

Warszawa, dnia 29 marca 2023 r.

Zarząd Powszechnego Zakładu Ubezpieczeń Spółki Akcyjnej

**Wniosek
do Zwyczajnego Walnego Zgromadzenia PZU SA**

W sprawie:

zatwierdzenia Sprawozdania Zarządu z działalności Grupy Kapitałowej PZU i PZU SA za rok obrotowy zakończony 31 grudnia 2022 roku oraz Sprawozdania dotyczącego informacji niefinansowych Grupy Kapitałowej PZU i PZU SA za 2022 rok.

Treść wniosku:

Wnosimy o zatwierdzenie przez Zwyczajne Walne Zgromadzenie PZU SA Sprawozdania Zarządu z działalności Grupy Kapitałowej PZU i PZU SA za rok obrotowy zakończony 31 grudnia 2022 roku oraz Sprawozdania dotyczącego informacji niefinansowych Grupy Kapitałowej PZU i PZU SA za 2022 rok.

Uzasadnienie:

Przedmiotem obrad Zwyczajnego Walnego Zgromadzenia powinno być rozpatrzenie i zatwierdzenie sprawozdania Zarządu z działalności Spółki i sprawozdania Zarządu z działalności grupy kapitałowej. Ponadto sprawozdanie Zarządu z działalności Spółki i sprawozdanie Zarządu z działalności grupy kapitałowej podlega zatwierdzeniu przez Zwyczajne Walne Zgromadzenie nie później niż w ciągu 6 miesięcy od dnia bilansowego (zgodnie art. 395 § 1 i § 2 pkt 1 Kodeksu spółek handlowych, w związku z art. 55 ust. 2a i nast. ustawy z dnia 29 września 1994 roku o rachunkowości oraz § 10 ust 1 i § 18 pkt 1 Statutu PZU SA).

W przypadku raportu rocznego i skonsolidowanego raportu rocznego sprawozdania zarządu lub osoby zarządzającej na temat działalności emitenta i na temat działalności grupy kapitałowej mogą być sporządzone w formie jednego dokumentu (zgodnie z art. 55 ust. 2a ustawy o rachunkowości oraz § 71 ust. 8 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).

Jednostka, która nie sporządza oświadczenia na temat informacji niefinansowych jako elementu sprawozdania zarządu z działalności, sporządza odrębne sprawozdanie na temat informacji niefinansowych (zgodnie z art. 49b ust. 9 ustawy o rachunkowości). Taka sama regulacja dotyczy sprawozdania grupy kapitałowej w tym zakresie (zgodnie z art. 55 ust. 2c ustawy o rachunkowości).

Zarząd PZU SA uchwałą nr UZ/81/2023 z dnia 29 marca 2023 roku przyjął, a Rada Nadzorcza PZU SA uchwałą nr URN/17/2023 z dnia 29 marca 2023 roku oceniła pozytywnie Sprawozdania Zarządu z działalności Grupy Kapitałowej PZU i PZU SA za rok obrotowy zakończony 31 grudnia 2022 roku oraz Sprawozdanie dotyczące informacji niefinansowych Grupy Kapitałowej PZU i PZU SA za 2022 rok i zarekomendowała Zwyczajnemu Walnemu Zgromadzeniu PZU SA jego zatwierdzenie.

Przedkładają w imieniu Zarządu PZU SA:

/Tomasz Kulik/

/Maciej Rapkiewicz/

Załącznik:

- 1) projekt uchwały Walnego Zgromadzenia PZU SA w sprawie zatwierdzenia Sprawozdania Zarządu z działalności Grupy Kapitałowej PZU i PZU SA za rok obrotowy zakończony 31 grudnia 2022 roku oraz Sprawozdania dotyczącego informacji niefinansowych Grupy Kapitałowej PZU i PZU SA za 2022 rok.



Raport Roczny **2022**

Sprawozdanie Zarządu z działalności
Grupy Kapitałowej PZU i PZU SA za rok obrotowy
zakończony 31 grudnia 2022 roku





Spis treści

List Prezes Zarządu do Akcjonariuszy 8

List Przewodniczącego Rady Nadzorczej 12

1. Krótka charakterystyka Grupy PZU 22

1.1. Potencjał..... 24

1.2. Marka..... 24

1.3. Misja, wizja i wartości26

1.4. Tworzenie wartości.....28

1.5. Kamienie milowe w rozwoju Grupy PZU.....32

1.6. Nagrody i wyróżnienia34

2. Otoczenie zewnętrzne 36

2.1. Podstawowe trendy w polskiej gospodarce38

2.2. Otoczenie zewnętrzne w krajach bałtyckich i w Ukrainie39

2.3. Sytuacja na rynkach finansowych.....41

2.4. Sektor ubezpieczeniowy w Polsce i krajach bałtyckich na tle Europy42

2.5. Sektor bankowy w Polsce na tle Europy 44

2.6. Regulacje dotyczące rynku ubezpieczeń i rynków finansowych w Polsce47

2.7. Czynniki, które mogą mieć wpływ na warunki funkcjonowania i działalność Grupy PZU w 2023 roku50

3. Działalność Grupy PZU 56

3.1. Model biznesowy58

3.2. Ubezpieczenia59

3.2.1. Charakterystyka rynków ubezpieczeń na których działają spółki Grupy PZU59

3.2.2. Działalność i oferta produktowa spółek ubezpieczeniowych Grupy PZU64

3.2.3. Dystrybucja i obsługa71

3.2.4. Czynniki, w tym zagrożenia i ryzyka, które mogą mieć wpływ na działalność ubezpieczeniową w 2023 roku81

3.3. Opieka medyczna82

3.3.1. Sytuacja na rynku zdrowotnym.....82

3.3.2. Działalność i oferta produktowa.....83

3.3.3. Dystrybucja i obsługa88

3.3.4. Czynniki, w tym zagrożenia i ryzyka, które mogą mieć wpływ na działalność obszaru zdrowie w 2023 roku90



Nie drukuj, jeśli nie ma potrzeby.



3.4. Inwestycje	90
3.4.1. Rynek funduszy inwestycyjnych i emerytalnych	90
3.4.2. Działalność i oferta produktowa	91
3.4.3. Dystrybucja i obsługa	93
3.4.4. Czynniki, w tym zagrożenia i ryzyka, które mogą mieć wpływ na działalność funduszy inwestycyjnych, Pracowniczych Planów Kapitałowych i funduszy emerytalnych w 2023 roku	94
3.5. Bankowość	94
3.5.1. Sytuacja na rynku bankowym w Polsce	94
3.5.2. Działalność i oferta produktowa	95
3.5.3. Dystrybucja i obsługa	98
3.5.4. Czynniki, w tym zagrożenia i ryzyka, które mogą mieć wpływ na działalność bankową w 2023 roku	101
3.6. Pozostałe obszary	101
4. Strategia Grupy PZU na lata 2021-2024	106
4.1. Strategia Grupy PZU 2021-2024	108
4.2. Szanse i wyzwania 2021+	108
4.3. Cele strategiczne	109
4.4. Operacjonalizacja strategii, wybrane osiągnięcia w 2022 roku	114
4.5. Wdrożenie MSSF 17	121
4.6. Mierniki	122
5. Wyniki finansowe	124
5.1. Główne czynniki mające wpływ na osiągnięty wynik finansowy	126
5.2. Dochody Grupy PZU	129
5.3. Odszkodowania i rezerwy techniczno-ubezpieczeniowe Grupy PZU	131
5.4. Koszty akwizycji i administracyjne Grupy PZU	132
5.5. Czynniki i zdarzenia nietypowe wpływające na wynik	132
5.6. Struktura aktywów i pasywów Grupy PZU	132
5.7. Udział segmentów branżowych w tworzeniu skonsolidowanego wyniku	134
5.8. Wyniki jednostkowe PZU	145
6. Zarządzanie ryzykiem	150
6.1. Cel zarządzania ryzykiem	152
6.2. System zarządzania ryzykiem	152
6.3. Apetyt na ryzyko	154
6.4. Proces zarządzania ryzykiem	154
6.5. Profil ryzyka Grupy PZU	155
6.6. Wrażliwość na ryzyko	166

6.7. Działalność reasekuracyjna	168
6.8. Zarządzanie kapitałem	169

7. Grupa PZU na rynku kapitałowym i dłużnym.....170

7.1. Globalny i lokalny rynek akcji i obligacji	172
7.2. Istotne czynniki dla notowań akcji PZU	175
7.3. Notowania akcji Banku Pekao i Alior Banku	179
7.4. Struktura akcjonariatu i komunikacja	180
7.5. Rekomendacje analityków	183
7.6. Dywidenda	185
7.7. Finansowanie dłużne PZU, Banku Pekao oraz Alior Banku	189
7.8. Rating PZU, Banku Pekao i Alior Banku	190
7.9. Kalendarium publikacji raportów Grupy PZU w 2023 roku	194
7.10. Kontakt dla inwestorów	195

8. Oświadczenie o stosowaniu ładu korporacyjnego..... 196

8.1. Stosowanie zasad ładu korporacyjnego	198
8.2. System kontroli w procesie sporządzania sprawozdań finansowych	210
8.3. Firma audytorska przeprowadzająca badania sprawozdań finansowych	213
8.4. Akcjonariusze i papiery wartościowe emitenta	215
8.5. Zasady zmiany Statutu	218
8.6. Walne Zgromadzenie	218
8.7. Rada Nadzorcza	220
8.8. Zarząd	234
8.9. Polityka wynagradzania osób nadzorujących i zarządzających	253
8.10. Polityka różnorodności	259
8.11. Zarządzanie konfliktem interesów	262

9. Pozostałe..... 264

10. Załączniki 268

Załącznik 1: Dane finansowe Grupy PZU	270
Załącznik 2: Słownik terminów	284
Załącznik 3: Alternatywne Pomiary Wyników	286

Wypełniając wymogi Ustawy o Rachunkowości, PZU przedstawia odrębne Sprawozdanie na temat informacji niefinansowych Grupy PZU i PZU SA.



