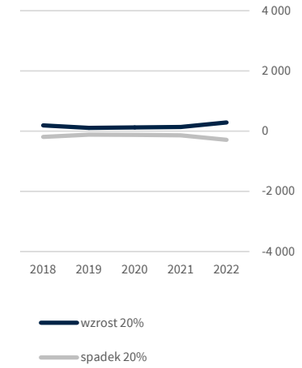
Ryzyko stopy procentowej



Ryzyko walutowe



Ryzyko cen instrumentów kapitałowych



Różnice we wrażliwości portfela aktywów między 2019 a 2020 rokiem wynikają z realizacji przyjętej strategii lokacyjnej i dostosowania do niej portfela lokat.

Tabela poniżej przedstawia kształtowanie się poziomu kontraktowej wrażliwości dochodu odsetkowego (NII) na zmianę stóp procentowych o 100 pb. oraz wrażliwości wartości ekonomicznej kapitału (EVE) banków Grupy PZU na zmianę stóp procentowych o 200 p.b.

Podmiot	Wrażliwość w %	31 grudnia 2021		31 grudnia 2022	
		spadek	wzrost	spadek	wzrost
Grupa Pekao	NII	(7,51)%	(1,15)%	(3,85)%	0,16%
	EVE	3,36%	(6,31)%	3,10%	(5,75)%
Grupa Alior Banku	NII	(7,52)%	0,89%	(4,68)%	0,65%
	EVE	0,50%	(2,49)%	1,56%	(4,74)%

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 2021		31 grudnia 2022	
	brutto	na udziale własnym	brutto	na udziale własnym
Stopa techniczna – podwyższenie o 0,5 p.p.	457	425	509	474
Stopa techniczna – obniżenie o 1,0 p.p.	(1 173)	(1 090)	(1 308)	(1 221)
Śmiertelność 110% założonej	139	134	156	149
Śmiertelność 90% założonej	(157)	(149)	(175)	(166)

Wpływ zmiany założeń dla rezerw w ubezpieczeniach rentowych w ubezpieczeniach na życie na wynik finansowy netto i kapitały własne (w mln zł)	31 grudnia 2021	31 grudnia 2022
Stopa techniczna – obniżenie o 1,0 p.p.	(18)	(17)
Śmiertelność 90% obecnie założonej	(9)	(8)

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 2021	31 grudnia 2022
Stopa techniczna - obniżenie o 1,0 p.p.	(2 512)	(2 516)
Śmiertelność 110% obecnie założonej	(886)	(822)
110% zachorowalności i wypadkowości	(194)	(130)

7.5.3. Analiza zmian klimatu i identyfikacja ryzyk

Analizując wpływ klimatu na działalność Grupy PZU, w kontekście rozwoju, wyników oraz sytuacji kapitałowej, dokonano identyfikacji ryzyk uwzględniając wytyczne Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) oraz wytyczne Komisji Europejskiej i przeprowadzono analizę scenariuszową dotyczącą zmian klimatu.

Ryzyka związane ze zmianą klimatu

Wytyczne Komisji Europejskiej dotyczące sprawozdawczości w zakresie informacji niefinansowych z wyszczególnieniem zgłaszania danych dotyczących klimatu oraz rekomendacje TCFD klasyfikują ryzyka związane z negatywnym wpływem klimatu na przedsiębiorstwa jako ryzyka fizyczne i ryzyka transformacji. Ryzyko fizyczne (ang. *physical risk*) wynika z fizycznych skutków zmiany klimatu i obejmuje ostre (np. burze, pożary) i długotrwałe (podnoszący się poziom mórz) ryzyko. Ryzyko transformacji (ang. *transition risk*) jest związane z przejściem gospodarki na niskoemisyjną i odporną na zmianę klimatu i obejmuje ryzyka: związane z polityką, prawne, technologiczne, rynkowe i reputacyjne.

Analogiczne podejście zaproponowało w kwietniu 2019 roku[6] The Network of Central Banks and Supervisors for Greening the Financial System (NGFS) skupiające banki centralne i organy nadzoru. Bazując na przeświadczeniu, że zagrożenia związane z klimatem są źródłem ryzyk finansowych, a do zadań właśnie banków centralnych i organów nadzoru należy zapewnienie odporności sytemu finansowego na te zagrożenia, sformułowano sześć rekomendacji dla banków centralnych, organów nadzoru, decydentów i instytucji finansowych w celu zwiększenia ich roli w „zazielenieniu" systemu finansowego oraz zarządzaniu środowiskiem i zagrożeniami klimatycznymi.

Jako punkt wyjścia do analiz przeprowadzonych w Grupie PZU została przyjęta struktura scenariuszy zaproponowana przez NGFS. Scenariusze są ustrukturyzowane według stopnia osiągnięcia celów klimatycznych oraz wzorca transformacji. Natomiast Europejski Urząd Nadzoru Ubezpieczeń i Pracowniczych Programów Emerytalnych (EIOPA) w swoim dokumencie do czterech obrazów świata zdefiniowanych przez NGFS przyporządkował dwa długoterminowe scenariusze wzrostu temperatur (powyżej i poniżej 2°C).

Testy stresu i analizy wrażliwości

Grupa PZU przeprowadza regularne testy stresu i analizy wrażliwości, zarówno na potrzeby corocznego procesu własnej oceny ryzyka i wypłacalności (ORSA) jak i testów warunków skrajnych zgodnych z wymogami organu nadzoru. W ramach ORSA analizy wrażliwości obejmują scenariusze stresowe, wpływające zarówno na aktywa, jak i na zobowiązania. Testy stresu wybrane do przeprowadzenia w ramach tej oceny pokrywają najważniejsze obszary działalności oraz profil ryzyka Grupy PZU. Odpowiadają ocenie najistotniejszych ryzyk, w szczególności regularnie analizowany jest krótkoterminowy wpływ ekstremalnych zjawisk pogodowych (szkód katastroficznych) oraz wzrost szkodowości na kondycję kapitałową Grupy PZU.

Proces identyfikacji i analizy ryzyk oraz identyfikacji ryzyk kluczowych

W uzupełnieniu do procesów zarządzania poszczególnymi kategoriami ryzyka, PZU jako podmiot dominujący przeprowadza cykliczny proces identyfikacji i analizy ryzyk oraz identyfikacji ryzyk kluczowych. Wszystkie ryzyka zidentyfikowane w toku tego procesu są oceniane pod kątem częstotliwości oraz skali materializacji (z uwzględnieniem aspektu finansowego oraz wpływu na reputację). Analizie podlegają w szczególności ryzyka związane ze zmianami klimatu, zarówno w aspekcie ryzyk fizycznych jak i ryzyk transformacji. Proces pozwala na analizę ryzyk w horyzoncie średnioterminowym oraz identyfikację i ocenę ryzyk wschodzących. Analiza jest aktualizowana co najmniej raz do roku.

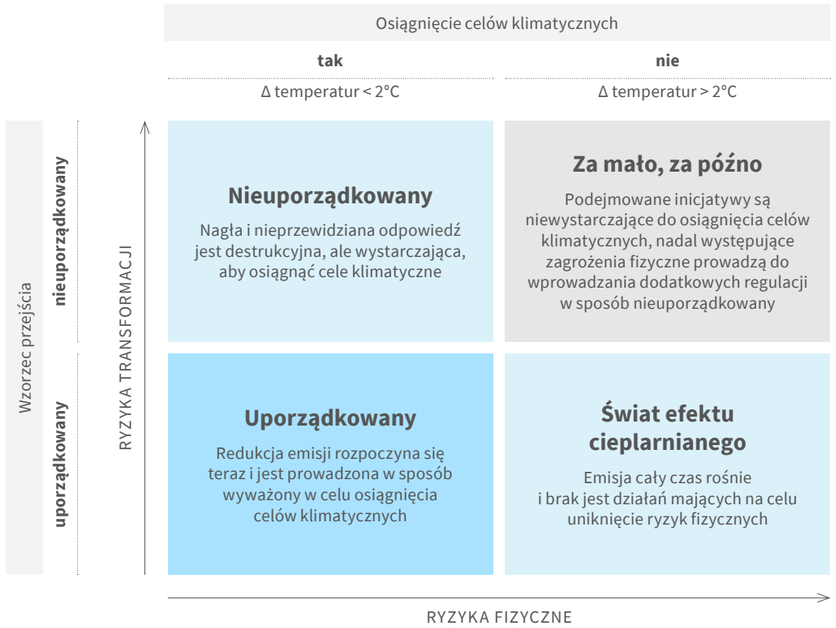
W wyniku przeprowadzonych analiz zidentyfikowano następujące czynniki ryzyka związane z klimatem, które mogą wpłynąć na model biznesowy i wyniki finansowe Grupy PZU.

6) A call for action; Climate change as a source of financial risk, April 2019

	Czynnik ryzyka	Niskie ryzyko wystąpienia / Średnie ryzyko wystąpienia	Horyzont	Kategoria ryzyka w systemie zrządzania ryzykiem	Podejmowane działania
RYZYKA TRANSFORMACJI	Rozbieżność pomiędzy tempem transformacji polskiej gospodarki a zmianami na rynku reasekuracyjnym, czego skutkiem jest zmniejszenie dostępności ofert reasekuracyjnych dla projektów związanych z przemysłem wydobywczym i energetyką opartą na węglu. Materializacja ryzyka może prowadzić do następujących konsekwencji:	Średnie ryzyko wystąpienia			
	• Ograniczona sprzedaż ubezpieczeń tego typu projektów		Średni / Długi	Ryzyko biznesowe (proces analizy kluczowych ryzyk)	W ramach odnowienia umów są przeprowadzane **negocjacje z reasekuratorami oraz klientami.** Klienci mają oferowany **zakres ubezpieczeń dostosowany do dostępnej oferty reasekuracyjnej.** Konieczne są ograniczenia limitów odpowiedzialności.
	• Wzrost cen ochrony reasekuracyjnej		Krótki		Dodatkowo zakłada się **stopniową transformację portfela PZU zgodną z transformacją polskiej gospodarki.**
	• Wzrost wymogu kapitałowego dla ryzyka niewykonania zobowiązania przez kontrahenta w wyniku plasowania części portfela u reasekuratorów o niższych ratingach		Średni	Ryzyko kredytowe	Jakość kredytową reasekuratorów **ocenia się na podstawie danych rynkowych, danych pozyskanych ze źródeł zewnętrznych, a także na podstawie modelu wewnętrznego.** Model dzieli reasekuratorów na kilka klas, w zależności od poziomu szacowanego ryzyka. Akceptuje się tylko podmioty o ryzyku niższym niż ustalony punkt odcięcia. Akceptacja nie jest automatyczna, a analizę uzupełnia się o ocenę dokonaną przez brokerów reasekuracyjnych. **W ramach monitoringu ryzyka kredytowego ocenę danego podmiotu aktualizuje się raz na kwartał.**
	Spadek cen akcji oraz wycen obligacji korporacyjnych przedsiębiorstw z wybranych sektorów w wyniku większych obciążeń regulacyjnych	Niskie ryzyko wystąpienia	Średni	Ryzyko rynkowe/ Ryzyko kredytowe	**Ryzyko rynkowe** podlega stałemu monitoringowi oraz wewnętrznej siatce limitów. **W ramach ryzyka kredytowego** funkcjonuje kompleksowy system oceny kontrahentów oraz stanowienia limitów (w tym na branże). W zakresie oceny ryzyka kredytowego danego podmiotu wyznacza się **wewnętrzne ratingi kredytowe** (podejście do wyznaczania ratingu różni się w zależności od typu podmiotu). Ratingi są oparte na analizie ilościowej oraz jakościowej i stanowią jeden z podstawowych elementów procesu ustanawiania limitów zaangażowania. **Jakość kredytowa kontrahentów oraz emitentów podlega cyklicznemu monitoringowi**. Jednym z podstawowych elementów monitoringu jest okresowa aktualizacja ratingów wewnętrznych.
	Podniesienie wymogów kapitałowych w wyniku rewizji parametrów formuły standardowej dla wybranych ryzyk	Niskie ryzyko wystąpienia	Średni	Ryzyko braku zgodności	Grupa PZU na bieżąco śledzi zmiany regulacyjne, uczestniczy w prowadzonych konsultacjach i analizuje wpływ wprowadzanych lub planowanych zmian na swoją sytuację kapitałową.
RYZYKA FIZYCZNE	Nasilenie się ekstremalnych zjawisk pogodowych, co może prowadzić również do wzrostu cen reasekuracji. Występowanie intensywnych pożarów na terenach leśnych w miejscowościach podmiejskich oraz polach uprawnych w związku z nasilającą się suszą	Niskie ryzyko wystąpienia	Krótki / Długi	Ryzyko aktuarialne Ryzyko aktuarialne	System zarządzania ryzykiem funkcjonujący w Grupie PZU zapewnia **cykliczny monitoring ekspozycji, a stosowany program reasekuracji pozwala na istotną redukcję wielkości potencjalnej szkody katastroficznej na udziale własnym** do akceptowalnych poziomów, nie zagrażających stabilności finansowej PZU.
	Podwyższona śmiertelność, w szczególności w miastach spowodowana ekstremalnymi zjawiskami pogodowymi podwyższającymi temperatury w mieście w stosunku do terenów otaczających, co może prowadzić do zwiększonych wypłat oraz konieczności rewizji założeń na przyszłość przez podwyższenie współczynników śmiertelności przyjmowanych w najlepszym oszacowaniu zobowiązań (BEL).	Niskie ryzyko wystąpienia	Długi	Ryzyko aktuarialne	**Analiza i monitoring wskaźników** ekspozycji na ryzyko w wybranych grupach produktowych. Aktuarialny cykl kontroli, tj. **wyznaczanie adekwatnych założeń.**

Czynniki ryzyka wyszczególnione w powyższej tabeli zostały poddane analizie w ramach 2 scenariuszy, dla których punktem wyjścia jest struktura scenariuszy zaproponowana przez The Network of Central Banks and Supervisors for Greening the Financial System (NGFS).

Struktura scenariuszy



Źródło: A call for action; Climate change as a source of financial risk, April 2019

Analiza czynników ryzyka związanych z klimatem

Zidentyfikowano **czynniki ryzyka związane z klimatem**, które mogą wpłynąć na model biznesowy i wyniki finansowe Grupy PZU

↓

Zidentyfikowane czynniki zostały ujęte w analizę w ramach **2 scenariuszy**:

- Scenariusz „świata efektu cieplarnianego" (wzrost temperatur powyżej 2°C)
- Scenariusz „nieuporządkowany" (wzrost temperatur poniżej 2°C)

↓

Oszacowano potencjalny wpływ na współczynnik wypłacalności Grupy PZU

W obecnej fazie analizy zjawisk klimatycznych Grupa PZU badała:

1. Scenariusz „świata efektu cieplarnianego", w którym główną rolę odgrywają ryzyka fizyczne przy uproszczeniu polegającym na założeniu zerowego wpływu ryzyk transformacji;
2. Scenariusz „nieuporządkowany", w którym główną rolę odgrywają ryzyka transformacji przy uproszczeniu polegającym na założeniu zerowego wpływu ryzyk fizycznych.

Uwzględniono poniższe założenia i czynniki ryzyka:

Scenariusz „świata efektu cieplarnianego"	Scenariusz „nieuporządkowany"
• Wystąpienie ekstremalnych zjawisk katastroficznych: (i) powodziowych, gdzie wartość szkody 1 na 200 lat wyznaczona zgodnie z metodyką formuły standardowej, służącej do wyznaczania kapitałowego wymogu wypłacalności, (ii) pożary obszarów leśnych w miejscowościach podmiejskich oraz polach uprawnych – maksymalna szkoda na udziale własnym z tytułu pojedynczego zdarzenia. **Krótki horyzont:** wypłaty z tytułu ryzyk katastroficznych zgodnie z bieżącym programem reasekuracji – spadek środków własnych. **Długi horyzont:** wzrost cen reasekuracji i podwyższenie zachowka – wzrost SCR w wyniku wzrostu wartości netto najlepszego oszacowania zobowiązań (BEL netto). • Podwyższona śmiertelność w miastach spowodowana ekstremalnymi zjawiskami pogodowymi podwyższającymi temperatury w mieście w stosunku do terenów otaczających **Krótki horyzont:** wypłaty z tytułu wyższej szkodowości w pierwszym roku – spadek środków własnych. **Długi horyzont:** podwyższone współczynniki śmiertelności, służące do wyznaczania BEL – spadek środków własnych i zmiana kapitałowego wymogu wypłacalności (SCR).	• Podwyższenie ryzyka kredytowego ze względu na reasekurację części portfela u kontrahentów o niższych ratingach. • Przecena akcji oraz obligacji korporacyjnych z wybranych sektorów. • Ryzyko regulacyjne związane z rewizją parametrów formuły standardowej, służącej do wyznaczania kapitałowego wymogu wypłacalności. Zakłada się, że ryzyka transformacji będą występowały **w krótkim lub średnim horyzoncie czasu.**

Wyniki analizy

- W przypadku realizacji zakładanych scenariuszy wypłacalność Grupy PZU nie byłaby zagrożona.
- W obu scenariuszach spełnione są zarówno wymogi regulacyjne, jak i założenia wewnętrznej siatki limitów. Tabela poniżej przedstawia wrażliwość współczynnika wypłacalności Grupy PZU oszacowaną na bazie prognoz na koniec 2023 roku.

	Wrażliwość współczynnika wypłacalności Grupy PZU
Scenariusz „świata efektu cieplarnianego"	**(32) p.p.**
Scenariusz „nieuporządkowany"	**(6) p.p.**

- Najbardziej dotkliwym czynnikiem jest, klasyfikowane do ryzyk fizycznych, wystąpienie ekstremalnego zjawiska powodziowego. Jest to ryzyko długookresowe związane ze wzrostem temperatur powyżej 2°C. Coroczne odnowienia umów oraz analiza aktualnych danych i prognoz wraz z doborem odpowiedniego programu reasekuracyjnego pozwala na znaczącą redukcję możliwego wpływu tego ryzyka na Grupę PZU.
- Wśród ryzyk transformacji najbardziej dotkliwe jest ryzyko regulacyjne związane ze zmianą parametrów wykorzystywanych do kalkulacji podmodułu ryzyka katastrof naturalnych.
- W krótkim i średnim okresie prawdopodobieństwo materializacji ryzyka związanego z procesem transformacji gospodarki światowej na niskoemisyjną (ryzyko

transformacji) jest wyższe niż prawdopodobieństwo materializacji najbardziej ekstremalnego ryzyka fizycznego związanego ze zmianą klimatu.

W powyższej analizie przedstawiono wpływ kluczowych ryzyk związanych ze zrównoważonym rozwojem, a w szczególności zmianą klimatu na Grupę PZU. Niemniej odpowiedź na zidentyfikowane ryzyka pozwala na zmianę w kierunku zrównoważonej oferty produktowej, która nie tylko odpowiada na potrzeby klientów, zidentyfikowane wyzwania klimatyczne, ale jest przede wszystkim szansą na rozwój biznesu i budowanie przewagi rynkowej. Grupa PZU podejmuje działania mające na celu ograniczanie prawdopodobieństwa materializacji ryzyka związanego z transformacją przez inwestycje na rzecz gospodarki niskoemisyjnej, kształtowanie swojej oferty w celu przeciwdziałania ryzykom klimatycznym oraz wsparcia zdolności adaptacyjnych polskiej gospodarki.

Wskaźnik strategii ESG: Wypracowanie i wdrożenie stosowanych analiz wpływu zmian klimatu w celu zapewnienia zgodności z wymogami regulacyjnymi

Poziom realizacji 2022: Zrealizowane

[IIRC] [GRI 2-16]

7.5.4. Zarządzanie ryzykiem

Cel

Celem systemu zarządzania ryzykiem Grupy PZU jest zapewnienie wczesnego rozpoznania oraz adekwatnego zarządzania istotnymi ryzykami związanymi z działalnością Grupy PZU oraz jej poszczególnych podmiotów. Zarządzanie ryzykiem jest jednym z najważniejszych procesów wewnętrznych w Grupie PZU. Funkcjonujący w PZU system zarządzania ryzykiem oparty jest na trzech liniach obrony. Jego ramy odzwierciedlają standardy obowiązujące w sektorze ubezpieczeniowym oraz wytyczne zawarte w regulacjach nadzorczych.

Procesy zarządzania ryzykami niefinansowymi są wpisane w szerszy proces zarządzania ryzykiem w Grupie PZU. Ryzyka niefinansowe zostały zidentyfikowane również na etapie tworzenia Strategii ESG „Rozwój w równowadze". Zostały one zaadresowane w zobowiązaniach strategicznych, kluczowych wskaźnikach efektywności oraz inicjatywach strategicznych. Ponadto wybrane ryzyka niefinansowe są uwzględniane w procesie podejmowania decyzji inwestycyjnych oraz w wybranych procesach oceny ryzyka klientów korporacyjnych, które pozwalają ubezpieczycielowi wycenić składkę.

System zarządzania ryzykiem w Grupie PZU

PZU sprawuje nadzór nad systemem zarządzania ryzykiem Grupy PZU na mocy zawartych z podmiotami Grupy porozumień o współpracy i przekazywanych na ich podstawie informacji. Zarządza ryzykiem na poziomie Grupy PZU w ujęciu zagregowanym, zwłaszcza w zakresie wymogów kapitałowych. Podpisane z podmiotami zależnymi Grupy PZU porozumienia o współpracy umożliwiają pozyskiwanie i przetwarzanie informacji koniecznych do odpowiedniego i efektywnego zarządzania ryzykiem na poziomie Grupy PZU i zapewniają, że różnego rodzaju ryzyka generowane przez poszczególne podmioty Grupy PZU podlegają ocenie i są oparte na tych samych standardach, z uwzględnieniem wymogów i ograniczeń wynikających z obowiązujących przepisów prawa. Główne elementy systemu zarządzania ryzykiem Grupy PZU są wdrożone tak, aby zapewnić spójność sektorową oraz realizację planów strategicznych poszczególnych podmiotów, a także celów biznesowych całej Grupy.