Zgodnie z art. 49b pkt 9 Ustawy o Rachunkowości raport niefinansowy jest dostępny na stronie internetowej Spółki:
<https://www.pzu.pl/relacje-inwestorskie/raporty>

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 powierzcnię 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 Iga 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, łącznie z uruchomieniem nowego programu well-beingowego.

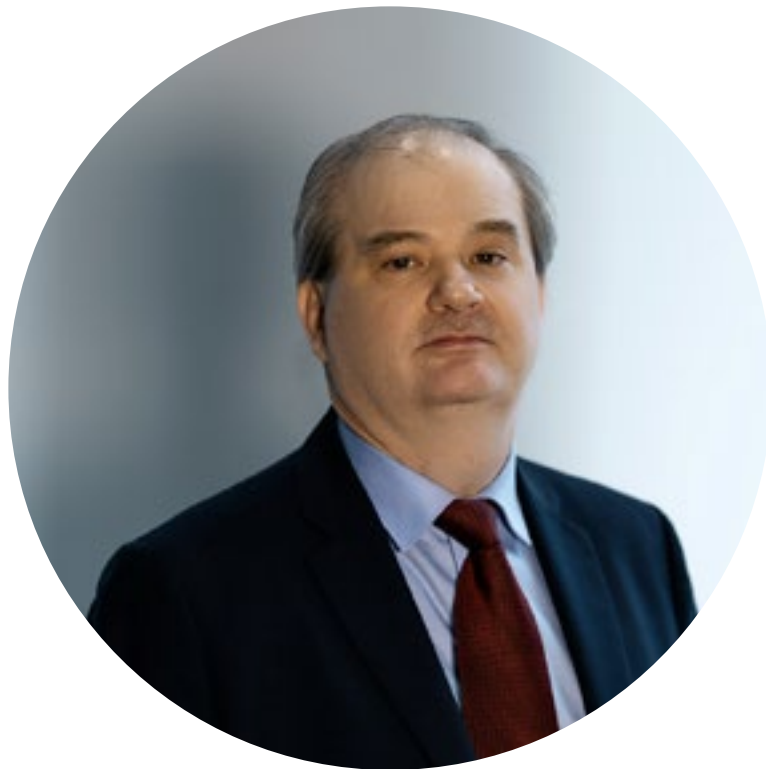
Mocna, stabilna pozycja kapitałowa Grupy PZU i solidne wyniki finansowe, w szczególności wzrost sprzedaży oraz wysoka rentowność kluczowych segmentów biznesowych, pozwoliły wzmocnić nasze przewagi konkurencyjne i pewnie wkroczyć w rok 2023. Pomimo wyjątkowo wymagających warunków makroekonomicznych, jesteśmy 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 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 niezmiennym, 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 usługowych, 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

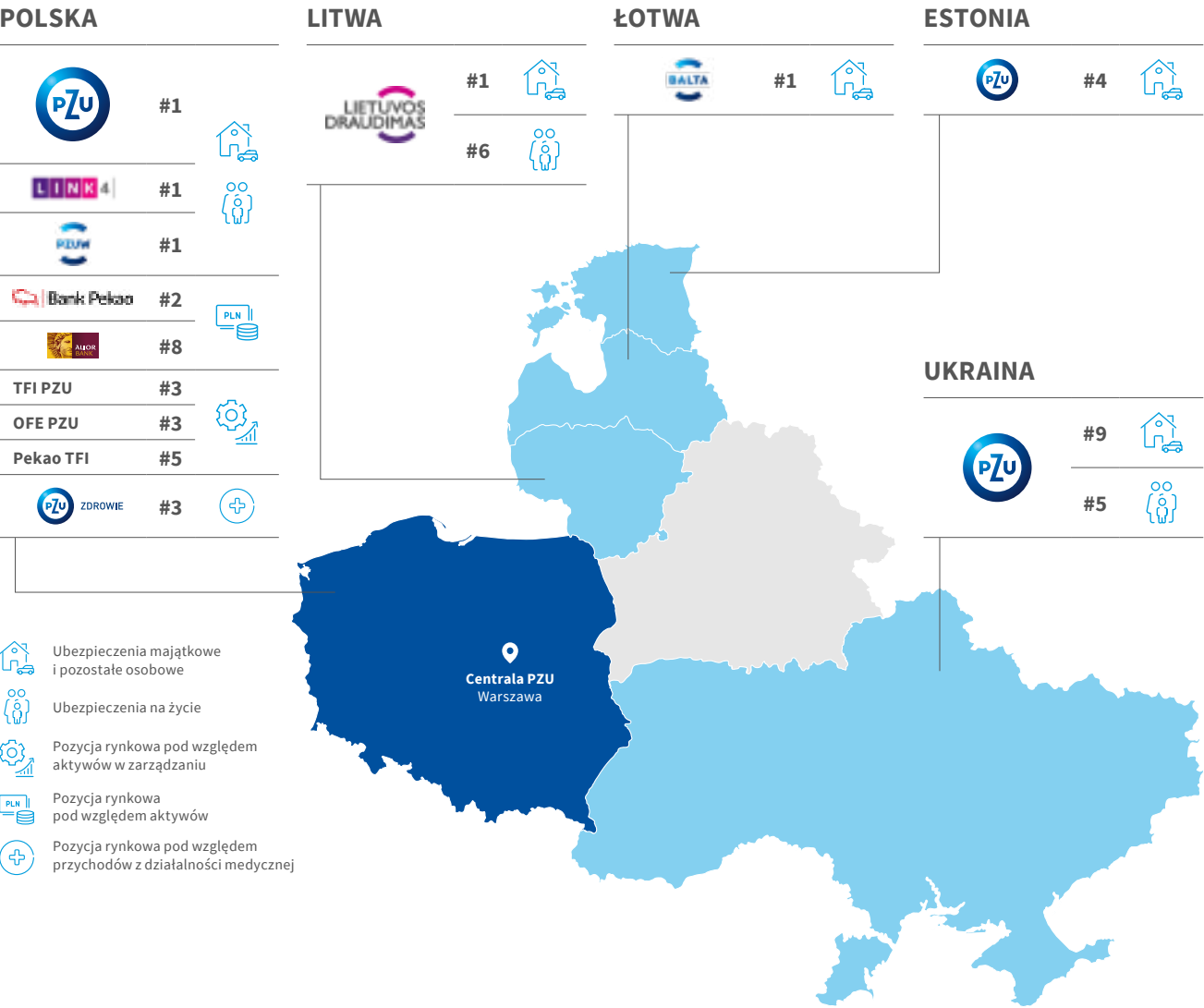
dr hab. Robert Jastrzębski, prof. ucz.
Przewodniczący Rady Nadzorczej PZU

Grupa PZU



1) Według aktywów
2) Znajomość wspomagana marki PZU, Stały monitoring marki, CAWI, nat-rep 18-55, dane za 2022 rok

Pozycja rynkowa spółek Grupy PZU



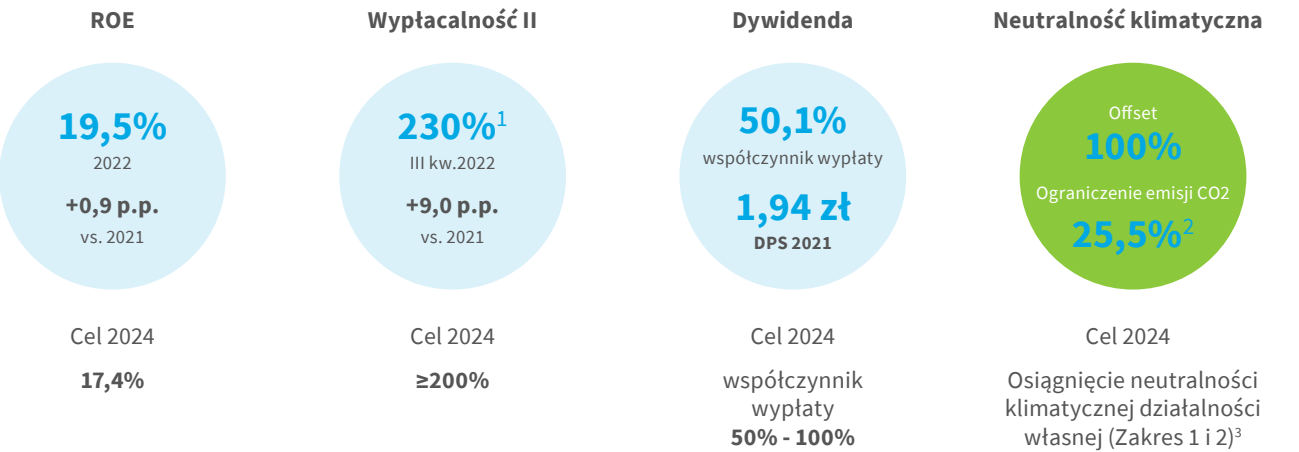
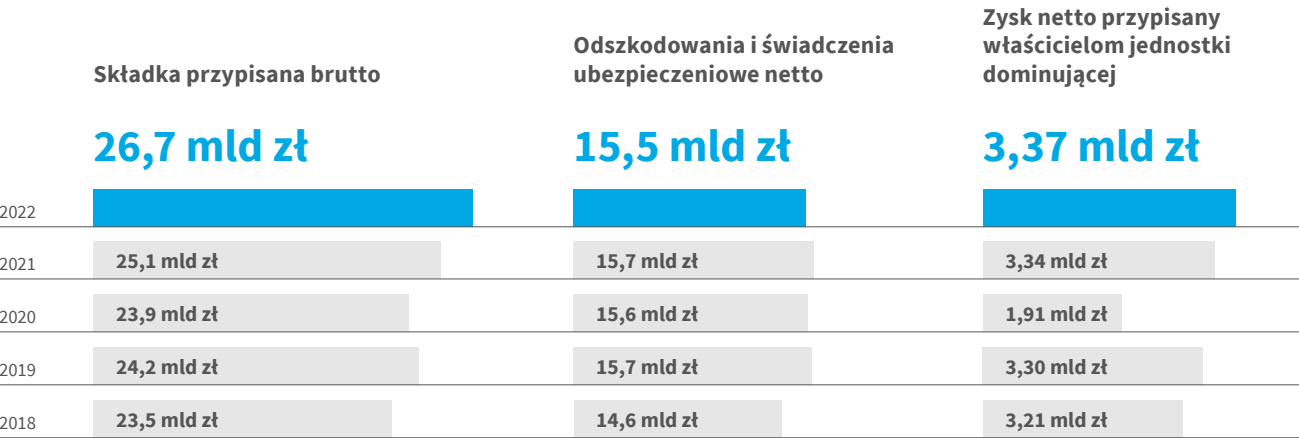
Podsumowanie wyników 2022 roku



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.

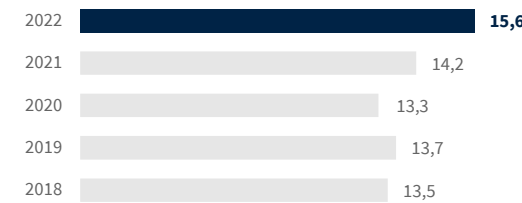


1) Dane nie podlegające audytowi ani przeglądowi biegłego rewidenta.
2) Ograniczenie emisji dwutlenku węgla ze źródeł własnych o 25,5 % (metoda location-based). 81% energii elektrycznej zakontraktowanej i zakupionej pochodzącej z OZE. Rekompensata emisji 17,508 Mg CO2e za rok 2021.
3) Osiągnięcie neutralności klimatycznej działalności własnej (Zakres 1 i 2) dzięki ograniczeniu emisji, zakupie zielonej energii oraz rekompensacie emisji CO2.

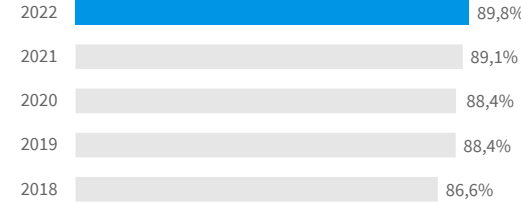
UBEZPIECZENIA

Majątkowe i pozostałe osobowe w Polsce

Składka przypisana brutto (mld zł)

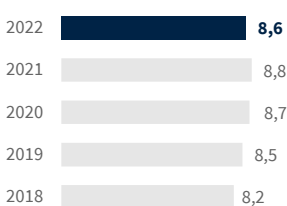


Wskaźnik mieszany – COR

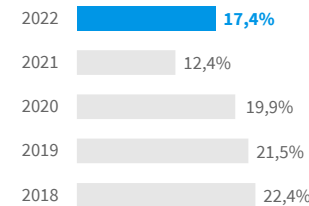


Na życie w Polsce

Składka przypisana brutto (mld zł)



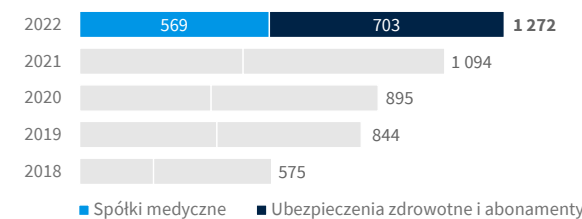
Marża operacyjna ubezpieczeń grupowych i IK*



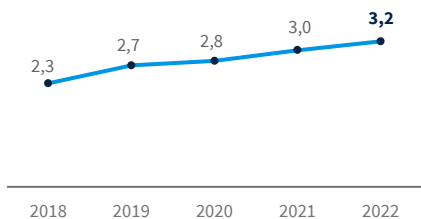
*) Indywidualnie Kontynuowane

ZDROWIE

Przychody (mln zł)



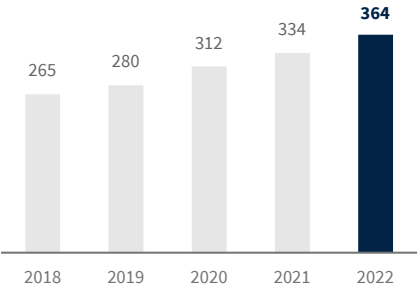
Liczba umów (mln)



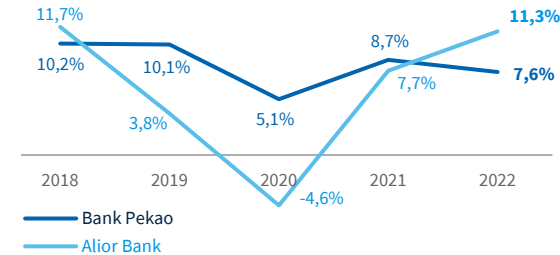
Podsumowanie wyników 2022 roku

BANKOWOŚĆ

Aktywa bankowe w Grupie PZU (mld zł)



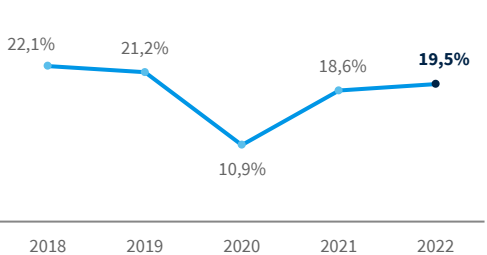
ROE (rentowność kapitałów własnych)*



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

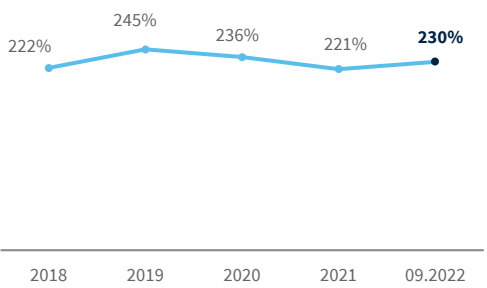
WYBRANE WSKAŹNIKI

ROE (rentowność kapitałów własnych)*



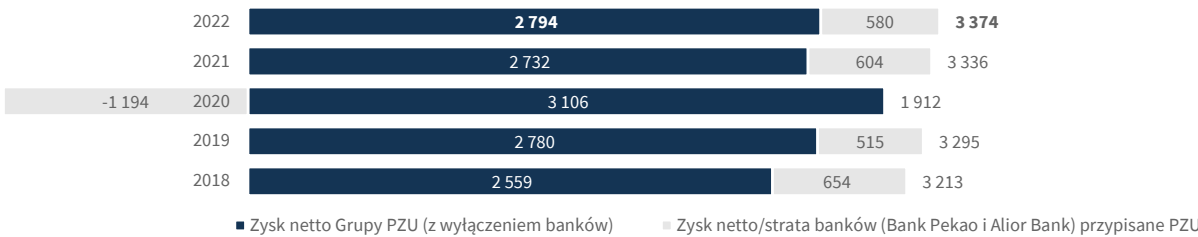
*) ROE przypisane właścicielom jednostki dominującej

Wypłacalność II*



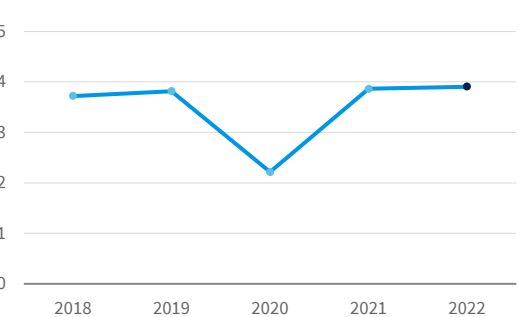
*) Dane na 09.2022 nie podlegają badaniu ani przeglądowi biegłego rewidenta