Podstawę funkcjonowania systemu zarządzania ryzykiem w Grupie PZU stanowi „Strategia zarządzania ryzykiem w Grupie PZU". Dla podmiotów powiązanych, wskazanych w strategii, wprowadzone zostały zasady zarządzania ryzykiem, które stanowią rekomendację PZU w zakresie organizacji systemu zarządzania ryzykiem w podmiotach zależnych. Dodatkowo wydawane są wytyczne szczegółowo regulujące poszczególne procesy w obszarze zarządzania ryzykiem w podmiotach Grupy PZU. Organy zarządzające spółek Grupy PZU z sektora finansowego są odpowiedzialne za wypełnianie swoich obowiązków zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa krajowego i międzynarodowego, w szczególności za wdrożenie adekwatnego i efektywnego systemu zarządzania ryzykiem.

Podmioty zależne, spoza sektora finansowego, wprowadzają zasady zarządzania ryzykiem obejmujące podział ról i odpowiedzialności oraz katalog ryzyk adekwatny do prowadzonej działalności.

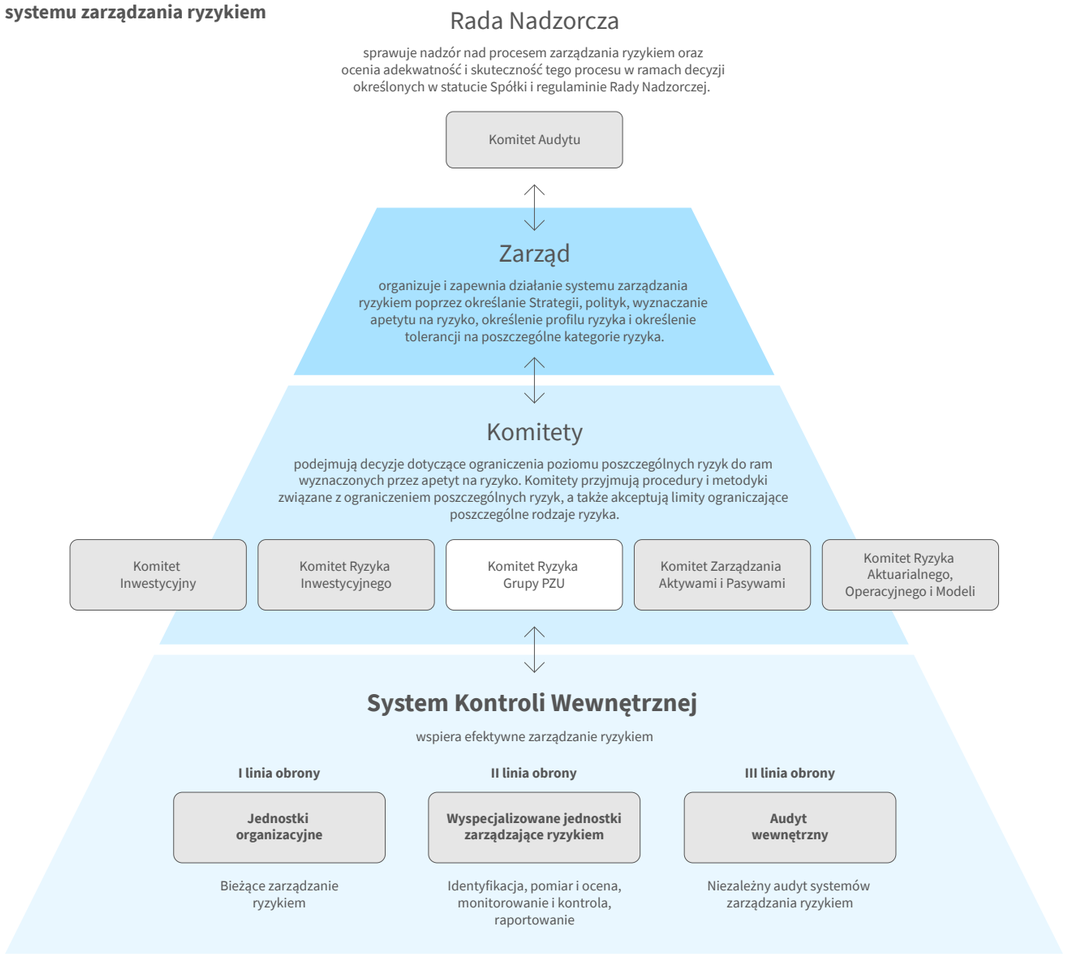
Za ustalenie odpowiedniego poziomu ryzyka w danym podmiocie odpowiedzialny jest organ zarządzający, natomiast jednostka ds. ryzyka raz w roku dokonuje przeglądu procesu zarządzania ryzykiem, w szczególności wielkości apetytu na ryzyko, a wszystkie działania koordynowane są z poziomu Grupy PZU.

System Kontroli Wewnętrznej

Efektywne zarządzanie ryzykiem wspiera wdrożony w PZU System Kontroli Wewnętrznej obejmujący rozwiązania na poziomie trzech linii obrony:

- **pierwsza linia obrony** – obejmuje bieżące zarządzanie ryzykiem na poziomie jednostek i komórek organizacyjnych podmiotów oraz podejmowanie decyzji w ramach procesu

Schemat struktury organizacyjnej systemu zarządzania ryzykiem



[IIRC]

Kategorie ryzyka w Grupie Kapitałowej PZU

ryzyko aktuarialne
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.

ryzyko modeli
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.

ryzyko operacyjne
Możliwość poniesienia straty wynikającej z niewłaściwych lub błędnych procesów wewnętrznych, działań ludzi, funkcjonowania systemów lub ze zdarzeń zewnętrznych.

ryzyko braku zgodności
Ryzyko niedostosowania się przez podmioty Grupy PZU lub powiązane z nimi osoby do przepisów prawa, regulacji wewnętrznych oraz przyjętych przez podmioty Grupy PZU standardów postępowania, w tym norm etycznych, a także ryzyko naruszenia tych przepisów, regulacji i standardów. Efektem tego jest albo może być: poniesienie sankcji prawnych przez Grupę PZU lub osoby działające w jej imieniu, powstanie strat finansowych, utrata reputacji lub wiarygodności.

ryzyko kredytowe
Ryzyko straty lub niekorzystnej zmiany sytuacji finansowej wynikające z wahań wiarygodności i zdolności kredytowej emitentów papierów wartościowych, kontrahentów i wszelkich dłużników, które materializuje się w postaci niewykonania zobowiązania przez kontrahenta lub wzrostu spreadu kredytowego.

ryzyko koncentracji
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.

ryzyko rynkowe
Ryzyko straty lub niekorzystnej zmiany sytuacji finansowej wynikające bezpośrednio lub pośrednio z wahań poziomu i wahań zmienności rynkowych cen aktywów, spreadu kredytowego, wartości zobowiązań i instrumentów finansowych.

w tym ryzyko płynności
Możliwość utraty zdolności do bieżącego regulowania zobowiązań Grupy PZU wobec jej klientów lub kontrahentów. Zarządzanie ryzykiem płynności finansowej służy zachowaniu takiego poziomu płynności, by umożliwiał bieżące regulowanie zobowiązań danego podmiotu. Ryzyko płynności jest zarządzane odrębnie dla części ubezpieczeniowej i bankowej.

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 odchyleń 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.

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;
- **trzecia linia obrony** – obejmuje audyt wewnętrzny, który przeprowadza niezależne audyty elementów systemu zarządzania ryzykiem oraz procedur kontrolnych.

Apetyt na ryzyko

Apetyt na ryzyko określony jest w Strategii zarządzania ryzykiem na podstawie wartości jako minimalna wartość współczynnika wypłacalności Grupy PZU w ujęciu skonsolidowanym oraz Spółki PZU w ujęciu jednostkowym.

Ponadto PZU jako podmiot wiodący w Konglomeracie Finansowym Grupy Kapitałowej PZU zarządza koncentracją ryzyka na poziomie całego konglomeratu. Podmiot wiodący określił zasady zarządzania koncentracją ryzyka, w szczególności przez wprowadzenie zasad identyfikacji, pomiaru i oceny, monitorowania i raportowania znaczącej koncentracji ryzyka oraz podejmowania decyzji zarządczych.

Jednostka ds. audytu wewnętrznego raz w roku przygotowuje „Sprawozdanie roczne z działalności", które obejmuje w szczególności ocenę systemu kontroli wewnętrznej i systemu zarządzania ryzykiem. Tryb opracowywania i zakres tego sprawozdania uregulowane są w odrębnych przepisach wewnętrznych. Jednostka ds. ryzyka na potrzeby raportu przygotowuje informację na temat adekwatności i efektywności systemu zarządzania ryzykiem.

W ramach prowadzonej działalności PZU identyfikuje jako istotne następujące ryzyka, na które narażona jest Grupa PZU: aktuarialne, modeli, operacyjne, braku zgodności, kredytowe, koncentracji oraz rynkowe (w tym ryzyko płynności).

W 2022 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[7], które są zarządzane w ramach poszczególnych kategorii ryzyk wskazanych w dalszej części Sprawozdania. Dodatkowo wybrane ryzyka niefinansowe podlegają odrębnej ocenie w ramach procesu identyfikacji i analizy ryzyk oraz identyfikacji ryzyk kluczowych.

7) 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.

Proces zarządzania poszczególnymi kategoriami ryzyka uwzględnia wymagania zrównoważonego rozwoju, także na poziomie podmiotów zależnych Grupy PZU z poszanowaniem przepisów prawa powszechnie obowiązującego oraz określonych w oddzielnych przepisach wewnętrznych Grupy PZU, w tym w Strategii ESG, stanowiącej integralną część Strategii Grupy PZU.

[GRI 2-12]

Zarządzanie ryzykiem – spółki zależne

Odpowiedzialność za zarządzanie ryzykiem, w tym ryzykiem związanym z wpływem klimatu

Spójny podział kompetencji i zadań w systemie zarządzania ryzykiem w Grupie PZU i w należących do niej podmiotach sektora finansowego obejmuje cztery poziomy kompetencyjne: Rada Nadzorcza, Zarząd, Komitety oraz poszczególne jednostki operacyjne w ramach trzech linii obrony.

1. Nadzór nad systemami zarządzania ryzykiem w poszczególnych podmiotach sektora finansowego sprawują Rady Nadzorcze. Do Rad Nadzorczych w spółkach zależnych, w szczególności w Grupie Alior Banku i Grupie Pekao, PZU desygnuje swoich przedstawicieli.

2. Zarządy podmiotów Grupy PZU są odpowiedzialne za wypełnianie swoich obowiązków zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa krajowego i międzynarodowego, w szczególności za wdrożenie adekwatnego i efektywnego systemu zarządzania ryzykiem. Zarząd organizuje i zapewnia działanie systemu zarządzania ryzykiem przez uchwalanie strategii, polityk, wyznaczanie apetytu na ryzyko, określenie profilu ryzyka i tolerancji na poszczególne kategorie ryzyka.

3. Komitety 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. W Komitetach zasiadają wybrani członkowie Zarządów.

4. Czwarty poziom kompetencyjny dotyczy działań operacyjnych w ramach poszczególnych jednostek biznesowych podzielonych na trzy tzw. linie obrony.

[GRI 2-12]

Kluczowe ryzyka niefinansowe

Z punktu widzenia wpływu na kwestie społeczne, pracownicze, środowiskowe, poszanowania praw człowieka oraz przeciwdziałania korupcji szczególne znaczenie ma ryzyko braku zgodności, a także niektóre ryzyka operacyjne.

7. Ład korporacyjny

Zarządzanie ryzykiem niefinansowym jest integralną częścią całego procesu zarządzania ryzykiem. Dlatego poszczególne ryzyka z obszaru ESG są kwalifikowane do głównych kategorii ryzyka. Kwestie z obszaru społecznego i ładu korporacyjnego to przed wszystkim ryzyko operacyjne i braku zgodności.
W przypadku kwestii środowiskowych to także ryzyko biznesowe, kredytowe, rynkowe i aktuarialne.

Zasady i struktura zarządzania ryzykiem operacyjnym i braku zgodności w PZU opierają się na przyjętych regulacjach. Ryzyka te kontrolowane są na wielu poziomach organizacji. Nadzór nad zarządzaniem ryzykiem sprawują niezależne, przeznaczone do tego jednostki w strukturze Spółki – Biuro Ryzyka dla ryzyka operacyjnego i Biuro Compliance dla ryzyka braku zgodności.

Kluczowe ryzyka niefinansowe – monitorowanie

Podstawowym narzędziem służącym do monitorowania ryzyka operacyjnego są wskaźniki ryzyka operacyjnego, obejmujące obszary o szczególnej ekspozycji na ryzyko operacyjne. Są one poddawane cyklicznym przeglądom – co najmniej raz do roku.

Ryzyko braku zgodności oceniane jest w Spółce w ramach bieżących procesów zarządczych oraz oceny systemowej realizowanej w cyklach półrocznych; jest także monitorowane miesięcznie i kwartalnie na podstawie wybranych wskaźników ryzyka.

Szczegółowe odniesienia do tych ryzyk zostały opisane w następujących częściach raportu:

Ład korporacyjny „G”

Ryzyko	Szczegółowe informacje
Ryzyko dotyczące ujawnienia danych osobowych i danych objętych tajemnicą ubezpieczeniową osobom nieuprawnionym.	2.5.1. Bezpieczeństwo informacji
Ryzyko korupcji związane z niewłaściwym wdrażaniem w strukturach Grupy procedur antykorupcyjnych, a także brakiem zapewnienia ochrony tzw. sygnalistów.	2.5.2. Przeciwdziałanie korupcji
Ryzyko wystąpienia konfliktu interesów	2.5.3. Zarządzanie konfliktem interesów
Ryzyko związane z niewłaściwym zaprojektowaniem i wdrażaniem rozwiązań w obszarze przeciwdziałania przestępczości oraz brakiem poprawnej ich realizacji.	2.5.4. Przeciwdziałanie przestępczości
Ryzyko reputacyjne związane z identyfikowaniem działalności PZU z praniem pieniędzy i finansowaniem terroryzmu lub ryzyko użycia działalności PZU do prania pieniędzy lub finansowania terroryzmu, ryzyko braku zgodności związane z niewłaściwym wdrożeniem przepisów ustawy o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu do procesów biznesowych i operacyjnych oraz brakiem poprawnej ich realizacji.	2.5.5. Przeciwdziałanie praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu
Ryzyko reputacyjne związane z identyfikowaniem działalności PZU z naruszeniami przestrzegania sankcji międzynarodowych, ryzyko braku zgodności związane z niewłaściwym wdrożeniem przepisów prawa polskiego, unijnego i międzynarodowego regulującego obszar sankcji międzynarodowych do procesów biznesowych i operacyjnych oraz brak poprawnej ich realizacji.	2.5.6. Stosowanie sankcji międzynarodowych

Środowisko „E”

Ryzyko	Szczegółowe informacje
Ryzyko reputacyjne i braku zgodności w związku z bezpośrednim wpływem na środowisko	4.3. Bezpośredni wpływ na środowisko
Ryzyko fizyczne	4.1.2. Analiza zmian klimatu i identyfikacja ryzyk
Ryzyko transformacji	4.1.2. Analiza zmian klimatui identyfikacja ryzyk

Społeczna odpowiedzialność „S”

Ryzyko	Szczegółowe informacje
Ryzyko związane z trudnością pozyskania wykwalifikowanej kadry pracowników. Dotyczy w szczególności obszarów charakteryzujących się wąską specjalizacją oraz tych, w których poszukiwani są kandydaci o unikalnych kompetencjach.	3.1. Pracownicy
Ryzyko niezapewnienia bezpiecznego i higienicznego środowiska pracy. Narażenie pracowników na wypadki przy pracy.	3.1.5. Bezpieczeństwo
Ryzyko przekroczenia budżetu osobowego, czyli ryzyko związane z potrzebą zatrudnienia pracownika za większą kwotę niż zabudżetowana w związku z brakiem wykwalifikowanych pracowników na rynku pracy. Nieplanowane w budżecie zatrudnienia pracowników.	3.1.6. Wynagrodzenia i benefity
Ryzyko missellingu, tj. ryzyko związane z nieuczciwym informowaniem klientów o ofertach Grupy PZU poprzez proponowanie klientom nabycia produktów, które nie odpowiadają ich potrzebom lub w sposób nieadekwatny do ich charakteru.	3.2.1. Odpowiedzialna sprzedaż
Ryzyko braku zgodności z przepisami powszechnie obowiązującego prawa oraz wytycznymi organów państwowych, a także z ryzyko reputacyjne.	3.2.1.2. Etyka reklamy

[GRI 2-12, 2-23, 2-24]

Zarządzanie ryzykiem niefinansowym – polityki

Głównym elementem zarządzania ryzykiem w Grupie PZU są szczegółowe regulacje, przyjmowane na poziomie spółek i biur funkcyjnych. Dokumentem regulującym te kwestie jest porozumienie o współpracy (od 21 marca 2017) zawarte pomiędzy PZU oraz podmiotami zależnymi. Punktem wyjścia dla regulacji przyjmowanych w spółkach zależnych jest obszar kompetencji jednostki dominującej PZU, gdzie właściwe komórki są odpowiedzialne za przygotowane merytoryczne odpowiednich zapisów dla polityk w podmiotach zależnych. W ramach porozumienia zostały uregulowane kwestie w obszarze: zakupów, zarządzania ryzykiem, zarządzania IT, audytu wewnętrznego, strategii, projektów, marketingu i zarządzania marką, doradztwa i pomocy prawnej, zarządzania bezpieczeństwem, zarządzania kadrami, komunikacji korporacyjnej, polityki podatkowej, nadzoru korporacyjnego, aktuariatu, rachunkowości, planowania i kontrolingu, compliance, reasekuracji, zarządzania doświadczeniem klientów, obsługi szkód i świadczeń, zrównoważonego rozwoju biznesu (ESG), aktuariatu taryfowego, analizy przebiegu i taryfikacji ubezpieczeń, rozwoju technologii sprzedaży, narzędzi sprzedaży oraz underwritingu pozakomunikacyjnego ubezpieczeń gospodarczych.

Poniżej zostały wymienione wybrane regulacje obowiązujące w PZU, którą są kluczowe z punktu widzenia budowania spójnego podejścia w ramach przyjmowanych grupowo polityk i procedur, w obszarze zarzadzania ryzkami niefinansowymi (w ramach grupy ryzyk operacyjnych i braku zgodności).

Ład korporacyjny „G”

Regulacje	Szczegółowe informacje
Polityka bezpieczeństwa PZU SA i PZU Życie SA	2.5.1. Bezpieczeństwo informacji
Procedura bezpieczeństwa w obszarze bezpieczeństwa informacji w PZU SA i PZU Życie SA	2.5.1. Bezpieczeństwo informacji
Procedura bezpieczeństwa w obszarze ochrony danych osobowych w PZU SA i PZU Życie SA	2.5.1. Bezpieczeństwo informacji
Program antykorupcyjny PZU SA i PZU Życie	2.5.2. Przeciwdziałanie korupcji
Procedura zgłaszania nieprawidłowości PZU SA i PZU Życie	2.5.2. Przeciwdziałanie korupcji
Zasady zarządzania konfliktem interesów PZU SA i PZU Życie	2.5.3. Zarządzanie konfliktem interesów
Zasady przyjmowania i wręczania prezentów PZU SA i PZU Życie	2.5.3. Zarządzanie konfliktem interesów
Procedura bezpieczeństwa w obszarze przeciwdziałania przestępczości w PZU SA i PZU Życie	2.5.4. Przeciwdziałanie przestępczości

Procedury bezpieczeństwa w obszarze przeciwdziałania praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu w PZU Życie oraz w Grupie PZU	2.5.5. Przeciwdziałanie praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu
Zasady ochrony pracowników oraz osób powiązanych z PZU Życie wykonujących czynności związane z realizacją niektórych obowiązków z zakresu przeciwdziałania praniu pieniędzy oraz finansowania terroryzmu	2.5.5. Przeciwdziałanie praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu
Polityka sankcyjna PZU SA i Życie SA	2.5.6. Stosowanie sankcji międzynarodowych
Procedura zgłaszania nieprawidłowości w PZU oraz PZU Życie	2.5.7. System zgłaszania nieprawidłowości

Środowisko „E”

Regulacje	Szczegółowe informacje
Polityka środowiskowa Grupy PZU	4.3. Bezpośredni wpływ na środowisko
Polityka zrównoważonego inwestowania PZU i PZU Życie	4.1.3. Strategia ESG – podejście do zarządzania w obszarze klimatu
Standard Zielone PZU	4.3. Bezpośredni wpływ na środowisko

Społeczna odpowiedzialność „S”

Regulacje	Szczegółowe informacje
Polityka zarządzania kapitałem ludzkim w PZU SA i PZU Życie	3.1. Pracownicy
Procedura przeciwdziałania zachowaniom niepożądanym w środowisku pracy – mobbingowi i dyskryminacji w PZU i PZU Życie	3.1.3.2. Przeciwdziałanie mobbingowi i dyskryminacji
Polityka bezpieczeństwa i higieny pracy w PZU i PZU Życie	3.1.5. Bezpieczeństwo
Polityki wynagradzania w Grupie PZU	3.1.6. Wynagrodzenia i benefity
Procedura planowania finansowego w Grupie PZU	3.1.6. Wynagrodzenia i benefity
Regulamin Zakładowego Funduszu Świadczeń Socjalnych (ZFŚS)	
Zasady dotyczące systemu zarządzania produktem w PZU i PZU Życie	
Kodeks etyki reklamy	
Polityki zarządzania efektywną komunikacją w PZU	
Polityka zarządzania doświadczeniami klienta w PZU i PZU Życie	
Polityka praw człowieka Grupy PZU	

RI 2-25]

7.5.5. Bezpieczeństwo informacji

Ryzyko obszaru: ryzyko dotyczące ujawnienia danych osobowych i danych objętych tajemnicą ubezpieczeniową osobom nieuprawnionym.