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

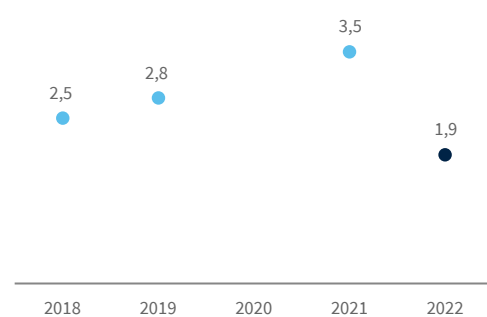


*) bez uwzględnienia wyłączeń konsolidacyjnych

EPS (zysk na akcję) zł

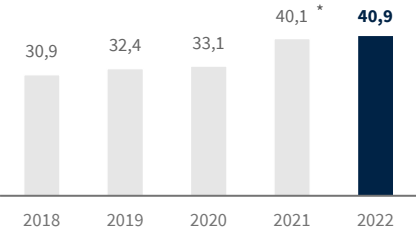


DPS (dywidenda na akcję) zł



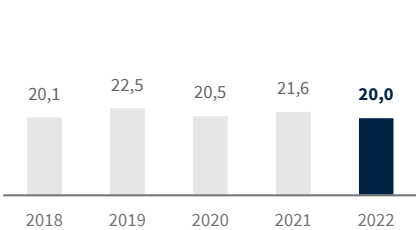
INWESTYCJE

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

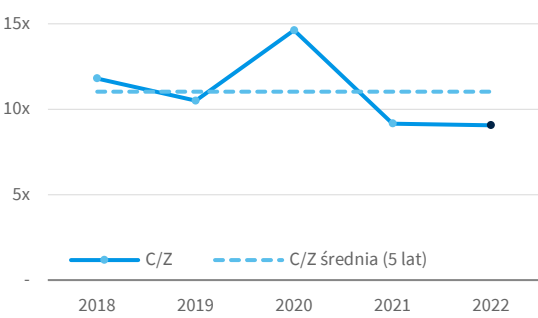


*) dane skorygowane

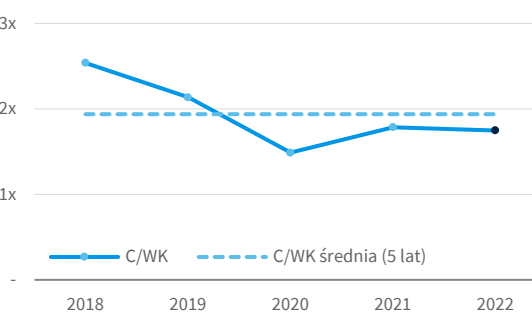
Aktywa klientów TFI Pekao i TFI Alior (mld zł)



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 się w [Załącznik 3: Alternatywne Pomiary Wyników](#)

Podsumowanie wyników 2022 roku

Podstawowe dane² 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 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 osiągnięte 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

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

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

5 października
Konkurs dla uczestników programu lojalnościowego dla inwestorów indywidualnych Moje Akcje PZU

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

27 maja
PZU na WallStreet 26 | Konferencja SII dla inwestorów indywidualnych

29 czerwca
Zwyczajne Walne Zgromadzenie PZU

1 września
Powołanie dr hab. Piotr Wachowiaka na członka Rady Nadzorczej PZU

20 października
Wypłata dywidendy | 1,94 zł na akcję

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



1.

Krótką charakterystyka Grupy PZU

- 1.1. Potencjał
- 1.2. Marka
- 1.3. Misja
- 1.4. Tworzenie wartości
- 1.5. Kamienie milowe w rozwoju Grupy PZU
- 1.6. Nagrody i wyróżnienia

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

1. Krótka charakterystyka Grupy PZU

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

1.1. Potencjał

Grupa Kapitałowa Powszechnego Zakładu Ubezpieczeń jest największą grupą finansową w Polsce i Europie Środkowo-Wschodniej. Na jej czele stoi PZU, którego tradycje sięgają 1803 roku, kiedy na ziemiach polskich powstało pierwsze towarzystwo ubezpieczeniowe. PZU jest spółką publiczną. Akcje PZU od 2010 roku są notowane na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie. Od swojego debiutu na parkiecie, PZU wchodzi w skład indeksu największych spółek WIG20. Jest w czołówce 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-usługową 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 Peak (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.

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.

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

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

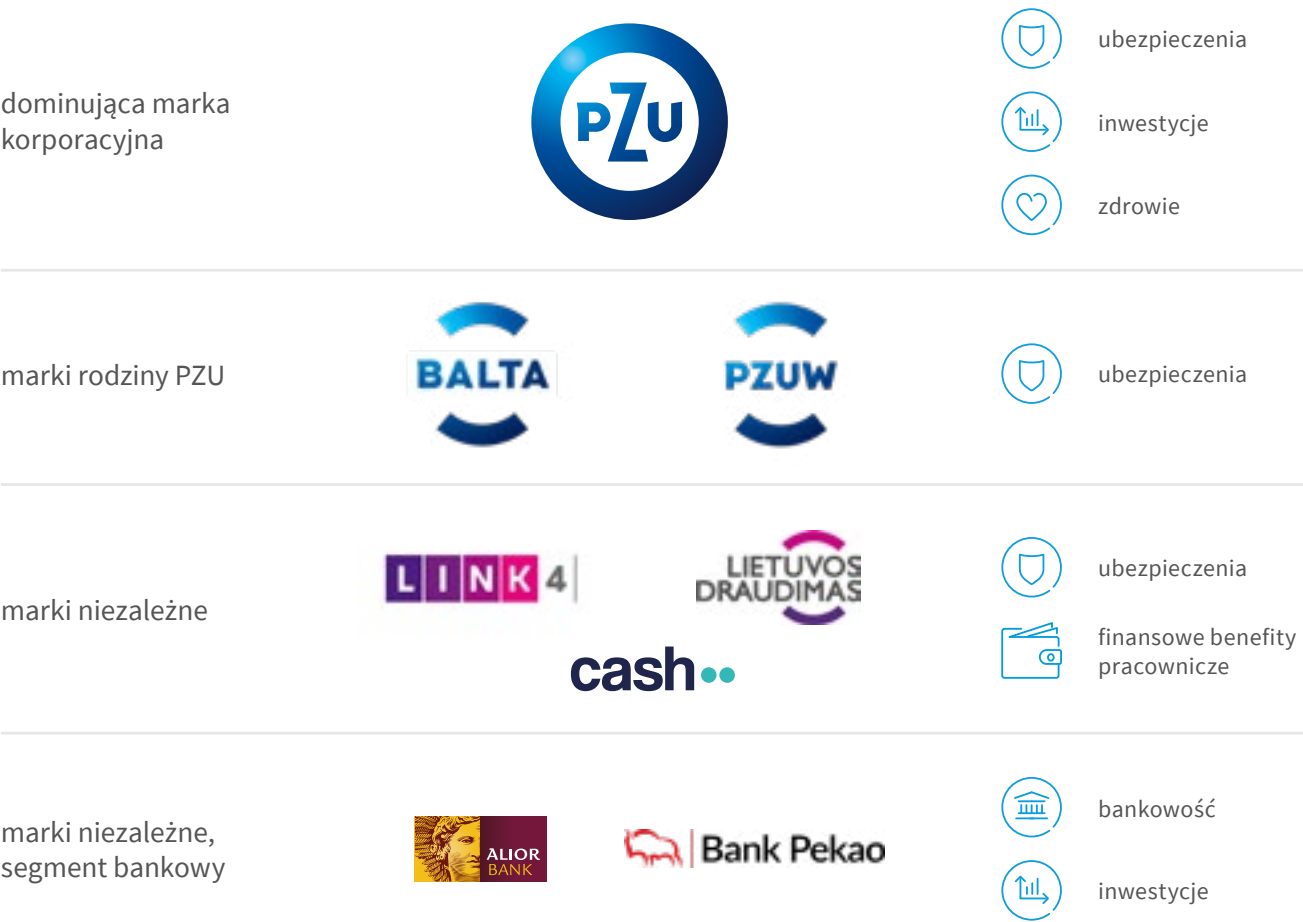
nawiązują do marki dominującej, jak np. AAS BALTA i TUW PZUW. Jednak ich logotypy wizualnie zbliżone są do marki korporacyjnej.

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.

Architektura marek Grupy PZU (model „parasola korporacyjnego”)



1. Krótka charakterystyka Grupy PZU

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. Otrzymują oni m.in. dostęp do produktów i usług Grupy PZU jak np. abonament sportowo-rekreacyjny

Cztery główne wartości Grupy PZU

- 200-letnia tradycja
- Stabilny kapitał, wysoki współczynnik Wyłatalność 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

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

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 ekspercką, 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,

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

Laboratorium Innowacji
Corporate Innovation Awards

Minuta dla skóry, Agro Lab²
The Efma-Accenture Innovation In Insurance Awards 2022

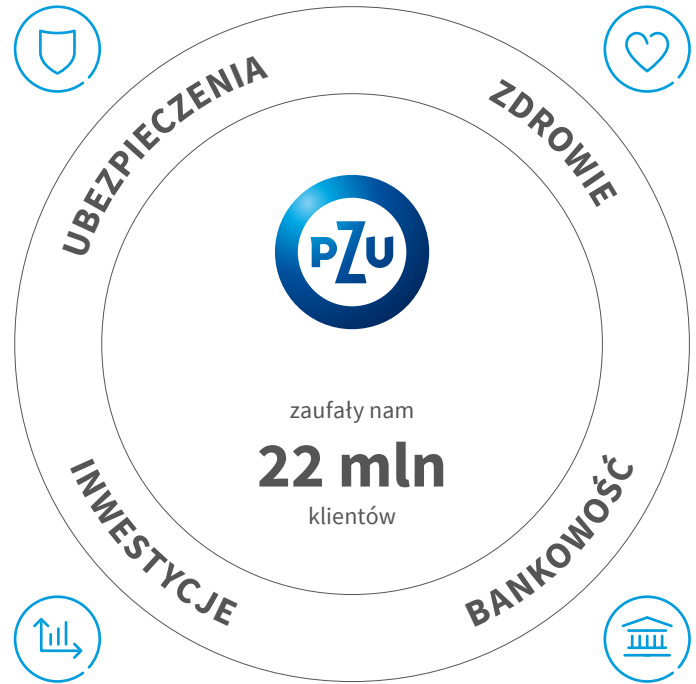
PZU
Employer Branding Excellence Awards 2022

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

¹ Uczenie maszynowe (ang. *machine learning*) to technologia, która zakłada, że program wykorzystuje algorytmy do „uczenia się” na podstawie dużych zbiorów danych, dzięki czemu potrafi wykonywać zadania bez konieczności bycia bezpośrednio zaprojektowanym przez człowieka.
² 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 portalu 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 wyznaczające 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. Krótka charakterystyka Grupy PZU

1.4. Tworzenie wartości

Model tworzenia wartości

Podstawę modelu tworzenia wartości Grupy PZU stanowi model biznesowy, którego najważniejszym elementem są ubezpieczenia. Ofertę uzupełniają produkty zdrowotne, bankowe oraz inwestycyjne i emerytalne.

Kapitały w PZU klasyfikowane są zgodnie z systematyką „IIRC”: (kapitał) finansowy, intelektualny, ludzki, społeczny i relacyjny, infrastrukturalny oraz naturalny.

Najważniejsze procesy w modelu tworzenia wartości determinuje strategia Grupy PZU oraz zarządzanie ryzykiem. W krótkim i średnim terminie wpływają one na poprawę efektywności biznesowej oraz budowę relacji w celu lepszego dopasowania do potrzeb interesariuszy. W długim terminie

przekładają się na wzrost potencjału do tworzenia wartości dla organizacji, interesariuszy, społeczeństwa i środowiska naturalnego.

Wpływ na otoczenie

Grupa PZU oddziałuje w znaczący sposób na jakość życia swoich interesariuszy, rozwój społeczno-gospodarczy oraz środowisko. Kompleksowa oferta Grupy PZU zaspokaja potrzeby klientów indywidualnych, małych i średnich firm oraz dużych korporacji w zakresie ubezpieczeń majątkowych i osobowych, ubezpieczeń na życie, opieki zdrowotnej, rozwiązań oszczędnościowo-inwestycyjnych oraz produktów bankowych (m.in.: rachunków bieżących, produktów kredytowych i depozytowych).

Grupa PZU jest jednym z największych pracodawców w Polsce, zatrudniając kilkadziesiąt tysięcy pracowników. Zapewnia

nie tylko miejsca pracy, ale także istotne wpływy do budżetu państwa z odprowadzanych podatków. Inwestując swoje aktywa w akcje i obligacje spółek, dostarcza środków na ich rozwój. Odszkodowania za zaistniałe szkody wypłacane przez PZU przedsiębiorstwom pomagają zachować im ciągłość działania w nieoczekiwanych sytuacjach oraz unikać problemów finansowych.

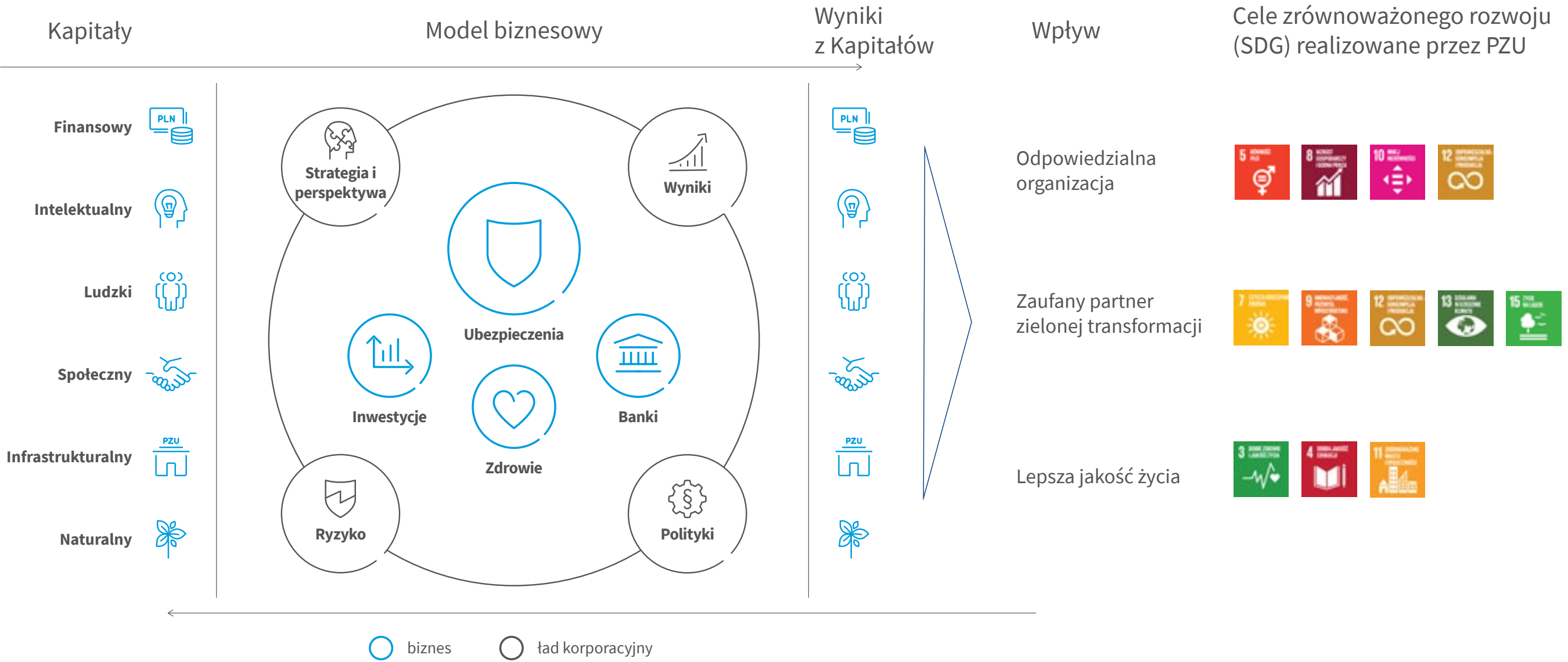
Dzięki dużym aktywom Grupa PZU jest ważnym uczestnikiem rynku finansowego w Polsce, mając istotny wpływ na jego stan oraz kierunki rozwoju. Przez zakup obligacji skarbowych pomaga finansować ważne dla kraju przedsięwzięcia infrastrukturalne, rozwój edukacji i szkolnictwa oraz opieki zdrowotnej.

Ubezpieczając miliony Polaków, PZU ma realny wpływ na ich życie i zdrowie. Wypłacane świadczenia pomagają zachować stabilność finansową rodzinom, które znalazły się

w trudnej sytuacji, np. na skutek choroby lub śmierci jednego z członków, utraty miejsca zamieszkania w następstwie pożaru, powodzi czy innych katastrof. Jest to dodatkowa ochrona, która daje poczucie stabilizacji i bezpieczeństwa.

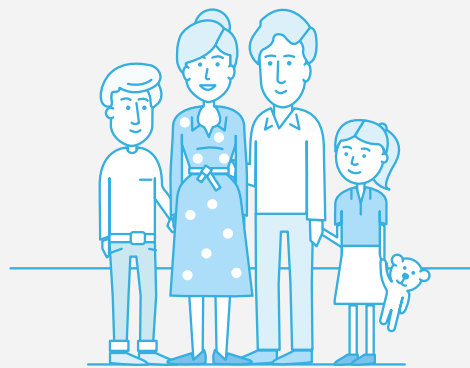
PZU przez swoje działania wpływa także na środowisko naturalne. Pozycja rynkowa oraz skala oddziaływania pozwalają wyznaczać nowe trendy. Grupa PZU wybierając inwestycje pro środowiskowe oraz dostawców, którzy działają w sposób zrównoważony, podkreśla znaczenie ochrony środowiska, przeciwdziałania zmianom klimatycznym oraz odpowiedzialnego rozwoju. Dzięki tworzeniu nowych produktów, takich jak ubezpieczenie elektrowni wiatrowych, instalacji fotowoltaicznych, eko kredytów i pożyczek, Grupa PZU bierze czynny udział w transformacji energetycznej, wspierając tym samym swoich klientów w podejmowaniu decyzji mających pozytywny wpływ na klimat.

Schemat modelu tworzenia wartości



1. Krótka charakterystyka Grupy PZU

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, szcycącą 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.



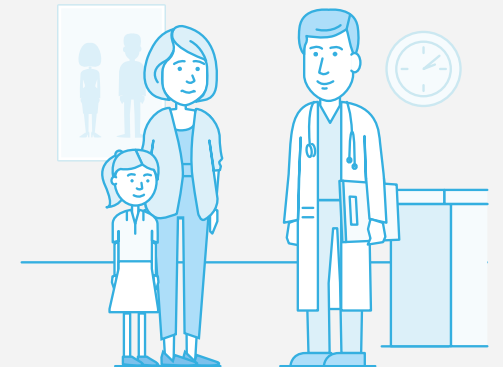
Oferuje szeroki wachlarz produktów inwestycyjnych: otwartych i zamkniętych funduszy inwestycyjnych i produktów emerytalnych, jak otwarte fundusze emerytalne, indywidualne konta emerytalne (IKE), indywidualne konta zabezpieczenia emerytalnego z dobrowolnym funduszem emerytalnym, pracownicze programy emerytalne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

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.

KLIENT

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.