Podejście do zarządzania: w PZU i PZU Życie zostały wdrożone zasady identyfikacji klienta oraz udzielania informacji w zależności od wniosków klienta. Ponadto dostęp do danych osobowych oraz informacji objętych tajemnicą ubezpieczeniową nadawany jest tylko upoważnionym osobom za pośrednictwem Centralnego Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji (CSZBI). Dodatkowo w PZU został wdrożony system monitorujący klasy DLP, w którym zaimplementowano odpowiednie reguły minimalizujące ryzyko ujawnienia informacji, w tym danych osobowych, osobom nieuprawnionym. Spółki cyklicznie wdrażają i aktualizują procedury oraz zabezpieczenia w elektronicznych kanałach komunikacji z klientem, minimalizujące ryzyko ujawnienia informacji prawnie chronionych.

Kluczowe regulacje: Polityka bezpieczeństwa PZU SA i PZU Życie SA, Procedura bezpieczeństwa w obszarze bezpieczeństwa informacji w PZU SA i PZU Życie SA, Procedura bezpieczeństwa w obszarze ochrony danych osobowych w PZU SA i PZU Życie SA.

Dobre praktyki PZU i PZU Życie

Cyberbezpieczeństwo

System zarządzania cyberbezpieczeństwem w PZU i PZU Życie jest zgodny z wymaganiami normy ISO 27001, uznawanym i rozpoznawalny na całym świecie najwyższym standardem Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji. Bezpieczeństwo informatyczne stanowi jedno z ważniejszych wyzwań świata nowych technologii. Strategizacja priorytetów w tym zakresie w Grupie PZU stara się odpowiedzieć na nowe zagrożenia zarówno w zakresie organizacyjnym i technologicznym. We wszystkich spółkach Grupy funkcjonują odpowiednie polityki, procedury i szczegółowe wymagania mające na celu zapewnienie odpowiedniego poziomu ochrony informacji oraz danych klientów. W PZU i PZU Życie funkcjonuje i stale jest rozwijany kompleksowy i wielowarstwowy system ochrony przeciw zagrożeniom cyberbezpieczeństwa – pozyskiwane są nowe narzędzia i kompetencje.

Polityka bezpieczeństwa

Głównym dokumentem, który reguluje kwestie bezpieczeństwa informacji chronionych w PZU i PZU Życie, w tym danych osobowych, bezpieczeństwa fizycznego, bezpieczeństwa systemów IT i ciągłości działania jest „Polityka bezpieczeństwa PZU SA i PZU Życie SA”. Odnosi się ona również do obszaru przeciwdziałania przestępczości ubezpieczeniowej oraz prania pieniędzy i finansowania terroryzmu, a także bezpieczeństwa i higieny pracy.

Procedura bezpieczeństwa

Działania zgodnie z Procedurą w obszarze bezpieczeństwa informacji mają na celu m.in. zapewnienie ochrony każdej informacji zgodnie z odpowiednim poziomem bezpieczeństwa, zapewnienie kontroli dostępu do informacji, integralności i dostępności informacji oraz przeciwdziałanie kradzieży i nieautoryzowanemu wypływowi informacji. Dokument określa zasady ochrony i udostępniania informacji prawnie chronionych oraz zarządzanie ryzykiem bezpieczeństwa.

Cyberbezpieczeństwo – nadzór zarządu

Członek Zarządu – Ernest Bejda odpowiada za komórkę nadzorująco bezpieczeństwo. Posiada wieloletnie doświadczenie w tym obszarze. 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), od grudnia 2015 roku p.o. Szefa CBA, a następnie funkcję szefa tej instytucji (2016-2020).

Efektywność systemu zarządzania bezpieczeństwem w PZU i PZU Życie	2021	2022
Liczba zablokowanych potencjalnych infekcji	>14 tys.	>7,5 tys.
Liczba zablokowanych prób połączenia w celu wysłania złośliwych wiadomości e-mail	132 mln	210 mln
Liczba zablokowanych ataków wysokiego ryzyka	200 tys.	744 tys.
Liczba zablokowanych przekierowań do niebezpiecznych zasobów	>3 mln	>1 mln
Liczba zablokowanych złośliwych wiadomości e-mail	> 1,3 mln	0,7 mln

System zarządzania bezpieczeństwem w PZU i PZU Życie - wybrane działania	2021	2022
Liczba analiz	46 tys.	70 tys.
Liczba zaopiniowanych inicjatyw	1,3 tys.	1,2 tys.
Liczba manualnych testów bezpieczeństwa	173	148
Liczba wykrytych podatności	137 tys.	129 tys.
- w tym krytycznych	27,4 tys.	27,0 tys.

Testy bezpieczeństwa

Wdrażanie i sprzedaż produktów oraz dostosowywanie oferty do zmieniających się potrzeb klientów stanowi ogromne wyzwanie dla systemów informatycznych Grupy. Aby zmiany przebiegały płynnie i nie zakłócały obsługi klientów, w organizacji wypracowano powtarzalną procedurę informatyczną zakładającą szeroki wybór testów i sposobów weryfikacji. Procedura gwarantuje wczesne wykrywanie zagrożeń i ewentualnych problemów oraz odpowiednie zarządzanie nimi.

W Grupie przeprowadzane są testy oceny podatności systemów PZU. Wykrywanie podatności w infrastrukturze jest procesem ciągłym i zautomatyzowanym z wykorzystaniem dedykowanych rozwiązań Vulnerability Assessment. Przeprowadzane testy bezpieczeństwa są częścią procesów zarządzania zmianą, wydaniami i projektami.

Opiniowanie i koordynacja wdrażania rozwiązań opartych o chmurę obliczeniową

W dniu 23 stycznia 2020 r. Urząd Komisji Nadzoru Finansowego (UKNF) opublikował komunikat dotyczący przetwarzania przez podmioty nadzorowane informacji w chmurze obliczeniowej publicznej lub hybrydowej. Decyzją Zarządu z dnia 7 kwietnia 2020 roku Biuro Bezpieczeństwa zostało wskazane jako jednostka koordynująca i właściwa w zakresie akceptacji wdrażania rozwiązań opartych o chmurę obliczeniową.

Zgodnie z wytycznymi w/w komunikatu przyjęte zostały procedury standaryzujące proces klasyfikacji i oceny informacji oraz proces szacowania ryzyka tj.:

- procedura klasyfikacji i oceny informacji na cele ich przetwarzania w chmurze obliczeniowej w PZU i PZU Życie;
- procedura szacowania ryzyka przetwarzania informacji w chmurze obliczeniowej w PZU i PZU Życie.

Wyższa kadra kierownicza (WKK) PZU i PZU Życie została poinformowana o zakresie odpowiedzialności BBE oraz odpowiedzialności właścicieli biznesowych procesów realizowanych w oparciu o rozwiązania chmurowe. W ramach statusów dla WKK przekazywane są informacje o aktualnych wdrożeniach jak również inne istotne informacje związane z wdrażaniem rozwiązań chmurowych. Poza tym wprowadzono cykliczne raportowanie do Zarządu PZU i PZU Życie, w ramach informacji kwartalnej z obszaru bezpieczeństwa informacji, obejmujące wykaz zaopiniowanych tematów opartych o rozwiązania chmurowe.

Wdrożenie wyżej wymienionych działań przyczyniło się do ustandaryzowania procesu wdrażania rozwiązań

Wdrożenie rozwiązań chmurowych w PZU i PZU Życie	2021	2022
Liczba zaopiniowanych rozwiązań opartych o chmurę obliczeniową w PZU/PZU Życie	98	97
Liczba procesów wymagających notyfikacji do UKNF	0	1

chmurowych, a co za tym idzie do ograniczenia ryzyka niezgodności z wytycznymi UKNF oraz transparentnego informowania organizacji na temat podejmowanych działań.

Szkolenia z zakresu bezpieczeństwa w 2022 roku:

- nowo zatrudnione osoby - biorą udział w szkoleniach wdrożeniowych, podczas których poznają zasady bezpieczeństwa, a następnie przechodzą obowiązkowe szkolenie e-learningowe z tego zakresu. Na bieżąco prowadzone są też szkolenia odświeżające oraz wewnętrzne kampanie informacyjne z bezpieczeństwa informacji, ochrony danych osobowych i cyberbezpieczeństwa. Najczęściej te zagadnienia są poruszane wspólnie, gdyż nawzajem się uzupełniają;
- szkolenie odświeżające - dla pracowników jednostek i agentów przeprowadzono dedykowane szkolenia odświeżające z tej tematyki, głównie w formie webinarów. Ich uczestnikami byli m.in. pracownicy oddziałów, jednostek obsługi szkód i świadczeń oraz agenci wyłączni (tj. w szczególności osoby zajmujące się przetwarzaniem danych osobowych klientów);
- materiały informacyjne - publikowane w intranecie PZU artykuły z tej tematyki;
- wewnętrzna kampania informacyjna - tematem przewodnim kampanii były cyberzagrożenia, związane z nimi ataki, w tym socjotechniczne, a także bezpieczeństwo informacji oraz dobre praktyki przeciwdziałania zagrożeniom takim jak m.in. phishing, socjotechnika, niebezpieczne linki i załączniki oraz dezinformacja;
- spotkanie on-line z ekspertami zewnętrznym - z przykładami zagrożeń i najczęstszych ataków oraz poradami, jak ich uniknąć;
- animacje edukacyjne (na wewnętrznej platformie e-learningowej) - na temat aktualnych cyberzagrożeń, bezpiecznej pracy zdalnej oraz jakości przetwarzanych informacji.

Szkolenia stacjonarne lub webinary z trenerem z tematyki bezpieczeństwo informacji / ochrona danych osobowych / cyberbezpieczeństwo PZU i PZU Życie	Liczba szkoleń		Liczba uczestników	
	2021	2022	2021	2022
Szkolenia wdrożeniowe dla nowo zatrudnionych	37	35	842	992
Szkolenia odświeżające	38	16	3 619	586

Komentarz do zmian 2021/2022 – duża liczba szkoleń odświeżających była związana z sytuacją pandemiczną i zwiększonym zapotrzebowaniem na webinaria, w których jednocześnie mogło uczestniczyć więcej pracowników niż w trybie stacjonarnym.

Szkolenia E-learning w PZU i PZU Życie	Liczba uczestników	
	2021	2022
Bezpieczeństwo informacji, cyberbezpieczeństwo i przeciwdziałanie przestępczości dla nowo zatrudnionych	877	1 468

Procedury bezpieczeństwa w spółkach zależnych

W spółkach PZU oraz we wszystkich spółkach zagranicznych wdrożono procedury zarządzania bezpieczeństwem procesów informatycznych:

- w Grupie PZU Zdrowie w tym obszarze zaimplementowano pakiet regulacji dotyczący przetwarzania danych osobowych, w tym polityki bezpieczeństwa zawierające wymagania dla procesów IT;
- w PTE PZU przyjęto do stosowania wytyczne dotyczące zarządzania obszarami technologii informacyjnej i bezpieczeństwa środowiska teleinformatycznego w powszechnych towarzystwach emerytalnych wydane przez KNF;
- w TUW PZUW wdrożono regulacje wewnętrzne mające na celu wsparcie organizacji w procesie zapewnienia poufności, integralności i dostępności informacji, a także realizacji obowiązków wymaganych przepisami prawa oraz wytycznych KNF. W ramach aktów wewnętrznych wdrożono polityki i procedury regulujące obszar bezpieczeństwa informacji oraz danych osobowych, z uwzględnieniem sposobów przetwarzania informacji, mechanizmów bezpieczeństwa, reagowania na potencjalne zdarzenia, analiz ryzyka, raportowania i edukacji pracowników. Ponadto TUW PZUW korzystając z rozwiązań wypracowanych przez Grupę PZU stosuje szereg zabezpieczeń technologicznych mających na celu ograniczenie ryzyk związanych z utratą poufności, integralności lub dostępności informacji. TUW PZUW realizuje szkolenia stale podnoszące wiedzę pracowników, w tym symulowane ataki phishingowe. W celu osiągniecia wysokiego poziomu bezpieczeństwa testy te wykorzystują różne techniki ataków. Za obszar bezpieczeństwa w TUW PZUW odpowiedzialny jest Dyrektor Biura Bezpieczeństwa. Ponadto w TUW PZUW powołano Inspektora Ochrony Danych (IOD). W ramach Biura Bezpieczeństwa realizowane są zadania związane z zapewnieniem bezpieczeństwa informacji oraz realizacją zadań administratora danych

Dobre praktyki PZU i PZU Życie

Kampania szkoleniowa

W 2022 roku przeprowadzono jedną kampanię szkoleniową GoPhish. Polega ona na tym, że pracownikom, którzy nieopatrznie otworzyli link ze spreparowanych wiadomości, wyświetlał się film szkoleniowy Biura Bezpieczeństwa z informacją, jak unikać takich zagrożeń w przyszłości. Wyniki pokazują, że wciąż istnieje potrzeba prowadzenia kampanii antyphishingowych. Dodatkowo od 2020 roku funkcjonuje szkolenie e-learningowe Phishing quiz, dzięki któremu można poznać, jak odróżnić bezpieczne wiadomości od niebezpiecznych. Obowiązkowo szkolenie to muszą wykonać osoby, które kliknęły w linki z fałszywych e-maili.

Dobre praktyki spółek zależnych

W Alior Banku powstało centrum bezpieczeństwa chmurowego “Cloud Security Competency Center” mające na celu wsparcie biznesu w zakresie bezpiecznego wykorzystywania nowych rozwiązań opartych o technologie chmurowe.

osobowych. Inspektor Ochrony Danych Osobowych został powołany w ramach struktur Biura Compliance i monitoruje zgodność organizacji z RODO.

Procedury bezpieczeństwa w spółkach zależnych - banki

W Banku Pekao w celu zagwarantowania kompleksowych działań w obszarze ochrony danych osobowych wdrożono szereg regulacji wewnętrznych odnoszących się do poszczególnych obszarów funkcjonowania banku są to m.in. „Polityka Bezpieczeństwa Informacji wraz z Dokumentami Polityki Bezpieczeństwa Informacji", „Polityka bezpieczeństwa aplikacji w Banku Polska Kasa Opieki Spółka Akcyjna", „Procedura rozpatrywania żądań osób, których dane dotyczą na gruncie RODO przez Bank Polska Kasa Opieki Spółka Akcyjna", „Procedura zarządzania naruszeniami ochrony danych osobowych w Banku Pekao S.A.", a także regulacja „Ochrona informacji elektronicznej w Banku Polska Kasa Opieki S.A."

W całym Alior Banku obowiązują restrykcyjne i zgodne z wymaganiami prawnymi i regulacyjnymi procedury bezpieczeństwa zapewniające poufność, integralność oraz dostępność przetwarzanych informacji. Wdrożona Polityka Bezpieczeństwa, standardy oraz wszystkie procedury w tym obszarze są na bieżąco aktualizowane w odpowiedzi na zmieniające się uwarunkowania rynku w zakresie cyberbezpieczeństwa, a także nowe wymagania i wytyczne regulatorów, w tym wynikające z obowiązków Alior Bank jako operatora usługi kluczowej w myśl Ustawy o Krajowym Systemie Cyberbezpieczeństwa (implementującej wymagania europejskiej dyrektywy NIST). W 2022 roku kluczowe systemy informatyczne Alior Banku przetwarzające dane klientów oraz uczestniczące w procesach realizacji transakcji finansowych zostały poddane dogłębnym testom bezpieczeństwa.

Procedura bezpieczeństwa w obszarze ochrony danych osobowych

Głównym dokumentem regulującym kwestie ochrony danych osobowych w PZU i PZU Życie jest „Procedura bezpieczeństwa w obszarze ochrony danych osobowych". Dokument określa w szczególności zasady przetwarzania danych osobowych, dostępu do danych, obsługi wniosków podmiotów danych, postępowania z incydentami bezpieczeństwa, oceny i notyfikacji naruszeń, wyboru i audytu procesora oraz rolę i zadania wykonywane przez Inspektora Ochrony Danych.

Poza tym w PZU i PZU Życie obszar ten reguluje szereg procedur i zasad w szczególności:

- Procedura zarządzania ryzykiem bezpieczeństwa IT;
- Procedura oceny ryzyka i oceny skutków przetwarzania danych osobowych PZU SA i PZU Życie SA;
- Zarządzanie ochroną przed złośliwym oprogramowaniem;
- Zasady bezpiecznego przetwarzania danych osobowych;
- Zasady zarządzania podatnościami i testami bezpieczeństwa infrastruktury IT;
- Zasady bezpieczeństwa IT - System Zarządzania Bezpieczeństwem IT;
- Klasyfikacja informacji i poziomy zabezpieczeń PZU SA i PZU Życie SA.

RODO[8]

PZU i PZU Życie dokładają wszelkiej staranności w dbaniu o bezpieczeństwo informacji oraz ochronę danych osobowych zgodnie z RODO. W PZU i PZU Życie gromadzi się, przechowuje, przetwarza i przekazuje dane osobowe klientów w zgodny z prawem sposób. Udostępnianie danych objętych tajemnicą ubezpieczeniową odbywa się na podstawie art. 35 ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej, który definiuje listę podmiotów i instytucji, którym dane mogą być udostępnione. Powierzenie przetwarzania danych osobowych podmiotom zewnętrznym następuje na podstawie umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych. W przypadku przekazania podmiotom trzecim informacji chronionych standardem jest zawieranie umowy o zachowaniu poufności. Treść przedmiotowych umów obejmuje m.in. zobowiązanie do wdrożenia, co najmniej takich samych środków zapewniających ochronę informacji oraz gwarantuje możliwość przeprowadzenia audytu.

RODO - dostęp do danych

W trosce o zachowanie jak najwyższej prywatności klientów każda osoba, której dane są przetwarzane, ma prawo dostępu do danych oraz do usunięcia, sprostowania, uzupełnienia lub zmiany danych osobowych, a także ma możliwość zgłaszania pytań dotyczących prywatności. W tym celu wdrożono odpowiednie procesy zapewniające realizację praw osób, których dane dotyczą, określonych w art. 12-22 RODO.

RODO - audyt

W PZU i PZU Życie prowadzone są audyty kontrahentów, którym PZU powierzył przetwarzanie danych osobowych. Podczas audytu weryfikowana jest zgodność przetwarzania przez procesora powierzonych danych osobowych z przepisami RODO oraz umową powierzenia przetwarzania danych osobowych. W PZU i PZU Życie prowadzone są również audyty procesorów, u których doszło do incydentów bezpieczeństwa. Na podstawie przeprowadzonego audytu wydawane są rekomendacje do zmiany procesów lub zmiany systemów dla poszczególnych właścicieli biznesowych.

8) z rozporządzenia 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 (RODO)

[GRI 2-16]

Inspektor ochrony danych osobowych

- Realizacja obowiązków administratora danych osobowych (ADO) i inspektora ochrony danych (IOD) wynikających z przepisów prawa, monitoring incydentów bezpieczeństwa informacji, w szczególności w obszarze danych osobowych oraz naruszeń zgłaszanych do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych (PUODO), cykliczne raportowanie danych do Zarządu PZU i PZU Życie.
- Cykliczne raportowanie do Zarządu – w remach realizacji procedur prowadzone jest cykliczne raportowanie do zarządów PZU i PZU Życie obejmujące dane na temat incydentów bezpieczeństwa informacji. Informacja zarządcza w obszarze bezpieczeństwa przetwarzanych danych w zakresie identyfikowanych ryzyk i zidentyfikowanych podatności obejmuje dane na temat incydentów bezpieczeństwa informacji, w szczególności w obszarze ochrony danych osobowych, w tym informacje o realizacji obowiązków wynikających z art. 33 (zgłaszanie naruszenia ochrony danych osobowych organowi nadzorczemu) i art. 34 (zawiadamianie osoby, której dane dotyczą, o naruszeniu ochrony danych osobowych) RODO. Prowadzony bieżący monitoring procesów przetwarzania danych oraz analiza i raportowanie danych gwarantują transparentność i rozliczalność. Dzięki wprowadzonym mechanizmom identyfikowane są obszary wymagające wdrożenia zmian oraz wydawane są rekomendacje dotyczące podniesienia bezpieczeństwa przetwarzania danych osobowych w tych obszarach.

Ocena skutków przetwarzania dla ochrony danych (ang. *Data Protection Impact Assessment, DPIA*)

Zgodnie z realizacją obowiązków wynikających wprost z RODO, w PZU i PZU Życie wdrożono procesy gwarantujące udokumentowany proces związany z realizacją postanowień art. 35 (Ocena skutków dla ochrony danych) RODO zobowiązującego spółki do dokonania oceny skutków dla ochrony danych w celu oszacowania w szczególności źródła, charakteru, specyfiki i powagi tego ryzyka.

RODO – wdrożone procedury

- zasady zarządzania ryzykiem przetwarzania danych osobowych w PZU i PZU Życie;
- instrukcję (metodykę) przeprowadzania identyfikacji i oceny ryzyka przetwarzania danych osobowych w PZU i PZU Życie;
- cykliczne raportowanie do zarządów PZU i PZU Życie obejmujące dane na temat wykonanych analiz DPIA;
- monitoring procesów oraz sprawdzenie wykonania wydanych rekomendacji.

Proces opiniowania spraw

Dokumenty wewnętrzne, umowy i procesy opiniowane są pod kątem zgodności z obowiązującymi przepisami z zakresu ochrony danych osobowych, orzecznictwem sądów, decyzjami organów, regulacjami przyjętymi w PZU i PZU Życie oraz dobrymi praktykami rynkowymi.

Liczba przeanalizowanych procesów związanych z przetwarzaniem danych w PZU i PZU Życie	2021	2022
Inicjatywy	823	674
Podtematy	1 235	935
Proof of Concept	8	8
Analiza DPIA ang. Data Protection Impact Assessment – nowe procesy	42	24
Analiza DPIA ang. Data Protection Impact Assessment – istniejące procesy	10	4

Wdrożenie w PZU i PZU Życie procesu opiniowania przyczyniło się do zapewnienia zgodności przetwarzania danych z przepisami prawa, zapewnia rozliczalności oraz wdrożenia zasady ochrony danych w fazie projektowania (ang. privacy by design). Pozwala na wczesnym etapie zidentyfikować nieprawidłowości i dostosować działania do obowiązujących norm.

Wprowadzony proces opiniowania obejmuje wdrożenie nowych lub zmiany w obecnie funkcjonujących systemach IT, dokumenty wewnętrzne, procesy, umowy, w których występuje lub może wystąpić element związany z tematyką danych osobowych. Aby jak najlepiej realizować ten proces powstała dedykowana skrzynka mailowa, na którą kierowane są zapytania z jednostek biznesowych. Sprawy rozdzielane są pomiędzy pracowników wyspecjalizowanych w różnych obszarach ochrony danych. Opiniowanie kończy się wydaniem rekomendacji uwzględniającej obowiązujące przepisy prawa z zakresu ochrony danych osobowych, orzecznictwo sądów, decyzje organów, regulacje wewnętrzne PZU i PZU Życie oraz dobre praktyki rynkowe. Wszystkie opiniowane sprawy odnotowywane są w rejestrze w celu zapewnienia rozliczalności.

[GRI 418-1]

Przypadki naruszenia ochrony danych zgłoszone do PUODO przez podmioty Grupy PZU	2021*	2022
Grupa PZU, w tym:	1 211	1 053
- PZU	404	198
- PZU Życie	186	84

*) dane skorygowane

Liczba skarg na działalność PZU złożonych przez podmioty zewnętrzne do PUODO	2021	2022
PZU	7	13
PZU Życie	5	4

Komentarz: w 2022 roku liczba skarg na działalność PZU złożonych przez podmioty zewnętrzne do organu nadzoru wyniosła 13, natomiast na PZU Życie złożono 4 skargi. W 2022 roku organ nadzoru wydał 16 decyzji w sprawach skarg złożonych przez podmioty zewnętrzne w roku 2022 oraz w latach poprzednich (14 decyzji w sprawach PZU i 2 decyzje w sprawach PZU Życie). Organ udzielił 7 upomnień za naruszenie art. 6 ust. 1 RODO (6 przypadków PZU oraz 1 przypadek PZU Życie). W pozostałych przypadkach skarg organ nadzoru odmówił uwzględnienia wniosku, umorzył postępowanie lub nie podjął jeszcze decyzji.

7.5.6. Przeciwdziałanie korupcji

[GRI 2-25]

Ryzyko obszaru: ryzyko korupcji związane z niewłaściwym wdrażaniem w strukturach Grupy procedur antykorupcyjnych.

Podejście do zarządzania: w Grupie PZU nie ma przyzwolenia na jakąkolwiek formę korupcji. Dlatego w spółkach Grupy obowiązują polityki przeciwdziałania korupcji oraz zasady przyjmowania i wręczania prezentów. Dodatkowo w spółkach PZU i PZU Życie funkcjonuje Procedura zgłaszania nieprawidłowości, a także został wdrożony Program antykorupcyjny, który stanowi podstawę ustanowienia i wspierania rozwiązań prewencyjnych i edukacyjnych w zakresie przeciwdziałania zachowaniom korupcyjnym oraz zawiera podział odpowiedzialności w celu kontrolowania ryzyka korupcji.

Kluczowe regulacje: Program antykorupcyjny PZU SA i PZU Życie; Procedura Zgłaszania Nieprawidłowości PZU SA i PZU Życie.

Zarządzanie ryzykiem korupcji[9]

W Grupie PZU nie ma przyzwolenia na korupcję. Rozwiązania wdrożone w organizacji definiują sposób zarządzania ryzykiem korupcji, włączając w to identyfikację, ograniczenie i monitoring tego ryzyka. W podmiotach Grupy obowiązują wewnętrzne regulacje służące przeciwdziałaniu korupcji, w tym m.in. zasady przyjmowania i wręczania prezentów, zasady zarządzania konfliktem interesów, zasady etyki obowiązujące członków organów statutowych.
W zależności od podmiotu zostały uwzględnione w kilku przyjętych i wdrożonych dokumentach dotyczących m.in. przeciwdziałania korupcji, zgłaszania nieakceptowanych zachowań (*whistleblowing*), zarządzania konfliktem interesów i dokonywania zakupów. Zagadnienia te są także omawiane podczas wewnętrznych szkoleń dla pracowników.

9) **Korupcja** - to bezpośrednie lub pośrednie żądanie, przyjęcie, udzielenie lub obietnica nienależnej korzyści majątkowej lub osobistej w zamian za działanie lub zaniechanie określonego działania, w związku z pełnieniem funkcji w PZU. Gratyfikacja jest formą korupcji. Polega na przekazywaniu niewielkich, nieoficjalnych płatności lub innego rodzaju korzyści, mających zapewnić przyśpieszoną realizację rutynowego działania, do uzyskania którego strona wręczająca gratyfikację ma prawo.

Łapówka - forma korupcji, polega na wręczaniu lub przyjęciu prezentu, pożyczki, opłaty, nagrody lub innej korzyści materialnej bądź osobistej innej osobie lub od innej osoby jako zachęty do nieuczciwego postępowania lub bezprawnego działania, naruszenia zaufania w toku prowadzenia działalności przez spółkę.

Korzyść majątkowa - świadczenie o charakterze majątkowym udzielone lub otrzymane przez pracownika w związku z zajmowanym stanowiskiem lub pełnieniem funkcji w spółce, z wyłączeniem wynagrodzeń i innych świadczeń należnych w związku z pełnioną funkcją oraz zwyczajowo wręczanych upominków, których wartość jednostkowa nie podlega opodatkowaniu podatkiem dochodowym od osób fizycznych.

Korzyść osobista - świadczenie niemajątkowe, polepszające sytuację pracownika, jego osób bliskich albo osób lub organizacji, z którymi pozostaje lub pozostawał w ścisłej współpracy zawodowej, gospodarczej lub osobistej.

Ściśle określone są także zasady przyjmowania i wręczania prezentów przez pracowników Grupy oraz zasady ich rejestrowania. Prezenty i rozrywka, wyłącznie o małej wartości, mogą być oferowane lub przyjmowane wyłącznie w celu budowania relacji biznesowych lub w związku z okazaniem uprzejmości w relacjach z klientem lub partnerem biznesowym. W żadnych okolicznościach nie wolno oferować lub przyjmować pieniędzy bądź ich ekwiwalentu. Wręczanie i przyjmowanie prezentów nie może być tak częste czy nadmierne lub hojne, by stanowiło faktyczne lub postrzegane ryzyko korupcji czy naruszało lokalne przepisy ustawowe lub wykonawcze.

[GRI 205-1]

Program antykorupcyjny

W PZU i PZU Życie obowiązuje „Program antykorupcyjny PZU SA i PZU Życie", który wyznacza standardy postępowania służące ograniczaniu ryzyka korupcji. Opisane w nim ramowe zasady zarządzania ryzykiem korupcji stanowią podstawę dla wprowadzenia szczegółowych przepisów wewnętrznych w poszczególnych obszarach działalności spółki. Program ma na celu utrzymanie reputacji spółki jako firmy uczciwej w zakresie stosowanych praktyk zarządczych i prowadzonych działań biznesowych. Nadzór nad realizacją Programu sprawują Zarządy Spółek. Nieprzestrzeganie postanowień Programu stanowi naruszenie obowiązków pracowniczych i podlega sankcjom w przepisach prawa pracy.

Zgodnie z zasadami określonymi w tym programie spółki prowadzą działalność zgodnie z przepisami prawa, w sposób uczciwy i przeciwdziałają wszelkim formom korupcji, która może się wiązać z ich działalnością. Z kolei ich pracownicy zobowiązani są do etycznego i zgodnego z prawem działania w imieniu i na rzecz PZU oraz unikania czynników zwiększających ryzyko korupcji. Pracownicy nie mogą proponować, obiecywać, dawać i żądać korzyści majątkowych lub osobistych w celu uzyskania oczekiwanej decyzji, w tym stosować gratyfikacji. „Program antykorupcyjny PZU i PZU Życie" definiuje obszary biznesowe, gdzie ryzyko korupcji jest potencjalnie najwyższe i określa symptomy nieetycznych zachowań pracowników. W obszarach działalności szczególnie narażonych na ryzyko korupcji funkcjonują mechanizmy identyfikacji i monitorowania ryzyka korupcji.

Program antykorupcyjny - cykliczne oceny ryzyka

Obowiązkowe regularne i cykliczne oceny ryzyka korupcji - m.in. ankiety samooceny ryzyka korupcji wśród pracowników, zarejestrowane zgłoszenia o nieprawidłowościach z danego obszaru, wyniki kontroli wewnętrznych, raporty organizacji pozarządowych zajmujących się problemem korupcji.

[GRI 205-2]

Program antykorupcyjny - działania edukacyjne dla pracowników

Prowadzone są szkolenia, publikacje, konsultacje. Każdy pracownik PZU i PZU Życie został zobowiązany do zapoznania się z Programem antykorupcyjnym i stosowania jego postanowień oraz złożenia stosownego oświadczenia w tym zakresie. Szkolenia dotyczące programu antykorupcyjnego należą do grupy szkoleń obowiązkowych dla wszystkich osób zatrudnionych w tych spółkach. Pracownicy PZU i PZU Życie składają w systemie kadrowym oświadczenia, że zapoznali się z Programem i zobowiązują się do jego przestrzegania, a także że są świadomi odpowiedzialności karnej za korupcję. Uzupełnieniem działań są szkolenia antykorupcyjne oraz kampanie realizowane w kanałach komunikacji korporacyjnej uwrażliwiające pracowników na ryzyko korupcji.

[GRI 205-3]

Przypadki korupcji w 2022 roku

W PZU zarządzanie ryzykiem korupcji jest wbudowane w działalność biznesową Spółki. Przyjęte rozwiązania organizacyjne odpowiadają podstawowym potrzebom organizacji. Linie odpowiedzialności za ryzyko korupcji pozostawały jasno przypisane na każdym etapie procesu zarządzania, od identyfikacji ryzyka korupcji po jego ograniczanie i monitoring. przyjęte rozwiązania organizacyjne w stopniu zadowalającym odpowiadały podstawowym potrzebom organizacji.

W 2022 roku nie nastąpiła materializacja ryzyka korupcji na poziomie zagrażającym działalności PZU w wymiarze ryzyka operacyjnego i reputacyjnego.

Regulacje w spółkach zależnych

W spółkach zależnych Grupy PZU obszar przeciwdziałania korupcji jest regulowany w ramach przyjętych programów antykorupcyjnych i kodeksów etycznych.

Regulacje w spółkach zależnych - banki

W Banku Pekao, zgodnie z wytycznymi „Polityki przeciwdziałania korupcji w Grupie Banku Pekao S.A." przyjęto „Program przeciwdziałania korupcji", który m.in. składa się z zasad i procedur dotyczących współpracy z pośrednikami, prezentów i rozrywki, procesu rekrutacyjnego, współpracy z kontrahentami, darowizn i sponsoringu (w tym darowizn na rzecz partii politycznych), transakcji fuzji i przejęć, znaczących inwestycji, udziału banku w procedurze zamówień publicznych. Program zawiera również programy szkoleniowe

Przypadki korupcji - rezultaty	PZU		PZU Życie	
	2021	2022	2021	2022
Zwolnienie lub ukaranie dyscyplinarne pracowników	0	0	0	0
Nie odnowienie umów z kontrahentami z powodu naruszenia zasad dotyczących korupcji	1	0	1	0
Sprawy sądowe dotyczące praktyk korupcyjnych wszczętych przeciwko organizacji raportującej lub jej pracownikom w raportowanym okresie	0	0	0	0

Procent pracowników, którzy zapoznali się z polityką i procedurami antykorupcyjnymi w organizacji	
Zarząd	100%
Wyższa kadra	92%
Pozostali	94%
Łącznie	94%

Liczba potwierdzonych przypadków korupcji	2021	2022
Grupa PZU, w tym:	5	1
- PZU	3	0
- PZU Życie	1	0

i informacyjne dla pracowników w zakresie przeciwdziałania korupcji, a także zapewnienie bezpiecznych i łatwo dostępnych kanałów komunikacji, za pomocą których pracownicy banku lub inne osoby mogą w trybie poufnym zgłaszać próby korupcji lub zaistniałe działania mające znamiona korupcji.

W zakresie przeciwdziałania korupcji spółki Grupy Pekao kierują się Kodeksem Postępowania oraz tymi samymi zasadami co Bank Pekao. Zdecydowana większość spółek posiada stosowne regulacje dotyczące przeciwdziałania korupcji dostosowane do wielkości oraz specyfiki prowadzonej działalności. W części spółek funkcjonują wyspecjalizowane stanowiska koordynatorskie lub zespoły odpowiadające za działania antykorupcyjne.

Alior Bank wdrożył mechanizmy kontrolne identyfikujące obszary najbardziej narażone na ryzyko korupcji. Obowiązują ściśle regulowane zasady oraz warunki dotyczące etycznego wręczania i przyjmowania prezentów czy korzyści, które są określone w obowiązujących w Banku regulacjach wewnętrznych. Polityka prezentowa banku dopuszcza przyjmowanie i wręczanie prezentów kierując się wyłącznie chęcią budowania relacji biznesowych lub uprzejmością w relacjach z danymi podmiotami. Pracownicy mogą przyjmować wyłącznie prezenty dozwolone, zgodnie z wytycznymi opisanymi w obowiązującej w banku Instrukcji zarządzania konfliktem interesów. Naruszenie zasad w tym zakresie stanowi przesłankę do wyciągnięcia konsekwencji służbowych a w szczególnych przypadkach do zawiadomienia stosownych organów.

7.5.7. Zarządzanie konfliktem interesów

[GRI 2-15, 2-25]

Ryzyko obszaru: sytuacja potencjalnego konfliktu interesów mogąca utrudnić skuteczne i obiektywne wykonywanie pracy na rzecz Grupy PZU.

Podejście do zarządzania: każda sytuacja potencjalnego konfliktu powinna zostać zgłoszona przez pracownika do przełożonego oraz jednostki ds. zgodności podmiotu Grupy PZU, w celu jej omówienia i wyjaśnienia.

Kluczowe regulacje: Zasady zarządzania konfliktem interesów PZU SA i PZU Życie; Zasady przyjmowania i wręczania prezentów PZU SA i PZU Życie.

[GRI 2-15]

Zarządzanie konfliktem interesów

W PZU i PZU Życie obowiązują „Zasady zarządzania konfliktem interesów". Regulacja ta ma na celu zapewnienie profesjonalnego, rzetelnego i uczciwego traktowania wszystkich klientów i osób powiązanych ze spółką w przypadku konfliktu interesów. Zgodnie z tą regulacją pracownik powinien zawiadomić o potencjalnym konflikcie interesów swojego przełożonego oraz jednostkę ds. zgodności w danej spółce, by mogła ona opisaną sytuację dokładnie przeanalizować pod kątem ryzyka. W przypadku zidentyfikowania potencjalnego lub rzeczywistego konfliktu interesów, stosowane są mechanizmy mitygujące w celu wyeliminowania lub ograniczenia konfliktu interesów i przeciwdziałania jego negatywnym skutkom. Prowadzony jest również rejestr konfliktu interesów. Spółki ograniczają możliwości powstania konfliktu interesów oraz przeciwdziałają następstwom jego wystąpienia, w szczególności poprzez:

- informowanie klientów korzystających z instrumentów finansowych o przyjętych przepisach dot. zarządzania konfliktami interesów;
- działanie w interesie klienta i propagowanie wśród osób powiązanych ze Spółkami uczestniczących w cyklu życia produktu uczciwego, sprawiedliwego i profesjonalnego postępowania;
- ograniczanie zakresu osób posiadających dostęp do określonych informacji i zasobów;
- egzekwowanie od osób powiązanych ze Spółką przestrzegania ograniczeń dotyczących przyjmowania i wręczania prezentów w relacjach biznesowych;
- ograniczanie możliwości reprezentowania interesów Spółek przez pracowników, którzy są powiązani z osobami, z którymi Spółki utrzymują relacje biznesowe;
- ograniczenie i monitorowanie realizacji przez pracowników i członków Zarządów Spółek w szczególności odpowiedzialnych za działalność lokacyjną niektórych transakcji zawieranych na rachunek własny, w szczególności poprzez zakaz zawierania transakcji związanych z ujawnieniem lub wykorzystaniem informacji o instrumentach finansowych, które stanowią naruszenie przepisów prawa powszechnie obowiązującego;
- zawieranie umów o zakazie konkurencji z pracownikami mającymi dostępem do istotnych informacji chronionych dot. Spółki.

W ramach ograniczenia ryzyka powstania konfliktu interesów, członkowie organów mają obowiązek:

- unikania działań mogących powodować wystąpienie konfliktu interesów;
- podejmowania niezbędnych działań w celu identyfikacji konfliktu interesów;
- uzyskania zgody (odpowiednio zarządu lub rady nadzorczej lub walnego zgromadzenia) na członkostwo w radach nadzorczych lub zarządach spółek publicznych innych niż spółki Grupy PZU, oraz podmiotów, których działalność potencjalnie może zostać uznana za działalność konkurencyjną;
- dążenia do wyeliminowania bądź ograniczenia negatywnego wpływu konfliktu interesów na funkcjonowanie spółki Grupy PZU oraz jej relacji z pozostałymi spółkami Grupy PZU, klientami i innymi podmiotami zewnętrznymi;
- informowania (odpowiednio zarządu lub rady nadzorczej lub walnego zgromadzenia) o zaistniałym konflikcie interesów lub możliwości jego powstania oraz powstrzymywania się od zabierania głosu w dyskusji oraz od udziału w głosowaniu w sprawie, w której zaistniał konflikt interesów;
- informowania jednostkę ds. zgodności o możliwości zaistnienia konfliktu interesów oraz podjętych działaniach.

Kwestie ewentualnego konfliktu interesów członków zarządu oraz rady nadzorczej są również poddawane analizie w ramach oceny odpowiedniości przed powołaniem do tych organów oraz w ramach cyklicznych wtórnych ocen odpowiedniości. Przeprowadzana jest także coroczna analiza dodatkowych aktywności członków organów.

Pozostałe podmioty Grupy PZU również posiadają regulacje obszarze zarządzania konfliktem interesów, dostosowane do standardów wyznaczonych przez PZU oraz odpowiednie do ich profilu i skali działalności.

Zarządzanie konfliktem interesów - przyjmowanie i wręczanie prezentów

W PZU i PZU Życie zasady regulują w sposób transparentny i bardzo szczegółowy kategorie i rodzaje prezentów, w tym prezenty dopuszczalne i niedopuszczalne, określają tryb postępowania w przypadku przyjmowania lub wręczania prezentów i zasady ich rejestrowania. Zasady obowiązują bez względu na zajmowane stanowisko lub pełnioną w spółce funkcję. Zasady dotyczące przyjmowania i wręczania prezentów obowiązują we wszystkich spółkach z Grupy PZU.

Konflikt interesów - szkolenia

Tematy konfliktu interesów, potencjalnie ryzykownych sytuacji i zasad postępowania w przypadku ich wykrycia są uwzględnione w szkoleniu e-learningowym z zakresu zgodności. Szkolenie to jest obowiązkowe dla każdego nowego pracownika a jednocześnie dostępne dla wszystkich pracowników PZU i PZU Życie. Zagadnienia dotyczące konfliktu interesów poruszane są także podczas szkoleń

wprowadzających (on-boardingowych) dla nowych pracowników. Dodatkowo pracownicy składają oświadczenia o przestrzeganiu „Zasad zarządzania konfliktem interesów".

Zagadnienia związane z obszarem zgodności systematycznie opisywane są w „Biuletynie Compliance". Pracownicy otrzymują go co kwartał drogą elektroniczną lub w wersji drukowanej. Dzięki przystępnemu sposobowi przedstawiania informacji (w formie tabel i rysunków) „Biuletyn Compliance" pełni rolę edukacyjną – uzupełnia wiedzę zdobytą na szkoleniach.

Dobre praktyki spółek zależnych

Regulacje w spółkach zależnych

Zasady zarządzania konfliktem interesów obowiązują we wszystkich spółkach z Grupy PZU.

Regulacje w spółkach zależnych - banki

Zarzadzanie konfliktem interesów w Grupie Alior Banku zostało uregulowane w „Instrukcji zarządzania konfliktem interesów". W tym dokumencie pracownicy znajdą odpowiedzi na pytania, w jaki sposób definiuje się konflikt interesów oraz określa jego skutek potencjalny i rzeczywisty oraz w jaki sposób powinni postępować, aby uniknąć konfliktu interesów. Instrukcja reguluje tak istotne elementy, jak np. zasady obsługi osób bliskich, przyjmowanie prezentów i zaproszeń oraz prowadzenie działalności zarobkowej przez pracowników poza Grupą. Dokument ten jasno określa również zasady dotyczące zależności służbowej pomiędzy osobami bliskimi, kładąc szczególny nacisk na eliminację ryzyka nepotyzmu. Alior Bank cyklicznie przypomina pracownikom o sytuacjach, w których konflikty interesów mogą zaistnieć oraz wskazuje na zasady postępowania w takich przypadkach.

Z kolei w Grupie Pekao funkcjonuje „Polityka zarządzania konfliktami interesów w Grupie Pekao", która określa zasady zarządzania konfliktami interesów oraz definiuje okoliczności powodujące lub mogące spowodować w działalności banku powstanie konfliktu interesów.

7.5.8. Przeciwdziałanie przestępczości

[GRI 2-25]

Ryzyko obszaru: ryzyko związane z niewłaściwym zaprojektowaniem i wdrażaniem rozwiązań w obszarze przeciwdziałania przestępczości oraz brakiem poprawnej ich realizacji.

Podejście do zarządzania: w Grupie PZU obowiązują specjalne procedury bezpieczeństwa w obszarze przeciwdziałania przestępczości. W Grupie PZU jest wyodrębniony jeden właściciel obszaru przeciwdziałania przestępczości ubezpieczeniowej, odpowiedzialny za przebieg całości procesu, monitorowanie jego jakości i efektywności, oraz przestrzeganie obowiązujących procedur.

Kluczowe regulacje: Procedura bezpieczeństwa w obszarze przeciwdziałania przestępczości w PZU SA i PZU Życie.

W PZU i PZU Życie funkcjonuje Procedura bezpieczeństwa w obszarze przeciwdziałania przestępczości. Procedura obejmuje:

- ujawnianie incydentów bezpieczeństwa, a także przestępstw ubezpieczeniowych, dokonywanych na szkodę spółki;
- prewencję i profilaktykę;
- zarządzanie ryzykiem bezpieczeństwa.