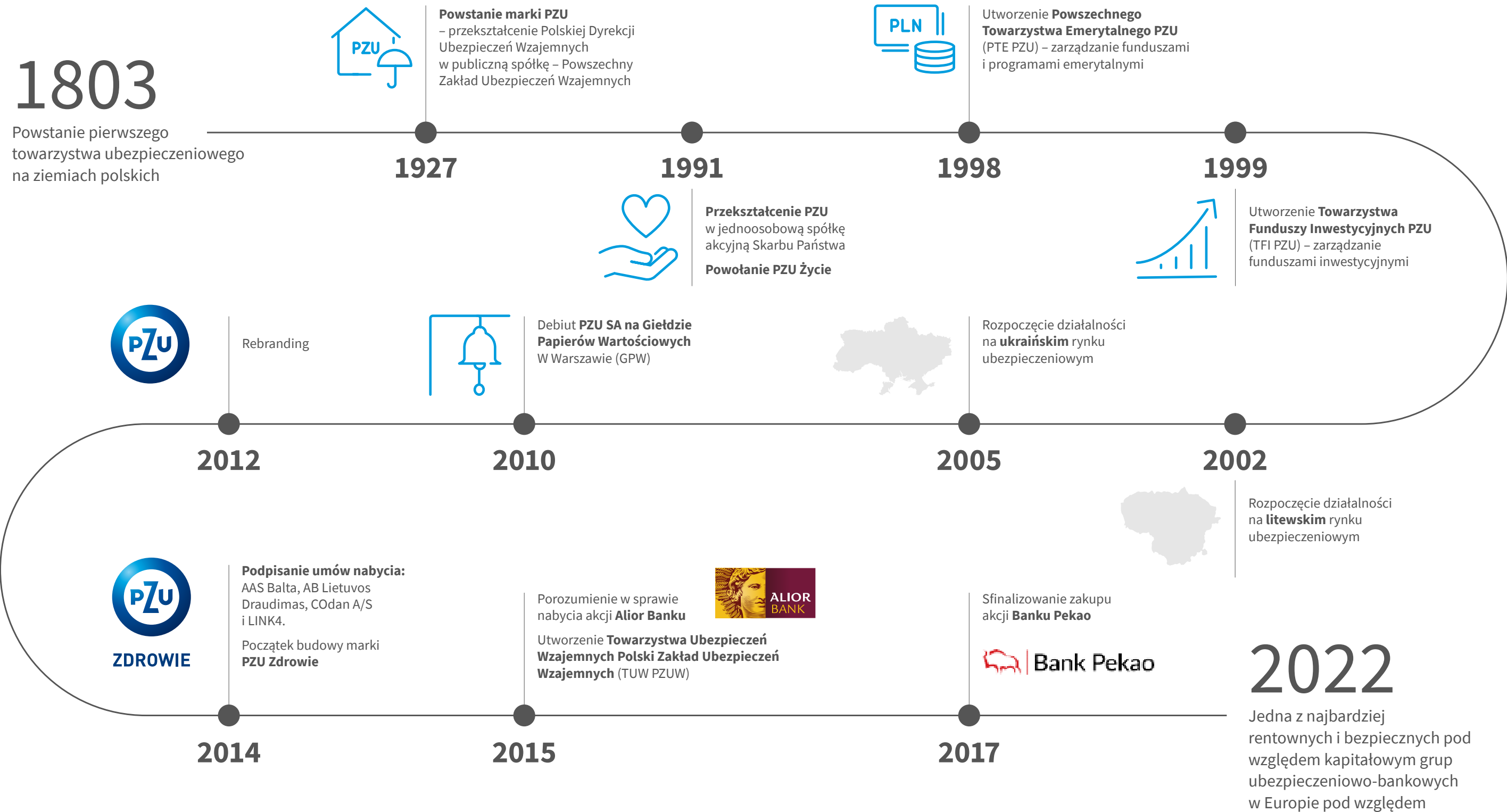
Zacieśnienie współpracy z bankami otworzyło Grupie PZU ogromne możliwości rozwoju, szczególnie w zakresie integracji i koncentracji usług wokół klienta na każdym etapie jego rozwoju osobistego i zawodowego. Współpraca w ramach segmentu bankowego stanowi dla PZU dodatkową płaszczyznę do budowania trwałych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



1. Krótka charakterystyka Grupy PZU

1.5. Kamienie milowe w rozwoju Grupy PZU

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



1. Krótka charakterystyka Grupy PZU

1.6. Nagrody i wyróżnienia

BIZNES				INNOWACJE			
							
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	PZU: Złota i srebrna statuetka w konkursie „The Epsilon-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)
BIZNES				INNOWACJE		CSR	
							
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: Laurat 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	PZU: Wyróżnienie w kategorii Technologia wspierająca działalność CC w konkursie Polish Contact Center Awards	PZU: Wyróżnienie Rzeczpospolitej Cyfrowej za 2021 rok	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
BIZNES				HR			
							
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”	PZU: Godło i nagroda specjalna Friendly Workplace	PZU: Wyróżnienie za kampanię online – „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
BIZNES				HR		CX	IR
							
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 wszystkich branż w raporcie Digital Friendly Brand Index	LINK4: Certyfikat „Inwestor w Kapitał Ludzki”	LINK4: Tytuł Najlepszego Pracodawcy 2022 przyznany przez „Gazetę Finansową”.	PZU: Srebro i brąz w międzynarodowym konkursie International Customer Experience Awards	PZU: The Best Annual Report 2021 “The Best of the Best” (po raz czwarty)



2.

Otoczenie zewnętrzne

- 2.1. Podstawowe trendy w polskiej gospodarce
- 2.2. Otoczenie zewnętrzne w krajach bałtyckich i w Ukrainie
- 2.3. Sytuacja na rynkach finansowych
- 2.4. Sektor ubezpieczeniowy w Polsce i krajach bałtyckich na tle Europy
- 2.5. Sektor bankowy w Polsce na tle Europy
- 2.6. Regulacje dotyczące rynku ubezpieczeń i rynków finansowych w Polsce
- 2.7. Czynniki, które mogą mieć wpływ na warunki funkcjonowania oraz działalność Grupy PZU w 2023 roku

Rok 2022 był okresem solidnego wzrostu PKB w pełnym wyzwaniach otoczeniu polskiej gospodarki, choć towarzyszyła temu wysoka inflacja.



Otoczenie zewnętrzne

2.1. 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 wyższych 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).

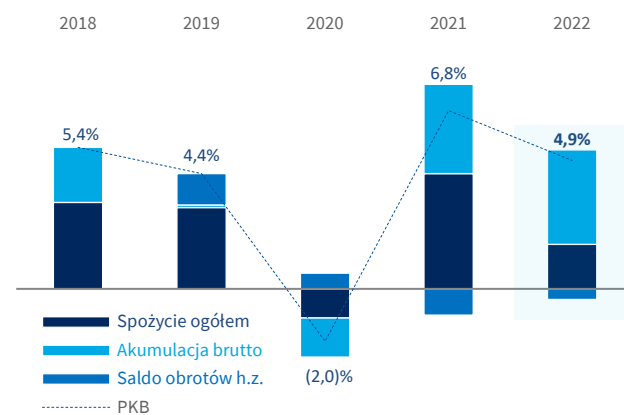
Podwyższonej w obliczu wojny w Ukrainie niepewności, podwyżkom cen i zakłóceniom w łańcuchach dostaw, towarzyszyła wysoka akumulacja zapasów. Zmiana poziomu zapasów dodała 2,8 p.p. do tempa wzrostu PKB w całym 2022 roku. Jednocześnie ujemna była kontrybucja eksportu netto, która odejęła 0,4 p.p.

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 dodatknej 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 wyżka 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 niezmiennym 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.

2.2. 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.

2. Otoczenie zewnętrzne

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 kilkakrotnie podniosły ceny zarówno gazu, jak i energii elektrycznej. W drugiej połowie roku, kiedy ceny żywności również zaczęły gwałtownie rosnąć, inflacja na Łotwie osiągnęła najwyższy poziom 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.

2.3. Sytuacja na rynkach finansowych

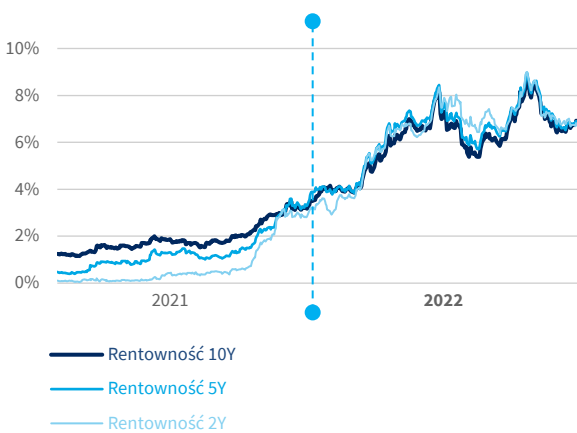
Ostatni kwartał 2022 roku upłynął pod znakiem zwyżek na rynkach akcji, spadków dochodowości długu rządowego oraz słabnącego w stosunku do większości walut dolara. Takie zachowanie rynków było konsekwencją wyceniania przez inwestorów zakończenia procesu podwyżek stóp procentowych przez Fed na przełomie 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 wynosiła 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)

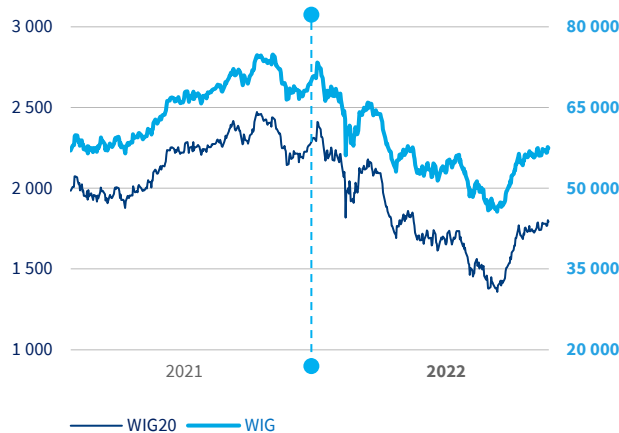


Rynek akcji



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)



2. Otoczenie zewnętrzne

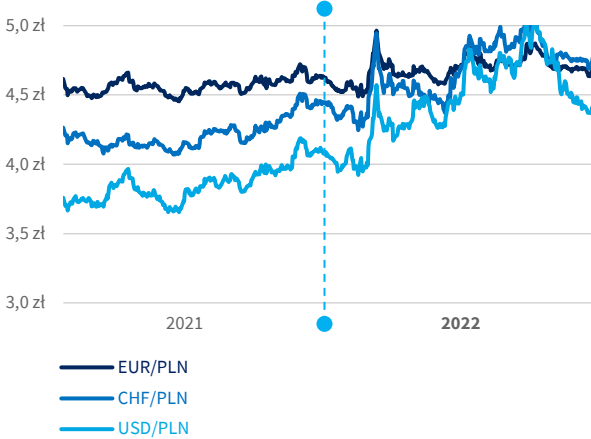
Przez większą część 2022 roku na globalnych rynkach akcji panowały spadki spowodowane obawami o negatywny wpływ rosyjskiej agresji na Ukrainę na ceny i dostęp do surowców energetycznych, surowców żywnościowych, a także dyskontowaniem zaostrzenia polityki monetarnej. Czwarty kwartał przyniósł pewne odreagowanie, 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 zaostrzenie 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, wzrostu 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)



2.4. 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 brutto¹.

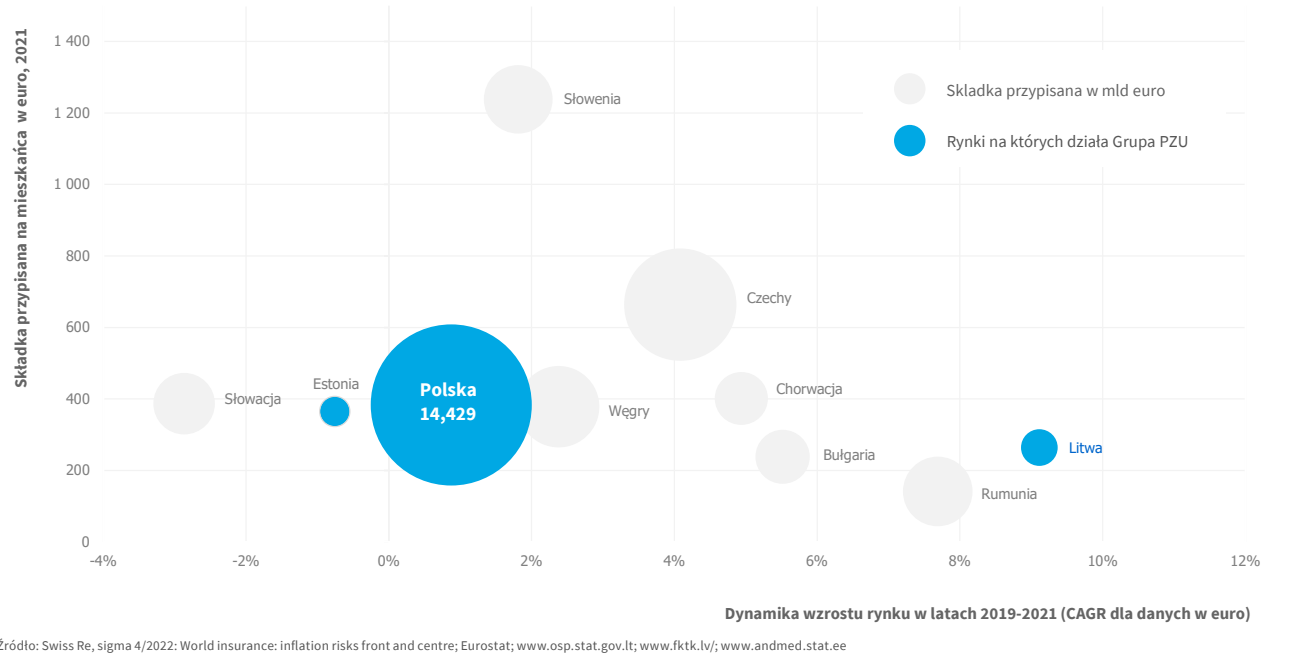
Rok 2021 przyniósł kolejne wyzwania dla rynku ubezpieczeniowego. Szczepionki i stopniowe znoszenie obostrzeń pandemicznych przyniosło ożywienie gospodarki, które w końcówce roku zostało zakłócone rosnącą inflacją. W 2021 roku utrzymywało się zaobserwowane na początku pandemii przyspieszenie cyfryzacji 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 euro². Rok wcześniej było to 1 842 euro³. W 2021 roku w przeliczeniu przeciętny Polak na ubezpieczenie wydał 381 euro⁴, 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 euro⁵. Mieszkaniec Ukrainy w 2021 roku wydał na ubezpieczenia tylko 39 euro⁶. 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 euro⁷. W 2021 roku było to w przeliczeniu 14,4 mld euro⁸.

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),

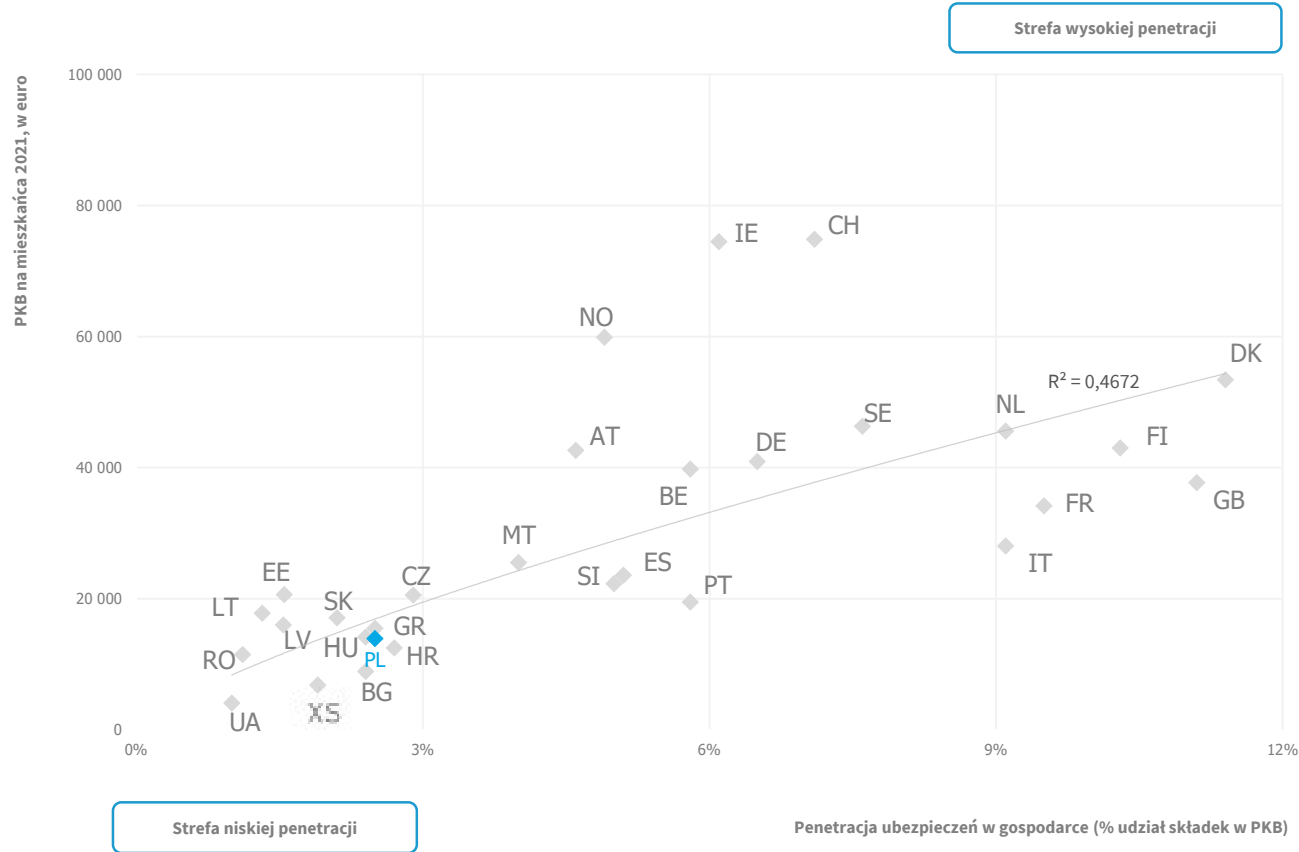
1, 6, 8) Swiss Re, sigma 4/2022: World insurance: inflation risks front and centre
2, 4) Swiss Re, sigma 4/2022: World insurance: inflation risks front and centre; www.osp.stat.gov.lt; www.fktk.lv; www.andmed.stat.ee
3) Swiss Re, sigma 3/2021: World insurance: the recovery gains pace; Eurostat; www.osp.stat.gov.lt; www.fktk.lv; www.andmed.stat.ee
5) obliczenia własne na podstawie Eurostat oraz www.osp.stat.gov.lt; www.fktk.lv; www.andmed.stat.ee
7) Insurance Europe, https://insuranceeurope.eu/insurancedata

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)



2. Otoczenie zewnętrzne

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)⁹.