W ramach obszaru przeciwdziałania przestępczości funkcjonuje Zespół Przeciwdziałania Przestępczości Ubezpieczeniowej (ZPPU) i Zespół Zarządzania Incydentami Bezpieczeństwa (ZZIB). Zespół Przeciwdziałania Przestępczości Ubezpieczeniowej realizuje zadania z zakresu analiz przeciwdziałania fraudom i działań operacyjnych polegających na ustalaniu rzeczywistego przebiegu zdarzenia. Zespół Zarządzania Incydentami Bezpieczeństwa realizuje zadania z zakresu przeciwdziałania przestępczości wewnętrznej. Obydwa zespoły w realizacji swoich zadań są wspomagane systemem Fraud Management System (FMS) – jest to najnowocześniejszy na rynku polskim system, który typuje oszustwa wewnętrzne i zewnętrzne, wspomaga w ich analizowaniu oraz zapewnia efektywny i skuteczny obieg realizowanych spraw.

System FMS

Typujący oszustwa wewnętrzne i zewnętrzne system Fraud Management System (FMS), funkcjonuje w obszarze szkód powstałych w ramach grup ubezpieczeń zdefiniowanych w dziale II, a także w ramach procesów wewnętrznych PZU dotyczących merytorycznej i technicznej obsługi szkód i świadczeń. Jest kompleksowym narzędziem informatycznym opartym o rozwiązania firmy SAS, zapewniającym hybrydowe podejście przez wykorzystanie wielu połączonych technik w procesach operacyjnych i zarządczych. Danymi źródłowymi są polisy ubezpieczeniowe, szkody, dane podmiotowo-przedmiotowe oraz dane z źródeł zewnętrznych (OI UFG).

Główne korzyści z funkcjonowania FMS w PZU:

- Zmniejszenie strat z tytułu nienależnych wypłat, dzięki możliwości skutecznego wykrywania nadużyć przed wypłatą odszkodowań i świadczeń w tym także automatyczne typowanie fraudów w momencie rejestracji szkody;
- Redukcję wskaźnika tzw. fałszywych typowań i oszczędność zasobów potrzebnych na weryfikację błędnie wskazanych przypadków;
- Poprawę efektywności pracy śledczych i analityków z racji wykorzystania narzędzi do zarządzania sprawami (WorkFlow);
- Monitorowanie jakości i efektywności procesu zarządzania ryzykiem nadużyć w oparciu o raportowanie kluczowych wskaźników oceny.

Liczba incydentów dotyczących przestępstw ubezpieczeniowych przekazanych organom ścigania	2021	2022
Grupa PZU, w tym:	250	190
- PZU	184	136
- PZU Życie	20	13

Regulacje w spółkach zależnych

W TUW PZUW „Procedura przeciwdziałania przestępczości w TUW Polskim Zakładzie Ubezpieczeń Wzajemnych" formalizuje proces identyfikowania, zarządzania i zabezpieczenia się towarzystwa przed przestępczością, w szczególności przestępczością ubezpieczeniową oraz fraudami.

W TFI PZU wdrożono „Regulamin przeciwdziałania i ujawniania przypadków manipulacji instrumentami finansowymi w działalności Towarzystwa Funduszy Inwestycyjnych PZU SA". W spółce funkcjonuje również „Kodeks Dobrych Praktyk Inwestorów Instytucjonalnych" przygotowany i zatwierdzony przez Izbę Zarządzających Funduszami i Aktywami. Kodeks stanowi dla spółki istotne wsparcie w definiowaniu zasad, reguł moralnych, etycznych i poziomu należytej staranności w relacjach pomiędzy TFI PZU a innymi inwestorami instytucjonalnymi, jego klientami oraz emitentami instrumentów finansowych. Przyjęcie przez TFI PZU Kodeksu jest także potwierdzeniem stosowania dobrych praktyk inwestycyjnych w tej spółce.

Regulacje w spółkach zależnych - banki

Alior Bank ma scentralizowany proces zarządzania ryzykiem nadużyć kredytowych uwzględniający opiniowanie nowych produktów i procesów, automatyczne strategie antyfraudowe, centralne bazy referencyjne, wydawanie opinii wobec udzielanych finansowań, tworzenie wytycznych dla bankierów i analityków w zakresie rozpoznawania nadużyć oraz monitoringi aktywnych produktów bankowych.

W Banku Pekao obowiązuje zarządzenie – Proces zarządzania fraudami wprowadzające Instrukcję służbową – Proces zarządzania fraudami w Banku Polska Kasa Opieki. Instrukcja służbowa określa:

- co to jest fraud i jakie kategorie fraudów mogą dotykać banku w toku prowadzonej działalności;
- kto (która jednostka organizacyjna banku i który pracownik tej jednostki) zobowiązany jest do realizowania działań w przypadku zajścia fraudu;
- w jaki konkretnie sposób należy przeciwdziałać fraudom (katalog czynności do realizacji).

Ponadto określone są obowiązki i kompetencje Biura Bezpieczeństwa Finansowego w Departamencie Bezpieczeństwa Banku Pekao, które realizuje zadania związane z centralną koordynacją przeciwdziałania przestępczości finansowej w banku.

Zarządzanie – Proces zarządzania fraudami oraz wprowadzona Instrukcja służbowa nakładają na każdego pracownika banku obowiązki i uprawnienia związane z przeciwdziałaniem przestępczości finansowej na szkodę samej organizacji i klientów banku.

7.5.9. Przeciwdziałanie praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu

[GRI 2-25]

Ryzyko obszaru: ryzyko reputacyjne związane z identyfikowaniem działalności PZU powiązanej z praniem pieniędzy i finansowaniem terroryzmu lub ryzyko użycia działalności PZU do prania pieniędzy lub finansowania terroryzmu, ryzyko braku zgodności związane z niewłaściwym wdrożeniem przepisów ustawy o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu do procesów biznesowych i operacyjnych oraz brakiem poprawnej ich realizacji.

Podejście do zarządzania: w PZU Życie jest wyodrębniony właściciel obszaru przeciwdziałania praniu pieniędzy

i finansowaniu terroryzmu, odpowiedzialny za przebieg całości procesu, monitorowanie jego jakości i efektywności, przestrzeganie obowiązujących procedur wewnętrznych oraz wyznaczenie standardów dotyczących przeciwdziałania praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu w Grupie PZU. Za wdrażanie obowiązków z zakresu przeciwdziałania praniu pieniędzy oraz finansowania terroryzmu określonych w ustawie AML odpowiada Członek Zarządu nadzorujący obszar bezpieczeństwa w PZU Życie. W ramach obszaru AML funkcjonują: Zespół Analiz Zagrożeń Bezpieczeństwa, który realizuje procesy bieżące przeciwdziałania praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu, natomiast standardy działalności oraz proces docelowy, w tym wdrożenie systemu informatycznego jest tworzony w ramach Projektu AML.

Kluczowe regulacje: Procedury bezpieczeństwa w obszarze przeciwdziałania praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu w PZU Życie oraz w Grupie PZU, Zasady ochrony pracowników oraz osób powiązanych z PZU Życie wykonujących czynności związane z realizacją niektórych obowiązków z zakresu przeciwdziałania praniu pieniędzy oraz finansowania terroryzmu.

Procedura bezpieczeństwa w obszarze przeciwdziałania praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu w PZU Życie

W PZU Życie obowiązuje „Procedura bezpieczeństwa w obszarze przeciwdziałania praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu", która określa czynności jakie podejmuje Spółka, aby zapewnić zgodność z obowiązującymi regulacjami oraz zabezpieczyć swoją działalność przed nawiązaniem i utrzymaniem stosunków gospodarczych z podmiotami podejrzewanymi o pranie pieniędzy i finansowanie terroryzmu. Do czynności tych należą między innymi:

- ocena ryzyka prania pieniędzy oraz finansowania terroryzmu związanego z nawiązaniem stosunków gospodarczych lub z transakcjami związanymi z umową ubezpieczenia;
- stosowanie środków bezpieczeństwa finansowego (ocena aktualnej sytuacji oraz potencjalnego ryzyka) klienta przed nawiązaniem stosunków gospodarczych oraz uprawnionych przy wypłacie środków z tytułu umowy ubezpieczenia;
- stosowanie środków bezpieczeństwa finansowego w zależności od ryzyka klienta, np. wzmocniona ocena aktualnej sytuacji oraz potencjalnego ryzyka dla klientów powiązanych z krajami wysokiego ryzyka czy pełniących eksponowane stanowiska polityczne;
- analizy klientów i ich transakcji pod kątem identyfikacji podejrzanych transakcji;
- szkolenia pracowników w zakresie przeciwdziałania praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu;
- monitorowanie istniejących stosunków gospodarczych.

Przeciwdziałanie praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu w spółkach zależnych

W Grupie PZU obowiązuje procedura grupowa w zakresie przeciwdziałania praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu. PZU nie podlega przepisom ustawy AML, ale jako podmiot dominujący w Grupie PZU przyjął procedurę grupową i ustanowił standardy w obszarze AML oraz zasady wymiany i ochrony informacji pomiędzy spółkami Grupy, które zabezpieczają działalność Grupy przed procederem prania pieniędzy i finansowania terroryzmu. Procedurą objęte są wszystkie instytucje obowiązane (zobowiązane do stosowania ustawy AML) w Grupie PZU zarówno krajowe jak i zagraniczne. Również każda ze spółek wdrożyła własne procedury przeciwdziałania praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu.

Jednostki Grupy PZU objęte procedurą grupową w zakresie przeciwdziałania praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu	Grupa PZU	
	2021	2022
Spółki	19	18
Fundusz inwestycyjne	15	15

Dobre praktyki PZU i PZU Życie

Działania prewencyjne

Szczegółowe informacje dotyczące prewencji i profilaktyki bezpieczeństwa zawiera „Instrukcja prewencji i profilaktyki bezpieczeństwa PZU i PZU Życie". Obejmuje działania podnoszące świadomość ryzyk bezpieczeństwa w obszarach:

- bezpieczeństwa informacji;
- cyberbezpieczeństwa;
- bezpieczeństwa fizycznego;
- przeciwdziałania przestępczości;
- przeciwdziałania praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu;
- ciągłości działania.

Dobre praktyki PZU i PZU Życie

Działanie prewencyjne - szkolenia

Świadomość ryzyk jest kluczowym elementem prawidłowego funkcjonowania systemu bezpieczeństwa w spółce, dlatego wszyscy pracownicy i sprzedawcy PZU Życie, jako instytucji obowiązanej, powinni zostać przeszkoleni oraz posiadać aktualną wiedzę o obowiązujących aktach wewnętrznych i innych niezbędnych regulacjach z zakresu przeciwdziałania praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu. Dlatego wdrożony został kompleksowy plan szkoleń dla pracowników i współpracowników:

- dla wszystkich nowo zatrudnionych w PZU Życie pracowników i agentów wyłącznych jest skierowany obowiązkowy e-learning „Przeciwdziałanie praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu",
- pracownicy i agenci z jednostek sprzedaży i obsługi klienta corocznie przechodzą szkolenie odświeżające w ramach szkoleń zawodowych.

Ponadto w 2022, w związku z wejściem w życie nowelizacji ustawy AML, zawartość e-learningu „Przeciwdziałanie praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu" została zaktualizowana i każdy pracownik PZU Życie został zobligowany do zaliczenia ww. szkolenia.

Za nadzór nad przeszkoleniem odpowiada kierujący komórką lub jednostką organizacyjną, w której zatrudniony jest pracownik. W przypadku pracowników struktur terenowych pionów i sprzedawców współpracujących na zasadzie wyłączności odpowiedzialność ta spoczywa na kierującym komórką organizacyjną centrali nadzorującą daną strukturę.

E-learning „Przeciwdziałanie praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu"	PZU Życie i agenci	
	2021	2022
Liczba przeszkolonych osób	437	9 601

Komentarz do zmian 2021/2022 – w 2021 szkolenie AML było obowiązkowe tylko dla nowo zatrudnionych pracowników. W 2022 został nałożony obowiązek odświeżenia zaktualizowanego szkolenia dla wszystkich pracowników PZU Życie.

7.5.10. Stosowanie sankcji międzynarodowych

[GRI 2-25]

Ryzyko obszaru: ryzyko reputacyjne związane z identyfikowaniem działalności PZU naruszeniami przestrzegania sankcji międzynarodowych, ryzyko braku zgodności związane z niewłaściwym wdrożeniem przepisów prawa polskiego, unijnego i międzynarodowego regulującego obszar sankcji międzynarodowych do procesów biznesowych i operacyjnych oraz brak poprawnej ich realizacji.

Podejście do zarządzania: w PZU obowiązują procedury określające standardy zarządzania ryzykiem sankcyjnym w PZU i PZU Życie. W PZU jest wyodrębniony właściciel biznesowy obszaru, odpowiedzialny za przebieg całości procesu, monitorowanie jego jakości i efektywności, raportowanie oraz przestrzeganie obowiązujących procedur. Właściciel biznesowy procesu odpowiedzialny jest m.in. za wprowadzenie rozwiązań dotyczących przestrzegania przez Spółkę sankcji, wsparcie jednostek organizacyjnych w procesie zarządzania ryzykiem sankcyjnym, ochronę interesów Spółki, w tym jej interesu prawnego, interesu finansowego w kontaktach biznesowych z innymi podmiotami w kraju i za granicą oraz wizerunku na rynku finansowym. Biuro Bezpieczeństwa, właściciel obszaru przeciwdziałania praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu, od sierpnia 2022 jest również odpowiedzialne za obszar przestrzegania sankcji międzynarodowych.

Kluczowe regulacje: W PZU i PZU Życie funkcjonuje „Polityka sankcyjna PZU SA i Życie SA"

Polityka sankcyjna

W PZU i Życie została wdrożona Polityka sankcyjna. W ramach Polityki PZU oraz PZU Życie:

- nie podejmuje współpracy z podmiotami objętymi sankcjami;
- nie przeprowadza transakcji na rzecz podmiotów objętych sankcjami;
- stosuje klauzule sankcyjne w umowach, w których identyfikuje ryzyko sankcyjne;
- analizuje ryzyko sankcyjne w przypadku planowanej współpracy z podmiotami objętymi ryzykiem sankcyjnym.

Poza tymi działaniami PZU i PZU Życie dokonuje wszelkich starań, aby wdrażane w Spółkach mechanizmy dot. zarządzania ryzykiem naruszenia reżimu sankcji międzynarodowych były skuteczne, adekwatne i proporcjonalne. Przy dokonywaniu analizy ryzyka brane pod uwagę jest ryzyko prawne, finansowe i reputacyjne. W związku z aktualną sytuacją geopolityczną i obowiązującym stanem

prawnym PZU stale podejmuje działania mające na celu wprowadzenie usprawnień i częściowe zautomatyzowanie procesu zarządzania ryzykiem naruszenia reżimu sankcji międzynarodowych.

7.5.11. System zgłaszania nieprawidłowości

[GRI 2-26]

Kluczowe regulacje: procedura Zgłaszania Nieprawidłowości w PZU oraz PZU Życie.

System

W spółkach Grupy, polskich i zagranicznych, obowiązują odrębne procedury zgłaszania nieprawidłowości[10]. Pracownicy są informowani o obowiązujących normach postępowania m.in. na szkoleniach on-boardingowych dla nowo zatrudnionych, w ramach e-learningu oraz podczas szkoleń stacjonarnych i w formule online.

W spółkach PZU i PZU Życie od 2009 roku funkcjonuje System Zgłaszania Nieprawidłowości (*Whistleblowing System*), który umożliwia pracownikom i podmiotom współpracującym z PZU zgłaszanie nieprawidłowości o charakterze etycznym. Informacje mogą być przekazywane zarówno imiennie, jak i anonimowo. W każdym przypadku obowiązująca „Procedura Zgłaszania Nieprawidłowości w PZU SA oraz PZU Życie" zapewnia zgłaszającym poufność, dyskrecję i ochronę danych osobowych. Pracownik, który w dobrej wierze zgłasza potencjalną nieprawidłowość, nie jest zagrożony sankcjami, nie ponosi też żadnych konsekwencji w zakresie stosunku pracy z powodu takiego zgłoszenia. System Zgłaszania Nieprawidłowości wspiera stosowanie w PZU przywołanych standardów etycznych i zarządzanie ryzykiem im towarzyszących. Zgłoszenia przekazane przez klientów podlegają rozpatrzeniu, zgodnie z odrębnymi regulacjami wewnętrznymi określającymi organizację procesu obsługi skarg.

Procedura zgłaszania nieprawidłowości

„Procedurę Zgłaszania Nieprawidłowości w PZU SA oraz PZU Życie" pracownicy poznają na obowiązkowych szkoleniach z zakresu compliance, dostępnych mi.in. na wewnętrznej platformie edukacyjnej. Omawiana jest także na szkoleniu dla nowo zatrudnionych. Informacje dotyczące standardów zgodności, w tym właśnie sposobu zgłaszania nieprawidłowości, systematycznie trafiają również do zewnętrznych podmiotów współpracujących z PZU, m.in. agentów i kontrahentów.

Zgodnie z obowiązującą „Procedurą Zgłaszania Nieprawidłowości w PZU SA oraz PZU Życie SA" wszelkie informacje o nieprawidłowościach mogą być zgłaszane następującymi kanałami komunikacji obsługiwanymi przez Biuro Compliance:

- dedykowaną infolinię i fax;
- pocztę tradycyjną na adres jednostki compliance;
- dedykowane adresy e-mail;
- dedykowany formularz;
- osobiście - bezpośrednio do pracownika jednostki compliance.

Dobre praktyki PZU i PZU Życie

Procedura zgłaszania nieprawidłowości – zgłoszenia i postępowanie:

- dzięki różnym formom kontaktu z jednostką ds. zgodności pracownik może dokonać zgłoszenia w najbardziej dogodnej dla siebie formie i czasie przez 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu;
- zgodnie z obowiązującą „Procedurą" postępowania dotyczące zgłoszenia nieprawidłowości w PZU i PZU Życie prowadzą pracownicy Biura Compliance. Osoba, która prowadzi daną sprawę, koordynuje czynności podejmowane podczas postępowania wyjaśniającego, a także dokonuje analizy okoliczności faktycznych i stanu prawnego podanych w zgłoszeniu;
- o wynikach postępowania, dotyczącego spraw o istotnym znaczeniu dla interesu spółki, informowana jest każdorazowo osoba nadzorująca Biuro Compliance, a jeśli zgłoszenie dotyczy tej osoby – prezes Zarządu spółki. Informacja w zakresie zgłoszonych nieprawidłowości podlega raportowaniu do Zarządu i Rady Nadzorczej ramach cyklicznego raportowania ryzyka braku zgodności.

10) **Nieprawidłowość** – działanie lub zaniechanie osób powiązanych ze spółką, które może zostać uznane za niezgodne z przepisami prawa, przepisami wewnętrznymi lub standardami postępowania, w tym normami etycznymi przyjętymi przez spółkę, skutkujące lub mogące skutkować narażeniem spółki na ryzyko braku zgodności.

Liczba zgłoszonych podejrzeń nieprawidłowości w PZU i PZU Życie	2021	2022
PZU i PZU Życie	140	100

Komentarz do roku 2022: wszystkie zgłoszone sprawy zostały rozpatrzone zgodnie z obowiązującymi w PZU regulacjami, w tym „Procedurą Zgłaszania Nieprawidłowości w PZU SA oraz PZU Życie SA", zgłoszenia dotyczyły m.in. współpracy z pośrednikami / dystrybutorami; podejrzenia działań niezgodnych ze standardami postępowania lub przepisami.

Regulacje w spółkach zależnych

W podmiotach należących do Grupy PZU istnieją niezależne mechanizmy zgłaszania informacji o podejrzeniu, możliwości lub zaistnieniu nieprawidłowości bądź nadużyć. Pracownicy każdego z tych podmiotów zapoznają się z regulacjami wewnętrznymi w zakresie procedurę zgłaszania nieprawidłowości, a sprawy rozpatrywane są przez dedykowane komórki compliance.

W ubezpieczeniowych spółkach zagranicznych PZU również obowiązują systemy zgłaszania nieprawidłowości. Naruszenia zgłaszane są tam drogą e-mailową bądź w formie pisemnej oraz osobiście do pracownika jednostki ds. compliance.

W PZU LAB, PZU Pomoc, TFI PZU oraz PZU Finanse obowiązują „Zasady kategoryzacji, dokumentowania i raportowania o nieprawidłowościach wykrytych przez System Kontroli Wewnętrznej". Ta regulacja ma zapewnić jednolite standardy postępowania w przypadku zidentyfikowania nieprawidłowości mających wpływ na realizację celów. Poza tym w spółkach LINK4, PZU CO, PZU Finanse, TFI PZU oraz Tower Inwestycje funkcjonują procedury zgłaszania nieprawidłowości. W TUW PZUW zasady dotyczące identyfikowania, raportowania oraz postępowania z nieprawidłowościami zostały uregulowane w Procedurze zgłaszania nieprawidłowości w TUW PZUW oraz Procedurze kategoryzacji, dokumentowania i raportowania o nieprawidłowościach wykrytych przez system kontroli wewnętrznej w TUW PZUW.

We wszystkich spółkach PZU z obszaru zdrowia wdrożono pakiet regulacji compliance, w tym m.in. procedurę zgłaszania nieprawidłowości.

Regulacje w spółkach zależnych - banki

Wyrazem zaangażowania Banku Pekao w promowanie kultury korporacyjnej wspierającej zachowania etyczne, zgodne z przepisami prawa, obowiązującymi w banku procedurami i standardami etycznym jest „Polityka zgłaszania naruszeń (whistleblowing) Banku Pekao S.A."

Celem „Polityki zgłaszania naruszeń (whistleblowing) Banku Pekao S.A." jest stworzenie bezpiecznych kanałów sygnalizowania zaobserwowanych w banku praktyk niezgodnych z obowiązującym prawem, regulacjami wewnętrznymi, nieuczciwych lub nieetycznych lub uzasadnionych podejrzeń ich zaistnienia oraz zapewnienie, że zgłoszone problemy zostaną przyjęte, poddane analizie i właściwie zarządzone, a osoba zgłaszająca je w dobrej wierze będzie chroniona przed działaniami odwetowymi.

W 2022 roku w Banku Pekao było 24 przypadków zgłoszeń naruszeń przy wykorzystaniu mechanizmu *whistleblowing*, w Grupie Pekao nie odnotowano żadnego takiego zgłoszenia.

Alior Bank przykłada dużą wagę do właściwego zorganizowania systemu zgłaszania naruszeń, aby pracownicy mogli łatwo i bez obaw przekazać informacje lub podzielić się wątpliwościami. W tym celu bank wprowadził Politykę zgłaszania naruszeń i ochrony sygnalistów. Polityka określa procedury zgłaszania oraz rozpatrywania zgłoszeń nieprawidłowości w miejscu pracy oraz zapewnienia ochrony sygnalistom przed działaniami odwetowymi. Uzupełnieniem Polityki zgłaszania naruszeń i ochrony sygnalistów jest Polityka środowiska pracy wolnego od niepożądanych zachowań, oraz Procedura postępowania dotycząca zgłoszenia niepożądanych zachowań w Alior Bank, które szczegółowo regulują postępowanie pracodawcy w przypadku otrzymania zgłoszenia występowania nieprawidłowości w środowisku pracy. Alior Bank zapewnia swoim pracownikom możliwość skorzystania w tym celu z wielu kanałów komunikacji. Zgłoszenie może zostać dokonane ustnie, pisemnie lub mailem na specjalnie do tego dedykowane skrzynki mailowe, w tym również bezpośrednio do członków Zarządu lub Rady Nadzorczej. Przyjęty system zgłaszania naruszeń daje możliwość zachowania anonimowości. Bank bezwzględnie wyklucza stosowanie wobec pracownika, który dokonał zgłoszenia naruszenia, jakichkolwiek działań o charakterze represyjnym, dyskryminacyjnym lub innego rodzaju niesprawiedliwego traktowania oraz zapewnia poufność w przypadku, gdy zgłaszający ujawnił swoją tożsamość lub jego tożsamość jest możliwa do ustalenia.

Liczba potwierdzonych przypadków nieprawidłowości związanych z naruszeniem kodeksu etyki	2021	2022
Grupa PZU	60	39
- w tym PZU i PZU Życie	39	22

Komentarz do roku 2022 – większość notyfikowanych spraw była związana z nieprawidłowościami w obszarze sprzedaży.

7.5.12. 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 katastroficznej.

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

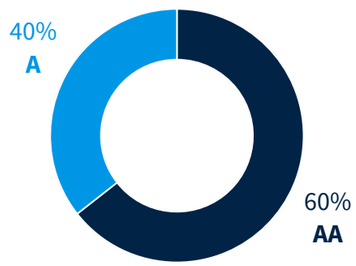
Umowa reasekuracji biernej, zawarta przez PZU Życie, chroni przed kumulacją ryzyk cały portfel spółki oraz pojedyncze polisy z wyższymi sumami ubezpieczenia.

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

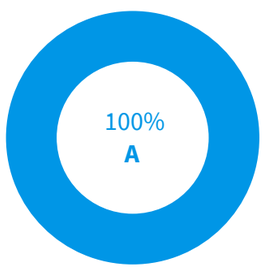
Pozostałe spółki ubezpieczeniowe Grupy PZU, tj. Lietuvos Draudimas, Lietuvos Draudimas Oddział w Estonii, AAS BALTA, PZU Ukraina, LINK4 i TUW PZUW posiadają ochronę reasekuracyjną dopasowaną do profilu prowadzonej działalności i swojej sytuacji finansowej. Każdy istotny portfel ubezpieczeń jest zabezpieczony odpowiednią umową obligatoryjną. Ochronę reasekuracyjną zapewnia w większości PZU, które transferuje na zewnątrz Grupy część przyjętego ryzyka.

Składka reasekuracyjna z umów obligatoryjnych PZU według ratingu S&P/AM Best



Główni reasekuratorzy 2022: Munich Re, Hannover Re, Gen Re, Swiss Re, Scor.

Składka reasekuracyjna z umów obligatoryjnych PZU Życie według ratingu S&P



Główni reasekuratorzy 2022: QBE, Mapfre, Toa Re, Nacional de Reaseguros

7.5.13. 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 odchyleń rzeczywistego współczynnika wypłacalności powyżej lub poniżej poziomu docelowego.

Według stanu na koniec III kwartału 2022 roku oszacowany wskaźnik wypłacalności (liczony wg formuły standardowej Wypłacalność II) wyniósł 230% i pozostał powyżej średniego wskaźnika wypłacalności dla grup ubezpieczeniowych w Europie.

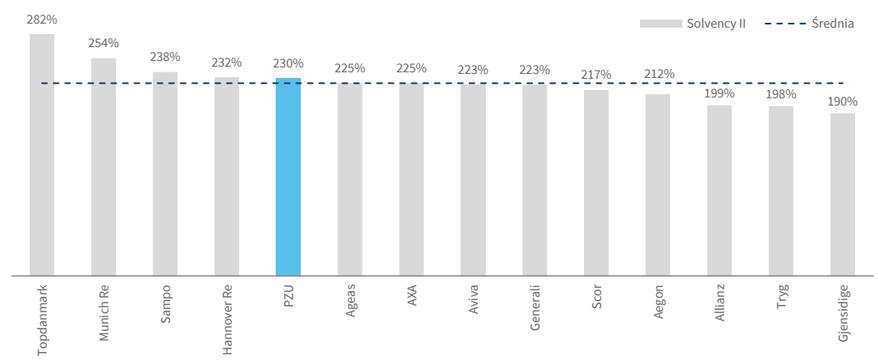
W Banku Pekao i Alior Banku współczynnik wypłacalności oraz współczynnik Tier1 zostały obliczone na podstawie Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 575/2013 z 26 czerwca 2013 roku w sprawie wymogów ostrożnościowych dla instytucji kredytowych i firm inwestycyjnych (Rozporządzenie CRR), a także poszczególnych rodzajów ryzyka zidentyfikowanego w ramach procesu oceny adekwatności kapitału wewnętrznego (ICAAP).

Współczynnik wypłacalności	2021	III kw. 2022*
SCR		
Grupa PZU	221%	230%
PZU	247%	267%
PZU Życie	333%	347%
MCR		
Grupa PZU	358%	437%
PZU	922%	977%
PZU Życie	740%	770%

CRR	2021	2022
Grupa Pekao – łączny współczynnik wypłacalności	17,7%	16,8%
Tier 1	15,8%	15,0%
Grupa Alior Banku – łączny współczynnik wypłacalności	14,2%	13,7%
Tier 1	12,6%	12,4%

*) III kw. 2022 nie podlegał ani badaniu, ani przeglądowi przez Biegłego rewidenta

Wskaźnik Wypłacalność II dla Grupy PZU na tle europejskich ubezpieczycieli



Źródło i dane: dane po III kwartale 2022; PZU dane (nieaudytowane)

8.

O Raporcie

8.1. Proces raportowania

8.2. Analiza istotności

8.3. Indeks treści GRI

8.4. Tabela zgodności z ustawą o rachunkowości

8.5. Uwzględnienie wytycznych dotyczących ujawniania informacji związanych z klimatem

8.6. Oświadczenie weryfikacyjne – emisje gazów cieplarnianych

8.7. Ujawnienie informacji w zakresie głównych niekorzystnych skutków decyzji inwestycyjnych dla zrównoważonego rozwoju zgodnie z Rozporządzeniem delegowanym Komisji UE 2022/1288, uzupełniającym Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/2088 (SFDR), dla PZU jako podmiotu, w który dokonano inwestycji.

8.8. Słownik terminów

8.9. Alternatywne Pomiary Wyników

Mówimy o tym co ważne dla naszych interesariuszy

8. O raporcie

8.1. Podejście do raportowania

[GRI 2-3]

Raport zintegrowany PZU i Grupy Kapitałowej PZU zawiera dane za okres od 1 stycznia 2022 roku do 31 grudnia 2022 roku. Informacje przedstawione w raporcie służą zrozumieniu i poprawie wyników w zakresie realizacji strategii ESG, a także budowaniu trwałych relacji z kluczowymi interesariuszami.

Raport został przygotowany zgodnie ze znowelizowaną ustawą o rachunkowości z 29 września 1994 roku i jej wymogami dotyczącymi raportowania niefinansowego. Raport stanowi sprawozdanie na temat informacji niefinansowych, o którym mowa w art. 49b Ustawy. Merytoryczne wskazówki służące do zdefiniowania zakresu i zawartości tego sprawozdania stanowiły również międzynarodowe wytyczne i standardy, m.in. standard raportowania Global Reporting Initiative (GRI Standards) 2021 oraz GRI standards 2016 dla tematów szczegółowych, wytyczne raportowania zintegrowanego (International Integrated Reporting Council, IIRC), a także wytyczne Komisji Europejskiej dotyczące sprawozdawczości w zakresie informacji niefinansowych z wyszczególnieniem zgłaszania danych dotyczących klimatu oraz rekomendacje Grupy Zadaniowej ds. Ujawniania Informacji Finansowych Związanych z Klimatem (TCFD).

Dane kontaktowe w sprawie raportu:
Zespół Relacji Inwestorskich
e-mail: daneniefinansowe@pzu.pl

[GRI 2-5]

W obszarze klimatycznym, wyliczenia śladu węglowego zostały zrealizowane zgodnie z międzynarodowym standardem GHG Protocol Corporate Accounting and Reporting Standard. W raporcie znalazły się także informacje dotyczące ujawnień taksonomicznych, zgodnie z rozporządzeniem Delegowanym Komisji (EU) 2021/2139 i rozporządzeniem uzupełniającym Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2020/852. Dane dotyczące śladu węglowego Grupy PZU za 2021 rok i 2022 rok zostały zweryfikowane przez niezależną firmę zewnętrzną Bureau Veritas Polska Sp. z o.o. Pozostałe części raportu nie podlegały dodatkowej weryfikacji zewnętrznej.

[GRI 2-2]

Zgodnie z wymogami ustawy o rachunkowości, sprawozdanie dotyczące informacji niefinansowych Grupy Kapitałowej PZU za 2022 rok obejmuje skonsolidowane dane niefinansowe Grupy Kapitałowej PZU i jej jednostki dominującej PZU, zgodnie ze strukturą organizacji uwzględnioną w Skonsolidowanym sprawozdaniu finansowym za rok zakończony 31 grudnia 2022 roku.

Dane PZU Życie, Grupy Alior Banku, Grupy Banku Pekao, LINK4, podmiotów zagranicznych (AAS Balta, AB Lietuvos Draudimas, PrJSC IC PZU Ukraine) oraz pozostałych konsolidowanych w ramach Grupy spółek zostały zaprezentowane w ramach informacji dotyczących Grupy PZU. Ponadto, Alior Bank oraz Bank Pekao opublikowały odrębne, skonsolidowane na poziomie Grupy ujawnienia, dotyczące danych niefinansowych.

[GRI 2-6]

W 2022 roku nie nastąpiły istotne zmiany w strukturze Grupy Kapitałowej PZU. Szczegółowe informacje w tym zakresie zostały przedstawione w „Sprawozdaniu Zarządu z działalności Grupy PZU i PZU za rok 2022" – rozdział 3.6. Pozostałe obszary – „Zmiany w strukturze Grupy Kapitałowej PZU".

Dane publikowane w raporcie obejmują rok podlegający raportowaniu oraz okres porównawczy tj. rok poprzedzający. Na potrzeby prezentacji śladu węglowego, zgodnie z międzynarodowym standardem GHG Protocol Corporate Accounting and Reporting Standard, jako rok bazowy został przyjęty rok 2018.

[GRI 2-4]

W 2022 roku nastąpiła korekta danych dotyczących zużycia papieru (z 850 na 1970 ton) w Grupie Kapitałowej PZU za rok 2021, w związku z rozszerzeniem zakresu raportowania o tzw. mass-printing.

[GRI 3-1], [IIRC]

Zgodnie z podejściem wynikającym z zasady istotności poszczególne informacje niefinansowe zostały przedstawione w zakresie, w jakim są niezbędne do oceny rozwoju, wyników i sytuacji Grupy PZU. Odpowiednio mniej miejsca poświęcono jednostkom mniejszym, których wpływ na całokształt obrazu Grupy PZU jest niewielki czy wręcz marginalny.

Podczas definiowania merytorycznej treści raportu zgodnie z międzynarodowymi wytycznymi (IIRC, GRI 2021) przeprowadzono proces składający się z następujących etapów:

1. **Aktualizacja istotnych tematów** - na potrzeby raportu z danych niefinansowych w IV kwartale 2022 zaktualizowano listę istotnych zagadnień. Zostały wprowadzone zmiany względem tematów zidentyfikowanych w latach poprzednich. Do określenia kluczowych obszarów wpływu zostały wykorzystane zróżnicowane źródła informacji: wewnętrzne dane Grupy PZU, oceny agencji ratingowych, informacje zewnętrzne, w tym dane z raportów branżowych, raportów trendów oraz zmian wynikających z wdrażanych regulacji ESG;
2. **Ocena wewnętrzna istotnych tematów** - wybrane tematy zostały poddane ocenie pod względem parametrów w ramach istotności wpływu: rodzaju wpływu, zakresu wpływu, skali wpływu, prawdopodobieństwa wystąpienia negatywnego wpływu i możliwości naprawienia negatywnych skutków;
3. **Ocena istotności tematów przez interesariuszy** - do określenia znaczenia wpływu dla organizacji przeprowadzono badanie wśród przedstawicieli Zarządu oraz Wyższej Kadry Kierowniczej. Do określenia istotności wpływu przeprowadzono badanie wśród 78 przedstawicieli interesariuszy wewnętrznych i zewnętrznych z otoczenia Grupy;
4. **Matryca istotności** - ocenione przez interesariuszy tematy zostały naniesione na matrycy istotności. Punkt odcięcia został ustalony w oparciu o średnią ocen dla zagadnień. Na tej postawie zostało wskazane 11 tematów;
5. **Weryfikacja ekspercka** - proces weryfikacji został przeprowadzony dwustopniowo. Wskazane istotne tematy zostały sprawdzone ze wskaźnikami GRI. Dodatkowo przeprowadzone zostały dwa pogłębione wywiady eksperckie z przedstawicielami organizacji partnerskich UNEP/Grid Warszawa oraz Forum Odpowiedzialnego Biznesu.

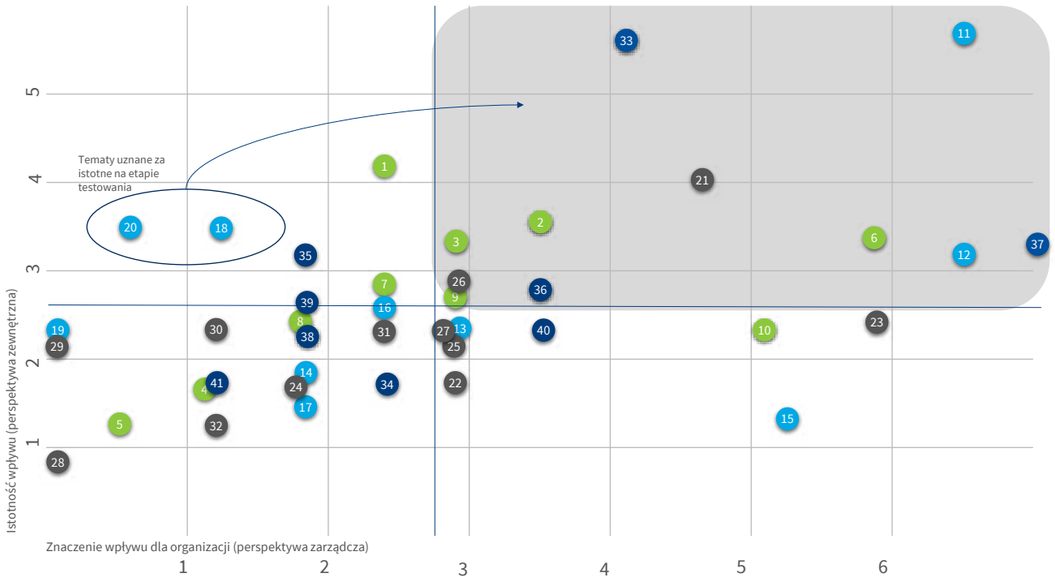
8.2. Analiza istotności

[GRI 3-2]

Tematy zidentyfikowane jako istotne

Wyniki analizy istotności zostały przedstawione na poniższej matrycy istotności. Oś X przedstawia istotność tematów z perspektywy zarządczej wskazanych przez przedstawicieli Zarządu i Wyższej Kadry Zarządzającej. Oś Y przestawia tematy wybrane przez pozostałych interesariuszy Grupy. Na podstawie analizy wyników ankiety, identyfikacji kluczowych kwestii i ich priorytetyzacji wskazano łącznie 13 istotnych tematów z 4 obszarów (środowisko, zaangażowanie społeczne, odpowiedzialne zarządzanie i kwestie pracownicze).

Ostatecznie jako istotne wskazano 13 zagadnień, które zostały przyjęte przez Zarząd PZU/PZU Życie i są opisane w niniejszym raporcie.



I. Środowisko

2 Redukcja śladu węglowego

3 Zarządzanie zużyciem energii

6 Oferta produktowa, w tym uwzględnianie aspektów środowiskowych przy projektowaniu nowych produktów

9 Edukacja i angażowanie klientów, pracowników i innych interesariuszy w obszarze ochrony środowiska

II. Zaangażowanie społeczne

11 Promocja aktywnego i zdrowego stylu życia, profilaktyka zdrowotna

12 Działania prewencyjne w zakresie bezpieczeństwa i współpraca ze służbami ratunkowymii

18 Wpływ produktów i usług na jakość życia (np. wsparcie dla poszkodowanych w wypadkach, przeciwdziałanie wykluczeniu finansowemu)

20 Poszanowanie i przestrzeganie praw człowieka w działalności biznesowej, w tym względem swoich pracowników, klientów, dostawców i partnerów biznesowych, społeczności lokalnych, a także pozostałych interesariuszy

III. Odpowiedzialne zarządzanie

21 Plany i strategia na przyszłość, z uwzględnieniem czynników zrównoważonego rozwoju (ESG)

26 Wyniki ekonomiczne, pozycja rynkowa Grupy PZU i uczciwa konkurencja

IV. Kwestie pracownicze

33 Struktura zatrudnienia, równość wynagrodzeń, rotacja zatrudnienia, warunki zatrudnienia oraz warunki pracy

36 Angażowanie pracowników w kwestie związane z ESG, uwzględnienie ESG w celach rocznych kadry zarządzającej oraz edukacja na rzecz zrównoważonego rozwoju

37 Promocja zdrowia i zdrowego trybu życia pracowników, zapewnienie work-life balance, inicjatywy well-being

8.3. Indeks treści GRI

W raporcie Grupy PZU i PZU został wykorzystany standard „GRI Standards 2021" dla ujawnień ogólnych oraz istotnych, a także „GRI 2016" dla ujawnień tematycznych.

GRI Standard	Numer wskaźnika	Nazwa wskaźnika	Numer strony
I. UJAWNIENIA PROFILOWE			
Organizacja i jej praktyki sprawozdawcze			
GRI 2 - 2021	2-1	Dane na temat organizacji	
GRI 2 - 2021	2-2	Podmioty objęte raportowaniem zrównoważonego rozwoju w organizacji	432
GRI 2 - 2021	2-3	Okres sprawozdawczy, częstotliwość raportowania i dane kontaktowe	432
GRI 2 - 2021	2-4	Korekty informacji	432
GRI 2 - 2021	2-5	Weryfikacja zewnętrzna	432
Działalność i pracownicy			
GRI 2 - 2021	2-6	Działalność, łańcuch wartości i inne relacje biznesowe	45, 285, 386
GRI 2 - 2021	2-7	Pracownicy	247
GRI 2 - 2021	2-8	Osoby świadczące pracę na rzecz organizacji niebędące jej pracownikami	251
Ład korporacyjny			
GRI 2 - 2021	2-9	Skład i struktura najwyższego organu zarządzającego	324
GRI 2 - 2021	2-10	Powoływanie i wybór najwyższego organu zarządzającego	342-343
GRI 2 - 2021	2-11	Przewodniczący najwyższego organu zarządzającego	342, 345
GRI 2 - 2021	2-12	Rola najwyższego organu zarządzającego w nadzorowaniu zarzadzania wpływem	344
GRI 2 - 2021	2-13	Delegowanie odpowiedzialności za zarządzanie wpływem	40, 345
GRI 2 - 2021	2-14	Rola najwyższego organu zarządczego w raportowaniu kwestii zrównoważonego rozwoju	369
GRI 2 - 2021	2-15	Konflikty interesów	420
GRI 2 - 2021	2-16	Komunikacja kwestii krytycznych	406, 417

GRI Standard	Numer wskaźnika	Nazwa wskaźnika	Numer strony
GRI 2 - 2021	2-17	Zbiorowa wiedza najwyższych organów zarządzających	369
GRI 2 - 2021	2-18	Ocena wyników działalności najwyższego organu zarządczego	343
GRI 2 - 2021	2-19	Polityki wynagrodzeń	365
GRI 2 - 2021	2-20	Proces ustalania wynagrodzeń	365
GRI 2 - 2021	2-21	Roczny wskaźnik całkowitego wynagrodzenia	268
Strategia, polityka i praktyki			
GRI 2 - 2021	2-22	Oświadczenie w sprawie strategii zrównoważonego rozwoju	14, 111
GRI 2 - 2021	2-23	Zobowiązania ujęte w politykach	279, 379, 383,385, 411
GRI 2 - 2021	2-24	Realizowanie zobowiązań ujętych w politykach	222, 385,411
GRI 2 - 2021	2-25	Procesy łagodzenia negatywnego wpływu	293, 294, 299, 383, 412, 418, 420, 423, 425
GRI 2 - 2021	2-26	Mechanizmy zasięgania porad i sygnalizowania potencjalnych nieprawidłowości	426
GRI 2 - 2021	2-27	Zgodność z przepisami prawa i regulacjami	293
GRI 2 - 2021	2-28	Członkostwo w organizacjach	205, 245, 384
Angażowanie interesariuszy			
GRI 2 - 2021	2-29	Podejście do angażowania interesariuszy	240
GRI 2 - 2021	2-30	Układy zbiorowe	262

II.	TEMATY ISTOTNE		
GRI 3 - 2021	3-1	Proces określania istotnych zagadnień	432
GRI 3 - 2021	3-2	Lista istotnych zagadnień	434
2 Temat raportowania zidentyfikowany jako istotny: Redukcja śladu węglowego			
GRI 3 - 2021	3-3	Zarządzanie istotnymi zagadnieniami	231
GRI 305 - 2016	305-1	Łączne bezpośrednie emisje	232
GRI 305 - 2016	305-2	Łączne emisje pośrednie związane z energią	233
GRI 305 - 2016	305-3	Inne emisje pośrednie	235
GRI 305 - 2016	305-4	Intensywność emisji gazów cieplarnianych	235
GRI 305 - 2016	305-5	Redukcje emisji gazów cieplarnianych	236
3 Temat raportowania zidentyfikowany jako istotny: Zarządzanie zużyciem energii			
GRI 3 - 2021	3-3	Zarządzanie istotnymi zagadnieniami	227
GRI 302 - 2016	302-1	Zużycie energii przez organizację z uwzględnieniem rodzaju surowców	227
GRI 302 - 2016	302-4	Redukcja zużycia energii	230
6 Temat raportowania zidentyfikowany jako istotny: Oferta produktowa, w tym uwzględnienie aspektów środowiskowych przy projektowaniu nowych produktów			
GRI 3 - 2021	3-3	Zarządzanie istotnymi zagadnieniami	207
9 Temat raportowania zidentyfikowany jako istotny: Edukacja i angażowanie klientów, pracowników i innych interesariuszy w obszarze ochrony środowiska			
GRI 3 - 2021	3-3	Zarządzanie istotnymi zagadnieniami	215
11 Temat raportowania zidentyfikowany jako istotny: Promocja aktywnego i zdrowego stylu życia, profilaktyka zdrowotna			
GRI 3 - 2021	3-3	Zarządzanie istotnymi zagadnieniami	259
GRI 403 - 2016	403-6	Promocja zdrowia wśród pracowników	259
12 Temat raportowania zidentyfikowany jako istotny: Działania prewencyjne w zakresie bezpieczeństwa i współpraca ze służbami ratunkowymi			
GRI 3 - 2021	3-3	Zarzadzanie istotnymi zagadnieniami	309
18 Temat raportowania zidentyfikowany jako istotny: Wpływ produktów i usług na jakość życia (np. wsparcie dla poszkodowanych w wypadkach, przeciwdziałanie wykluczeniu finansowemu)			
GRI 3 - 2021	3-3	Zarządzanie istotnymi zagadnieniami	114, 276, 289
20 Temat raportowania zidentyfikowany jako istotny: Poszanowanie i przestrzeganie praw człowieka w działalności biznesowej, w tym względem swoich pracowników, klientów, dostawców i partnerów biznesowych, społeczności lokalnych, a także pozostałych interesariuszy			
GRI 3 - 2021	3-3	Zarządzanie istotnymi zagadnieniami	384
GRI 2 - 2021	2-23	Zobowiązania ujęte w politykach	385
GRI 406 - 2016	406-1	Całkowita liczba przypadków dyskryminacji oraz działania naprawcze podjęte w tej kwestii	260-261

GRI Standard	Numer wskaźnika	Nazwa wskaźnika	Numer strony
21 Temat raportowania zidentyfikowany jako istotny: Plany i strategia na przyszłość, z uwzględnieniem czynników zrównoważonego rozwoju (ESG)			
GRI 3 - 2021	3-3	Zarządzanie istotnymi zagadnieniami	111
GRI 2 – 2021	2-22	Oświadczenie o strategii zrównoważonego rozwoju	111
26 Temat raportowania zidentyfikowany jako istotny: Wyniki ekonomiczne, pozycja rynkowa Grupy PZU i uczciwa konkurencja			
GRI 3 - 2021	3-3	Zarządzanie istotnymi zagadnieniami	45
GRI 2 – 2021	2-6	Działalność, łańcuch wartości i inne relacje biznesowe	45
GRI 201 - 2016	201-1	Bezpośrednia wartość ekonomiczna wytworzona i podzielona (z uwzględnieniem przychodów, kosztów operacyjnych, wynagrodzenia pracowników, dotacji i innych inwestycji na rzecz społeczności, niepodzielonych zysków oraz wypłat dla właścicieli kapitału i instytucji państwowych)	45
33 Temat raportowania zidentyfikowany jako istotny: Struktura zatrudnienia, równość wynagrodzeń, rotacja zatrudnienia, warunki zatrudnienia oraz warunki pracy			
GRI 3 - 2021	3-3	Zarzadzanie istotnymi zagadnieniami	247
GRI 2 – 2021	2-7	Pracownicy	247, 260, 266, 269
GRI 401 - 2016	401-1	Pracownicy nowo zatrudnieni oraz odejścia	251, 253
GRI 401 - 2016	401-2	Świadczenia dodatkowe zapewniane pracownikom pełnoetatowym, które nie są dostępne dla pracowników czasowych lub pracujących w niepełnym wymiarze godzin	268
GRI 404 - 2016	404-1	Średnia liczba godzin szkoleniowych w roku przypadających na pracownika	271
GRI 405 - 2016	405-1	Skład ciał nadzorczych i kadry pracowniczej w podziale na kategorie pracowników według płci, wieku oraz innych wskaźników różnorodności	361
GRI 405 - 2016	405-2	Średnie wynagrodzenie zasadnicze kobiet do mężczyzn	268
36 Temat raportowania zidentyfikowany jako istotny: Angażowanie pracowników w kwestie związane z ESG, uwzględnienie ESG w celach rocznych kadry zarządzającej oraz edukacja na rzecz zrównoważonego rozwoju			
GRI 3 - 2021	3-3	Zarządzanie istotnymi zagadnieniami	369, 267, 304
GRI 2 - 2021	2-14	Rola najwyższego organu zarządczego w raportowaniu kwestii zrównoważonego rozwoju	369

GRI Standard	Numer wskaźnika	Nazwa wskaźnika	Numer strony
GRI 2 - 2021	2-17	Zbiorowa wiedza najwyższych organów zarządzających	369
37 Temat raportowania zidentyfikowany jako istotny: Promocja zdrowia i zdrowego trybu życia pracowników, zapewnienie work-life balance, inicjatywy well-being			
GRI 3 - 2021	3-3	Zarządzanie istotnymi zagadnieniami	259
GRI 403 - 2016	403-6	Promocja zdrowia wśród pracowników	259
III. POZOSTAŁE TEMATY			
Wyniki ekonomiczne			
GRI 201 - 2016	201-1	Bezpośrednia wartość ekonomiczna wytworzona i podzielona (z uwzględnieniem przychodów, kosztów operacyjnych, wynagrodzenia pracowników, dotacji i innych inwestycji na rzecz społeczności, niepodzielonych zysków oraz wypłat dla właścicieli kapitału i instytucji państwowych)	45
Przeciwdziałanie korupcji			
GRI 205 – 2016	205-1	Działania oceniane pod kątem zagrożeń związanych z korupcją	419
GRI 205 – 2016	205-2	Komunikacja i szkolenia w zakresie polityki i procedur antykorupcyjnych organizacji	419
GRI 205 – 2016	205-3	Potwierdzone przypadki korupcji i podjęte działania	419
Naruszenie zasad wolnej konkurencji			
GRI 205 – 2016	206-1	Kroki prawne podjęte wobec organizacji dotyczące przypadków naruszeń zasad wolnej konkurencji oraz praktyk monopolistycznych	279, 282
Transparentność podatkowa			
GRI 207 - 2016	207-1	Podejście do sprawozdawczości podatkowej	377
GRI 207 - 2016	207-2	Kontrola i zarządzenie ryzkiem w sprawozdawczości podatkowej	377
GRI 207 - 2016	207-3	Zaangażowanie w rozwój polityki podatkowej	378
GRI 207 - 2016	207-4	Sprawozdawczość podatkowa spółek zagranicznych	378

GRI Standard	Numer wskaźnika	Nazwa wskaźnika	Numer strony
Tematy środowiskowe			
Materiały			
GRI 301 - 2016	301-1	Wykorzystane surowce/materiały według wagi i objętości	223-224
Energia			
GRI 302 - 2016	302-1	Zużycie energii przez organizację z uwzględnieniem rodzaju surowców	227
GRI 302 - 2016	302-4	Redukcja zużycia energii	230
Zgodność z regulacjami środowiskowymi			
GRI 303 - 2016	303-5	Łączny pobór wody w podziale na źródła	225
Emisje			
GRI 305 - 2016	305-1	Łączne bezpośrednie emisje	232
GRI 305 - 2016	305-2	Łączne emisje pośrednie związane z energią	233
GRI 305 - 2016	305-3	Inne emisje pośrednie	235
GRI 305 - 2016	305-4	Intensywność emisji gazów cieplarnianych	235
GRI 305 - 2016	305-5	Redukcje emisji gazów cieplarnianych	236
Zgodność z regulacjami środowiskowymi			
GRI 307 - 2016	307-1	Wartość pieniężna kar i całkowita liczba sankcji pozafinansowych za nieprzestrzeganie prawa oraz/lub regulacji dotyczących ochrony środowiska	223
Ocena środowiskowa dostawców			
GRI 308 - 2016	308-1	Odsetek nowych dostawców, którzy zostali poddani ocenie pod kątem spełnienia kryteriów środowiskowych	387
Tematy społeczne			
Zatrudnienie			
GRI 401 – 2016	401-1	Pracownicy nowo zatrudnieni oraz odejścia	251, 253
Bezpieczeństwo i higiena pracy			
GRI 403 - 2016	403-2	Wskaźnik urazów, chorób zawodowych, dni straconych oraz nieobecności w pracy oraz liczba wypadków śmiertelnych związanych z pracą	263, 265
GRI 403 - 2016	403-5	Szkolenia dla pracowników w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy	264

GRI Standard	Numer wskaźnika	Nazwa wskaźnika	Numer strony
GRI 403 - 2016	403-6	Promocja zdrowia wśród pracowników	304, 259
GRI 403 - 2016	403-9	Urazy związane z pracą	264
Edukacja i szkolenia			
GRI 404 - 2016	404-1	Średnia liczba godzin szkoleniowych w roku przypadających na pracownika	271
GRI 404 - 2016	404-2	Programy rozwoju umiejętności menedżerskich i kształcenia ustawicznego, które wspierają ciągłość zatrudnienia pracowników oraz ułatwiają proces przejścia na emeryturę	258, 271
GRI 404 - 2016	404-3	Odsetek pracowników podlegających regularnym ocenom jakości pracy i przeglądom rozwoju kariery zawodowej, według płci i kategorii zatrudnienia	267
Różnorodność i równość szans			
GRI 405 - 2016	405-1	Skład ciał nadzorczych i kadry pracowniczej w podziale na kategorie pracowników według płci, wieku oraz innych wskaźników różnorodności	361
GRI 405 - 2016	405-2	Średnie wynagrodzenie zasadnicze kobiet do mężczyzn	268
Przeciwdziałanie dyskryminacji			
GRI 406 - 2016	406-1	Całkowita liczba przypadków dyskryminacji oraz działania naprawcze podjęte w tej kwestii	261
Ocena społeczna dostawców			
GRI 414 - 2016	414-1	Odsetek nowych dostawców, którzy zostali poddani ocenie wg kryteriów społecznych	387
Marketing oraz oznakowanie produktów i usług			
GRI 417 - 2016	417-1	Wymogi wewnętrzne w zakresie oznakowania produktów i usług oraz informacji na ich temat	280-282
GRI 417 - 2016	417-2	Przypadki niezgodności z regulacjami oraz dobrowolnymi kodeksami dotyczącymi oznakowania produktów i usług oraz informacji na ich temat	281-282
GRI 417 - 2016	417-3	Przypadki niezgodności z regulacjami i dobrowolnymi kodeksami dotyczącymi komunikacji marketingowej	281
Ochrona prywatności klienta			
GRI 418 - 2016	418-1	Uzasadnione skargi dotyczące naruszenia prywatności klienta i utraty danych	418

GRI Standard	Numer wskaźnika	Nazwa wskaźnika	Numer strony
Aspekt sektorowy: społeczności lokalne			
G4-FS14		Inicjatywy podjęte w celu poprawy dostępu do usług finansowych dla osób defaworyzowanych	276
G4-FS15		Polityki zapewniające uczciwe projektowanie i sprzedaż produktów i usług finansowych	279
G4-FS16		Inicjatywy mające na celu edukację finansową według typu odbiorców	274

8.4. Tabela zgodności z ustawą o rachunkowości

Wymogi ustawy o rachunkowości w zakresie ujawniania danych niefinansowych	Czy wymóg ustawy został spełniony	Rozdział
Opis modelu biznesowego jednostki oraz kluczowe wskaźniki efektywności	TAK	1.2. Model tworzenia wartości
Opis zarządzania ryzykami zidentyfikowanymi jako istotne	TAK	7.5.4. Zarządzanie ryzykiem
Opis polityk, procedur należytej staranności oraz wskaźników wyników związanych z działalnością jednostki w odniesieniu do przeciwdziałania korupcji	TAK	7.5.6. Przeciwdziałanie korupcji
Opis polityk, procedur należytej staranności oraz wskaźników wyników związanych z działalnością jednostki w odniesieniu do poszanowania praw człowieka	TAK	7.3. Prawa człowieka
Opis polityk, procedur należytej staranności oraz wskaźników wyników związanych z tematami istotnymi w relacji z konsumentem/klientem, jakością	TAK	6.3. Klient
Opis polityk, procedur należytej staranności oraz wskaźników wyników związanych z działalnością jednostki w odniesieniu do zagadnień pracowniczych	TAK	6.2. Pracownicy
Opis polityk, procedur należytej staranności oraz wskaźników wyników związanych z działalnością jednostki w odniesieniu do środowiska naturalnego	TAK	4. Klimat i środowisko
Opis polityk, procedur należytej staranności oraz wskaźników wyników związanych z działalnością jednostki w odniesieniu do zagadnień społecznych	TAK	6. Społeństwo

8.5. Uwzględnienie wytycznych dotyczących ujawniania informacji związanych z klimatem

W 2019 roku Komisja Europejska opublikowała Wytyczne dotyczące sprawozdawczości w zakresie informacji niefinansowych z wyszczególnieniem zgłaszania danych dotyczących klimatu (2019|C 209|01) (Wytyczne Komisji Europejskiej), które mają skłonić przedsiębiorstwa do szczegółowego raportowania danych dotyczących wpływu ich modelu biznesowego na klimat.

Prawnie wytyczne Komisji Europejskiej nie są jeszcze wiążące, jednak ich stosowanie zaleca już Europejski Urząd Nadzoru Giełd i Papierów Wartościowych. Dodatkowo Rada Stabilności finansowej powołała Grupę Zadaniową ds. Ujawniania Informacji Finansowych Związanych z Klimatem (TCFD), która poprzez swoją działalność motywuje instytucje finansowe i przedsiębiorstwa niefinansowe do ujawniania informacji dotyczących ryzyka i możliwości związanych z klimatem. Grupa PZU wdraża wytyczne Komisji Europejskiej dotyczące sprawozdawczości w zakresie informacji niefinansowych z wyszczególnieniem zgłaszania danych dotyczących klimatu wraz z wytycznymi dla banków i zakładów ubezpieczeń wskazanymi w ramach Załącznika I oraz rekomendacjami Grupy Zadaniowej ds. Ujawniania Informacji Finansowych Związanych z Klimatem (TCFD).

	Wytyczne w zakresie ujawniania informacji związanych z klimatem	Rozdział
Model biznesowy	Opis modelu biznesowego jednostki, wpływ ryzyka i szans związanych z klimatem na model biznesowy, strategię oraz plany finansowe	1.2. Model tworzenia wartości
	Pozytywny i negatywny wpływ organizacji na klimat	5.1.2. Strategia ESG – podejście do zarządzania w obszarze klimatu 5.1.3. Oferta produktowa - przeciwdziałanie i adaptacja 5.3.1. Bezpośredni wpływ na środowisko
	Scenariusze klimatyczne: odporność modelu biznesowego i strategii firmy biorąc pod uwagę różne scenariusze związane z klimatem	5.1.2. Strategia ESG – podejście do zarządzania w obszarze klimatu 5.1.3. Oferta produktowa - przeciwdziałanie i adaptacja
Polityki i procedury	Opis polityki firmy związanej z klimatem, w tym podejście do łagodzenia zmian klimatu lub adaptacji	5.3.1. Bezpośredni wpływ na środowisko
	Wyznaczone przez firmę cele związane z klimatem: wszelkie docelowe poziomy emisji gazów cieplarnianych oraz sposób, w jaki odnoszą się do planów krajowych i międzynarodowych (w szczególności Porozumienia paryskiego)	2.4. Ambicje 2030 - 2050 (perspektywa długoterminowa)
	Rola kadry zarządzającej w procesie oceny ryzyka i zarządzaniu ryzykiem klimatycznym	7.1.14. Odpowiedzialność Zarządu w kwestiach ESG
Rezultaty stosowania polityk i procedur	j.w.	5.1. Biznes w obliczu zmian klimatu 5.3.1. Bezpośredni wpływ na środowisko
Opis ryzyk klimatycznych	Proces identyfikacji i oceny ryzyka związanego z klimatem w perspektywie krótko-, średnio- i długoterminowej oraz wskazanie w jaki sposób firma definiuje perspektywę krótko-, średnio- i długoterminową.	7.5.3. Analiza zmian klimatu i identyfikacja ryzyk
	Główne ryzyka związane z klimatem, jakie firma zidentyfikowała w perspektywie krótko-, średnio- i długoterminowej w całym łańcuchu wartości oraz wszelkie przyjęte założenia przyjęte w ramach procesu ich identyfikacji.	7.5.3. Analiza zmian klimatu i identyfikacja ryzyk
	Proces zarządzania ryzykiem związanym z klimatem wraz ze wskazaniem w jaki sposób proces ten został zintegrowany w ramach ogólnego zarządzania ryzykiem organizacji.	7.5.3. Analiza zmian klimatu i identyfikacja ryzyk
Niefinansowe wskaźniki efektywności	Emisje bezpośrednie Scope 1 oraz Scope 2, Wybrane wskaźniki GRI	2.1. Realizacja w 2022 roku 5.3.4. Ślad węglowy

8.6. Oświadczenie weryfikacyjne- emisje gazów cieplarnianych

OŚWIADCZENIE WERYFIKACYJNE

EMISJE GAZÓW CIEPLARNIANYCH

Wstęp i cel pracy

BUREAU VERITAS Polska Sp. z o. o. (Bureau Veritas) została zaangażowana przez Powszechny Zakład Ubezpieczeń S.A. (PZU) w celu przeprowadzenia niezależnej weryfikacji emisji gazów cieplarnianych raportowanych przez PZU za okres 01.01.2022 - 31.12.2022, w ograniczonym poziomie pewności. Niniejsze Oświadczenie Weryfikacyjne odnosi się do informacji objętych opisanym poniżej zakresem naszych prac.

Określenie wielkości emisji gazów cieplarnianych jest wyłączną odpowiedzialnością PZU. Bureau Veritas nie brało udziału w określaniu wielkości emisji gazów cieplarnianych. Naszą wyłączną odpowiedzialnością było zapewnienie niezależnej weryfikacji pod względem dokładności raportowanych emisji gazów cieplarnianych, podstawowych systemów i procesów wykorzystywanych do zbierania, analizowania i przeglądu informacji.

Granice emisji gazów cieplarnianych objęte weryfikacją:

- Grupa PZU w Polsce

Zweryfikowane dane:

Zakresy emisji	2022 r.
Emisje w Zakresie 1 [t CO_2e]	26 296
Emisje w Zakresie 2 location-based [t CO_2e]	112 237
Emisje w Zakresie 2 market-based [t CO_2e]	73 422
Emisje w Zakresie 3 [t CO_2e]	20 893

Dane i informacje wspierające asercję emisji gazów cieplarnianych w zakresie 1, 2 i 3 były historyczne, a w niektórych przypadkach szacowane.

Okres objęty weryfikacją emisji gazów cieplarnianych:

- 01.01.2022 – 31.12.2022

Kryteria weryfikacji:

- World Resources Institute and World Business Council for Sustainable Development, Greenhouse Gas Protocol. A Corporate Accounting and Reporting Standard REVISED EDITION, Marzec 2004;
- World Resources Institute and World Business Council for Sustainable Development, GHG Protocol Scope 2 Guidance. An amendment to the GHG Protocol Corporate Standard, 2015; oraz
- World Resources Institute and World Business Council for Sustainable Development, Greenhouse Gas Protocol. Corporate Value Chain (Scope 3) Accounting and Reporting Standard. Supplement to the GHG Protocol Corporate Accounting and Reporting Standard, wrzesień 2011.

Standard wykorzystany do przeprowadzenia weryfikacji:

ISO 14064-3: Gazy cieplarniane -- Część 3: Specyfikacja i wytyczne weryfikacji oraz walidacji oświadczeń dotyczących gazów cieplarnianych.

Strona 1 z 2

Poziom pewności:

- Ograniczony

Metodologia weryfikacji:

- Wywiady z personelem PZU zaangażowanym w określenie wielkości emisji gazów cieplarnianych,
- Przegląd dokumentacji i oświadczeń oraz innych informacji przedstawionych przez PZU,
- Przegląd systemów i metodologii PZU do zbierania, agregacji, analizowania i przeglądu informacji i danych wykorzystywanych do określenia wielkości emisji gazów cieplarnianych, oraz,
- Audyt próbki danych wykorzystanych przez PZU do określenia wielkości emisji gazów cieplarnianych**.**

Wnioski:

Podczas weryfikacji nie zidentyfikowaliśmy żadnych oznak, że emisje gazów cieplarnianych określone powyżej:

- nie są merytorycznie poprawne,
- nie reprezentują rzetelnie danych i informacji dotyczących emisji gazów cieplarnianych, oraz
- nie zostały przygotowane zgodnie z WRI/WBCSD GHG Protocol Corporate Accounting and Reporting Standard.

Naszym zdaniem PZU ustanowił odpowiednie systemy do gromadzenia, agregowania i analizy danych ilościowych, w celu określenia emisji gazów cieplarnianych w podanym okresie i granicach.

Oświadczenie dotyczące niezależności, bezstronności i kompetencji

Bureau Veritas jest profesjonalną firmą usługową, która specjalizuje się w zarządzaniu jakością, bezpieczeństwem i higieną pracy, środowiskiem oraz odpowiedzialnością społeczną o ponad 190-letniej tradycji w świadczeniu usług niezależnej oceny.

Żaden członek zespołu weryfikującego nie ma stosunków biznesowych z PZU, jego dyrektorami lub menedżerami poza wymaganiami tego zadania. Przeprowadziliśmy tę weryfikację niezależnie I według naszej wiedzy nie wystąpił konflikt interesów.

Bureau Veritas wdrożyła certyfikowany[1] System Zarządzania Jakością zgodny z wymaganiami ISO 9001:2015 i utrzymuje kompleksowy system nadzorowania jakości, obejmujący udokumentowane polityki i procedury w zakresie zgodności z wymaganiami etycznymi, normami zawodowymi i wymaganiami prawnymi**.**

Bureau Veritas wdrożyła i stosuje Kodeks Etyki, który spełnia wymagania TIC Council[2], w celu zapewnienia integralności, obiektywizmu, profesjonalizmu i należytej staranności oraz wysokiego poziomu etycznego personelu w jego codziennych działaniach zawodowych.

BUREAU VERITAS POLSKA Sp. z o. o.

Warszawa, 27 marzec 2023

Witold Dżugan — Członek Zarządu

Agnieszka Potęga — Wiodący weryfikator GHG

[1] Certyfikat No. 44 100 160145 wydany przez TUV NORD CERT GmbH
[2] TIC Council Compliance Code EDITION 1 December 2018

Strona 2 z 2

8.7. Ujawnienie informacji w zakresie głównych niekorzystnych skutków decyzji inwestycyjnych dla zrównoważonego rozwoju zgodnie z Rozporządzeniem delegowanym Komisji UE 2022/1288, uzupełniającym Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/2088 (SFDR), dla PZU jako podmiotu, w który dokonano inwestycji.

Tabela 1. Oświadczenie dotyczące głównych niekorzystnych skutków decyzji inwestycyjnych dla czynników zrównoważonego rozwoju

Wskaźnik niekorzystnych skutków dla czynników zrównoważonego rozwoju	Wskaźnik	PZU (dane za 2022 rok)
Wskaźniki dotyczące klimatu i inne wskaźniki środowiskowe		
1. Emisje gazów cieplarnianych	Emisje gazów cieplarnianych zakresu 1 (Mg CO2e)	PZU: 6 095, Grupa 26 296
	Emisje gazów cieplarnianych zakresu 2 (Mg CO2e)[1]	PZU: 6 219, Grupa PZU 73 422
	Emisje gazów cieplarnianych zakresu 3 (Mg CO2e)[2]	PZU: 2 440, Grupa PZU 20 893
	Całkowite emisje gazów cieplarnianych (Mg CO2e)	PZU: 14 755, Grupa PZU 120 611
2. Ślad węglowy	Ślad węglowy (Mg CO2e)	PZU: 14 755, Grupa PZU 120 611
3.Intensywność emisji gazów cieplarnianych	Intensywność emisji gazów cieplarnianych	Nie dotyczy
4. Ekspozycja z tytułu przedsiębiorstw działających w sektorze paliw kopalnych	Przedsiębiorstwo działające w sektorze paliw kopalnych	Nie
5. Udział zużytej i wyprodukowanej energii ze źródeł nieodnawialnych	Udział energii ze źródeł nieodnawialnych zużytej i wyprodukowanej w stosunku do zasobów energii ze źródeł odnawialnych, wyrażony jako odsetek zasobów energii ogółem	PZU: Udział energii ze źródeł nieodnawialnych zużytej i wyprodukowanej i jako odsetek zasobów energii ogółem: 79%, udział energii ze źródeł odnawialnych zużytej i wyprodukowanej jako odsetek zasobów energii ogółem: 21%. Całkowite zużycie energii w organizacji: 51,445 GWh w tym: Łączna wartość energii ze źródeł nieodnawialnych: zakupiona: 15,379 GWh, wyprodukowana 25,102 Łączna wartość energii ze źródeł odnawialnych: zakupiona: 10,766 GWh, zużyta: 0,198 GWh.
6. Intensywność zużycia energii przypadająca na dany sektor o znacznym oddziaływaniu na klimat	Zużycie energii wyrażone w GWh, jeśli spółka osiąga głównie przychód w sektorach o dużym wpływie klimatycznym	Nie dotyczy. PZU nie prowadzi takiej działalności.
7. Działania mające niekorzystny wpływ na obszary wrażliwe pod względem bioróżnorodności	Spółka posiadająca obiekty/prowadząca działalność na obszarach wrażliwych pod względem bioróżnorodności lub w pobliżu takich obszarów, w przypadku gdy działalność takiej spółki ma niekorzystny wpływ na te obszary	Nie dotyczy. PZU nie posiada obiektów na obszarach wrażliwych pod względem bioróżnorodności lub w pobliżu takich obszarów.
8. Emisje do wody	Tony emisji do wody	Nie dotyczy. PZU nie prowadzi działalności powodującej emisje do wody.
9. Wskaźnik odpadów niebezpiecznych i odpadów promieniotwórczych	Tony odpadów niebezpiecznych i odpadów promieniotwórczych	Nie dotyczy. PZU nie prowadzi działalności generującej odpady niebezpieczne i promieniotwórcze.
Wskaźniki w zakresie kwestii społecznych i pracowniczych, kwestii dotyczących poszanowania praw człowieka oraz przeciwdziałania korupcji i przekupstwu		
10. Naruszenia zasad inicjatywy Global Compact oraz Wytycznych Organizacji Współpracy Gospodarczej i Rozwoju (OECD) dla przedsiębiorstw wielonarodowych	Spółka naruszyła bądź narusza zasady inicjatywy Global Compact lub Wytyczne OECD dla przedsiębiorstw wielonarodowych	Nie.
11. Brak procesów i mechanizmów kontroli służących nadzorowaniu przestrzegania zasad inicjatywy Global Compact i Wytycznych OECD dla przedsiębiorstw wielonarodowych	Spółka, nie posiada strategii nadzorowania przestrzegania zasad inicjatywy Global Compact lub Wytycznych OECD dla przedsiębiorstw wielonarodowych ani nie posiada mechanizmów rozpatrywania skarg w sprawie naruszeń zasad inicjatywy Global Compact lub Wytycznych OECD dla przedsiębiorstw wielonarodowych	PZU nie ma polityki monitorowania zgodności z zasadami UNGC lub Wytycznymi OECD dla przedsiębiorstw wielonarodowych, nie ma też mechanizmów rozpatrywania skarg w celu przeciwdziałania naruszeniom zasad UNGC lub Wytycznych OECD dla przedsiębiorstw wielonarodowych. Obecnie PZU przeprowadza rewizję swoich procedur pod tym kątem – mając na uwadze wymogi Taksonomii UE (Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2020/852 z dnia 18 czerwca 2020 r. w sprawie ustanowienia ram ułatwiających zrównoważone inwestycje, zmieniające rozporządzenie (UE) 2019/2088).
12. Nieskorygowana luka płacowa między kobietami a mężczyznami	Nieskorygowana luka płacowa między kobietami a mężczyznami	4%
13. Zróżnicowanie członków zarządu ze względu na płeć	Stosunek liczby kobiet do liczby mężczyzn zasiadających w zarządzie spółki, wyrażony jako odsetek wszystkich członków zarządu	37,5%
14. Ekspozycja z tytułu kontrowersyjnych rodzajów broni (miny przeciwpiechotne, amunicja kasetowa, broń chemiczna i broń biologiczna)	Spółka uczestniczy w produkcji lub sprzedaży kontrowersyjnych rodzajów broni	Nie

1) metoda market-based

2) w kategoriach: emisje związane z energią i paliwami nie ujęte w zakresie 1 i 2, zakupione surowce i usługi, odpady powstałe w wyniku działalności, podróże służbowe

Tabela 2. Dodatkowe wskaźniki dotyczące klimatu i inne wskaźniki środowiskowe

Niekorzystny skutek dla czynników zrównoważonego rozwoju	Wskaźnik	PZU (dane za 2022 rok)
Wskaźniki dotyczące klimatu i inne wskaźniki środowiskowe		
1. Emisje zanieczyszczeń nieorganicznych	Tony ekwiwalentu zanieczyszczeń nieorganicznych	Nie dotyczy. PZU nie prowadzi działalności bezpośrednio wpływającej na obszar zanieczyszczeń nieorganicznych.
2. Emisje zanieczyszczeń powietrza	Tony ekwiwalentu zanieczyszczeń powietrza	Brak zanieczyszczeń powietrza innych niż emisje CO2
3. Emisje substancji zubożających warstwę ozonową	Tony ekwiwalentu substancji zubożających warstwę ozonową	Tak. PZU: 0,06256 ton
4. Spółka nierealizująca inicjatyw na rzecz redukcji emisji dwutlenku węgla	Spółka nierealizująca inicjatyw na rzecz redukcji emisji dwutlenku węgla, których celem jest dostosowanie się do celów porozumienia paryskiego	Nie. PZU posiada inicjatywy w zakresie redukcji emisji dwutlenku węgla, mające na celu dostosowanie się do Porozumienia paryskiego. W PZU funkcjonuje Polityka środowiskowa. Dokument dostępny jest na stronie internetowej. Grupa PZU ma również świadomość pośredniego wpływu, jaki wywiera na środowisko i ogranicza negatywne oddziaływanie na klimat. Kieruje się przy tym założeniami polskich i unijnych dokumentów strategicznych, w tym Porozumienia Paryskiego, Krajowego planu na rzecz energii i klimatu na lata 2021-2030 oraz Polityki energetycznej Polski 2040
5. Podział zużycia energii według rodzaju nieodnawialnych źródeł energii	Udział energii ze źródeł nieodnawialnych wykorzystanej przez spółkę, w podziale na poszczególne nieodnawialne źródła energii	PZU: Zużycie energii ze źródeł nieodnawialnych w podziale na nieodnawialne źródła energii (GWh i udział w całkowitym zużyciu energii w organizacji): Gaz ziemny: 6,4, 12,5% Olej opałowy: 0,4, 0,7% Benzyna: 18,1, 35,2% Olej napędowy: 0,2, 0,4% Energia cieplna i elektryczna ze źródeł nieodnawialnych 29,9%
6. Ponowne użycie i recykling wody	Ilość wody zużywana przez spółkę	38 815 m3
	Procentowy udział wody poddanej recyklingowi i ponownemu użyciu	3,7%[1]
7. Spółka nieposiadająca polityki dotyczącej gospodarki wodnej	Spółka, nie posiada polityki dotyczącej gospodarki wodnej	Nie dotyczy
8. Ekspozycja z tytułu obszarów o znacznym deficycie wody	Spółka posiada obiekty zlokalizowane na obszarach o znacznym deficycie wody i nie posiadają polityki dotyczącej gospodarki wodnej	Nie. PZU nie ma zakładów, które znajdują się na obszarach o wysokim obciążeniu wodą i które nie prowadzą polityki gospodarki wodnej.

1) ilość wody szarej, która została poddana recyklingowi w PZU Park w okresie 01.06.2022 roku – 31.12.2022 roku

Niekorzystny skutek dla czynników zrównoważonego rozwoju	Wskaźnik	PZU (dane za 2022 rok)
9. Spółka produkująca chemikalia	Spółka której działalność jest objęta działem 20.2 w załączniku I do rozporządzenia (WE) nr 1893/2006	Nie dotyczy
10. Degradacja gruntów, pustynnienie, uszczelnianie gleby	Spółka, której działalność prowadzi do degradacji gruntów, pustynnienia lub uszczelniania gleby	Nie. Działalność PZU nie powoduje degradacji gruntów, pustynnienia lub uszczelniania gleby.
11. Spółka niestosująca zrównoważonych praktyk rolniczych/praktyk z zakresu zrównoważonego gospodarowania gruntami	Spółka niestosująca zrównoważonych praktyk lub strategii rolniczych/praktyk lub strategii z zakresu zrównoważonego gospodarowania gruntami	Nie dotyczy
12. Spółka niestosująca zrównoważonych praktyk w dziedzinie mórz i oceanów	Spółka niestosująca zrównoważonych praktyk lub strategii w dziedzinie mórz i oceanów	Nie dotyczy
13. Wskaźnik odpadów niepoddawanych recyklingowi	Tony niepoddawanych recyklingowi odpadów generowanych przez spółkę	445,1t [2]
14. Gatunki naturalne i obszary chronione	Spółka, której działalność ma wpływ na gatunki zagrożone	Nie. PZU nie ma wpływu na gatunki zagrożone
	Spółka nie posiada polityki ochrony bioróżnorodności obejmującej operacyjne miejsca prowadzenia działalności posiadane, dzierżawione lub zarządzane na obszarze chronionym lub na obszarze o wysokiej bioróżnorodności poza obszarami chronionymi, lub znajdujące się w sąsiedztwie tego typu obszarów	PZU nie posiada polityki bioróżnorodności. PZU nie prowadzi działalności na obszarze chronionym.
15. Wylesianie	Spółka, która nie posiada polityki zapobiegania wylesianiu	Tak. PZU nie posiada polityki przeciwdziałania wylesianiu.
16. Udział papierów wartościowych niewyemitowanych na podstawie przepisów Unii dotyczących obligacji zrównoważonych środowiskowo	Udział w inwestycjach papierów wartościowych niewyemitowanych na podstawie przepisów Unii dotyczących obligacji zrównoważonych środowiskowo	Nie dotyczy

2) nie zawiera danych o odpadach odebranych przez wynajmujących w ramach umów najmu oraz odpadów odebranych przez Gminy w ramach złożonych deklaracji

Tabela 3. Dodatkowe wskaźniki w zakresie kwestii społecznych i pracowniczych, kwestii dotyczących poszanowania praw człowieka oraz przeciwdziałania korupcji i przekupstwu

Niekorzystny skutek dla czynników zrównoważonego rozwoju	Wskaźnik	PZU (dane za 2022 rok)
Wskaźniki w zakresie kwestii społecznych i pracowniczych, kwestii dotyczących poszanowania praw człowieka oraz przeciwdziałania korupcji i przekupstwu		
1. Spółki niestosujące polityki zapobiegania wypadkom przy pracy	Spółka nie posiada polityki zapobiegania wypadkom przy pracy	Nie. W PZU funkcjonuje Polityka bezpieczeństwa i higieny pracy.
2. Wskaźnik występowania wypadków	Wskaźnik występowania wypadków	Wskaźnik częstości wypadków: 1,4[1]
3. Liczba dni straconych z powodu urazów, wypadków, ofiar śmiertelnych lub chorób	Liczba dni roboczych straconych z powodu urazów, wypadków, ofiar śmiertelnych lub chorób	88 581 dni
4. Brak kodeksu postępowania dostawców	Spółka nie posiada kodeksu postępowania dostawców (w kontekście niebezpiecznych warunków pracy, niepewnego zatrudnienia, pracy dzieci i pracy przymusowej)	Nie. W PZU funkcjonuje Kodeks Dobrych Praktyk CSR Dostawców Grupy PZU. Dokument dostępny jest na stronie internetowej PZU.
5. Brak mechanizmu rozpatrywania skarg w kwestiach pracowniczych	W spółce nie funkcjonuje mechanizm rozpatrywania skarg w kwestiach pracowniczych	Nie. W PZU funkcjonuje mechanizm rozpatrywania skarg w kwestiach pracowniczych, w celu weryfikacji nieakceptowalnych przypadków zachowania została powołana Komisja Antymobbingowa i Komisja Antydyskryminacyjna, która rozpatruje skargi pracownicze i bada każdy sygnał o działaniach lub zachowaniach mogących mieć znamiona mobbingu lub dyskryminacji, a także nierównego traktowania w zatrudnieniu.
6. Niewystarczająca ochrona sygnalistów	Spółka nieposiadająca polityki ochrony sygnalistów	Nie. W PZU funkcjonuje Procedura Zgłaszania Nieprawidłowości w PZU SA oraz PZU Życie SA.
7. Przypadki dyskryminacji	Liczba przypadków dyskryminacji zgłoszonych w spółce Liczba przypadków dyskryminacji prowadzących do nałożenia sankcji	Liczba przypadków dyskryminacji: 0 Liczba przypadków dyskryminacji prowadzących do sankcji: 0
8. Nadmierny poziom wynagrodzenia dyrektora generalnego	Średni stosunek rocznego całkowitego wynagrodzenia najlepiej zarabiającej osoby do mediany całkowitego rocznego wynagrodzenia wszystkich pracowników (z wyjątkiem tej najlepiej zarabiającej osoby)	PZU: 13,5%
9. Brak polityki dotyczącej poszanowania praw człowieka	Spółka nieposiadająca polityki dotyczącej poszanowania praw człowieka	Nie. W PZU obowiązuje Polityka praw człowieka Grupy PZU. Polityka jest dostępna na stronie internetowej PZU.
10. Brak procesu w zakresie due diligence	Spółka nieprowadząca badań due diligence w celu identyfikacji niekorzystnych skutków dla przestrzegania praw człowieka, łagodzenia takich skutków i ich eliminowania	Tak. W PZU nie ma procesu due diligence praw człowieka.
11. Brak procedur i środków na rzecz zapobiegania handlowi ludźmi	Spółka, nie posiada polityki zapobiegania handlowi ludźmi	Nie. W PZU obowiązuje Polityka praw człowieka Grupy PZU oraz Kodeks Dobrych Praktyk CSR Dostawców Grupy PZU. Dokumenty dostępne są na stronie internetowej PZU.
12. Działania i dostawcy narażeni na znaczące ryzyko wystąpienia przypadków pracy dzieci	Spółka o ekspozycji z tytułu działań i dostawców narażonych na znaczące ryzyko wystąpienia przypadków pracy dzieci ze względu na obszar geograficzny lub rodzaj działalności	Nie. PZU nie jest narażony na działania i dostawców o znacznym ryzyku wystąpienia przypadków pracy dzieci pod względem obszarów geograficznych lub rodzaju działalności. Zgodnie z Kodeksem Dobrych Praktyk CSR Dostawców Grupy PZU, dostawca zapewnia poszanowanie praw człowieka w swojej działalności i stanowczo odrzuca możliwość zatrudniania dzieci i przestrzega obowiązujących przepisów dotyczących zakazu pracy dzieci.
13. Działania i dostawcy narażeni na znaczące ryzyko wystąpienia przypadków pracy przymusowej	Spółka o ekspozycji z tytułu działań i dostawców narażonych na znaczące ryzyko wystąpienia przypadków pracy przymusowej ze względu na obszar geograficzny lub rodzaj działalności	Nie, PZU nie jest narażony na działania i dostawców, w przypadku których istnieje znaczące ryzyko wystąpienia przypadków pracy przymusowej ze względu na obszar geograficzny lub rodzaj działalności. Zgodnie z Kodeksem Dobrych Praktyk CSR Dostawców Grupy PZU, dostawca zapewnia poszanowanie praw człowieka w swojej działalności i nie toleruje jakichkolwiek form pracy niewolniczej i przymusowej.
14. Liczba zidentyfikowanych przypadków poważnych kwestii i incydentów dotyczących poszanowania praw człowieka	Liczba przypadków poważnych kwestii i incydentów dotyczących poszanowania praw człowieka	Liczba przypadków poważnych naruszeń praw człowieka w PZU: 0
15. Brak polityki przeciwdziałania korupcji i przekupstwu	Spółka nieposiadająca polityki przeciwdziałania korupcji i przekupstwu zgodnej z Konwencją Narodów Zjednoczonych przeciwko korupcji	Nie. PZU posiada wdrożony Program antykorupcyjny zgodny z przepisami prawa polskiego. Polska jest państwem członkowskim Konwencji Narodów Zjednoczonych.
16. Przypadki niepodejmowania wystarczających działań w przypadku naruszeń norm w zakresie przeciwdziałania korupcji i przekupstwu	Spółka nie podejmuje wystarczających działań w przypadku naruszenia procedur i norm w zakresie przeciwdziałania korupcji i przekupstwu	Nie. PZU podejmuje działania w przypadku naruszenia procedur i norm w zakresie przeciwdziałania korupcji i przekupstwu.
17. Liczba wyroków skazujących i kwota grzywien za naruszenie przepisów antykorupcyjnych i przepisów w sprawie zwalczania przekupstw	Liczba wyroków skazujących i kwota grzywien za naruszenia przepisów antykorupcyjnych i przepisów w sprawie zwalczania przekupstw, których to naruszeń dopuściła się spółka Kwota grzywien za naruszenia przepisów antykorupcyjnych	Liczba wyroków skazujących za naruszenie przepisów antykorupcyjnych i przepisów w sprawie zwalczania przekupstw: 0 Kwota grzywien za naruszenia przepisów antykorupcyjnych i przepisów w sprawie zwalczania przekupstw: 0 zł

1) Wskaźnik w przeliczeniu na 1000 pracowników wyliczony ze wzoru: całkowita liczba osób poszkodowanych w wypadkach / zatrudnienie * 1000

8.8. Słownik terminów

agent ubezpieczeniowy – przedsiębiorca wykonujący działalność agencyjną na podstawie umowy zawartej z zakładem ubezpieczeń. Działalność agentów skupia się na: pozyskiwaniu klientów, zawieraniu umów ubezpieczenia, uczestniczeniu w administrowaniu i wykonywaniu umów ubezpieczenia oraz na organizowaniu i nadzorowaniu działalności 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 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 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 Wypłacalności 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

Wypłacalność II – system wypłacalności 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 Wypłacalność 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.