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 rynku¹⁰. 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 brutto¹¹. 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%)¹².

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%¹³, podczas gdy średnia dla Europy to 4,9%¹⁴. Jeszcze niższą penetracją cechują się rynki ubezpieczeniowe w Litwie (1,3%), Łotwie (1,5%), Estonii (1,5%)¹⁵ oraz w Ukrainie (1,0%)¹⁶. Najwyższe wskaźniki penetracji mają Dania (11,4%), Wielka Brytania (11,1%), Finlandia (10,3%), a także Francja (9,5%)¹⁷.

Analizując penetrację ubezpieczeń w relacji do PKB na mieszkańca można oczekiwać, że polski sektor ubezpieczeniowy będzie się rozwijać wraz z rozwojem

gospodarczym Polski (wzrost PKB), bogaceniem się społeczeństwa (wzrost dochodów rozporządzalnych gospodarstw domowych) oraz wzrostem świadomości ubezpieczeniowej Polaków, podobnie jak miało to miejsce w krajach Europy Zachodniej.

2.5. Sektor bankowy w Polsce na tle Europy



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 roku¹⁸ wyniosły 563,7 mld euro.

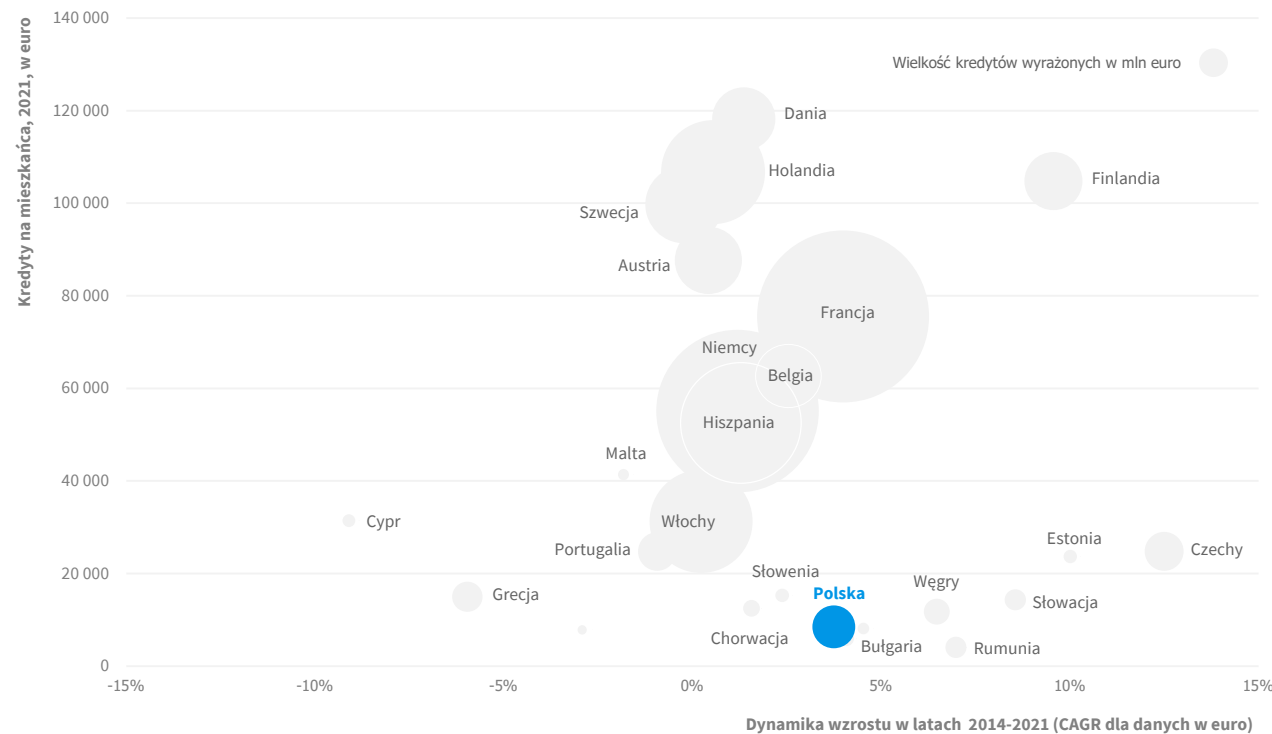
W Unii Europejskiej największy sektor bankowy ma Francja (8 804 mld euro na koniec 2021 roku¹⁹), najmniejszy zaś Łotwa (25,3 mld euro na koniec 2021 roku²⁰). Aktywa europejskich banków (EU-27) na koniec 2021 roku wyniosły ponad 36 bln euro (w strefie euro 32,7 bln euro)²¹.

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%²². 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%)²³. 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%)²⁴.

18) W momencie sporządzania sprawozdania najbardziej aktualne dane dla rynku bankowego w Europie dostępne są za 2021 rok
19, 21) Europejski Bank Centralny, <https://sdw.ecb.europa.eu/>
20) <https://eng.ism.lv/article/economy/banks/bank-profits-almost-doubled-in-latvia-in-2021.a448858/>
22) Narodowy Bank Polski, Rozwój systemu finansowego w Polsce w 2021 r.
23) Narodowy Bank Polski, dane sektora bankowego
24) Obliczenia własne na podstawie EBC

Kredyty na mieszkańca (2021, euro) w relacji do dynamiki wzrostu (2014-2021)



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

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%²⁵. 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 przedsiębiorstw²⁶.

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 euro²⁷.

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

25, 27) Europejski Bank Centralny, <https://sdw.ecb.europa.eu/>
26) Narodowy Bank Polski, Rozwój systemu finansowego w Polsce w 2021 r.

kredytów do PKB posiadają Finlandia (231%) oraz Holandia (219%)²⁸.

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%)²⁹.

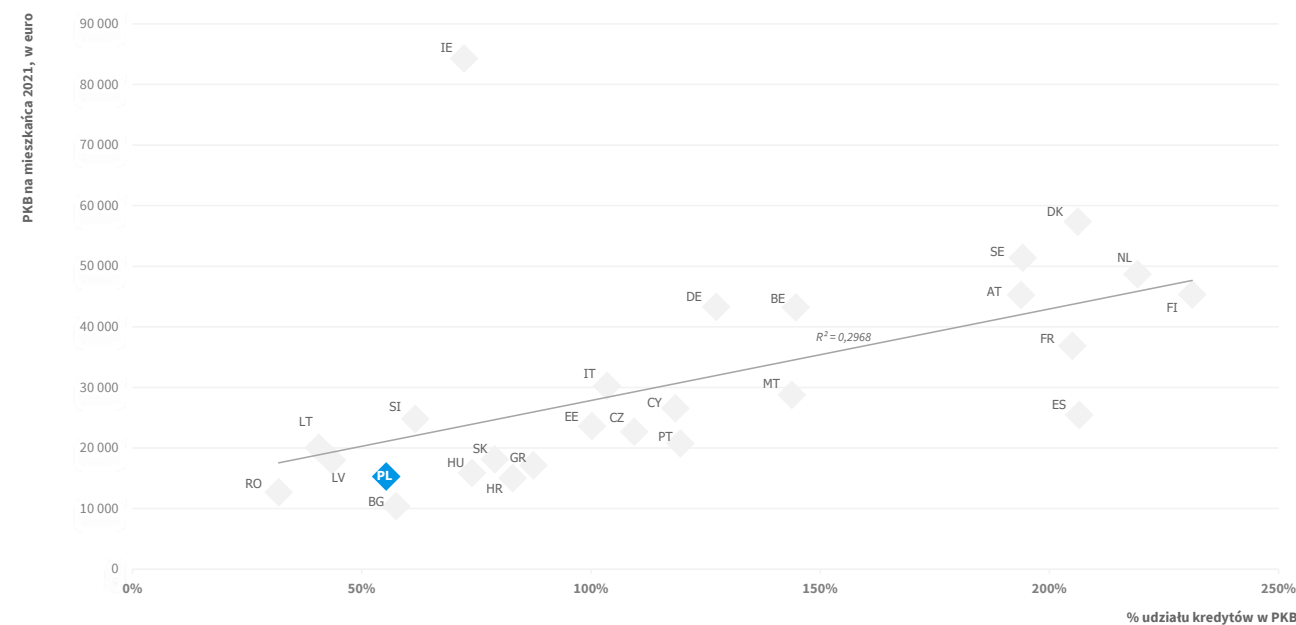
Wskaźnik kredytów dla przedsiębiorstw polskiego sektora bankowego do PKB (17%) był jednym z najniższych w Europie, podobnie niskie poziomy kształtowały się w Rumunii oraz Irlandii.

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 kredytów³⁰.

28) Europejski Bank Centralny, <https://sdw.ecb.europa.eu/>
29) Narodowy Bank Polski, Rozwój systemu finansowego w Polsce w 2021 r.
30) Narodowy Bank Polski, Rozwój systemu finansowego w Polsce w 2020 r.

Otoczenie zewnętrzne

Udział kredytów w PKB (2021, %) w relacji do PKB na mieszkańca (2021, euro)



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

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 mniejsze³¹.

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 domowych³². 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%³³.

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%)³⁴.

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 prywatnych³⁵.

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

31, 32) Narodowy Bank Polski, Rozwój systemu finansowego w Polsce w 2021 r.

33) Narodowy Bank Polski, Rozwój systemu finansowego w Polsce w 2019 r.

34) Narodowy Bank Polski, Rozwój systemu finansowego w Polsce w 2021 r.

35) Narodowy Bank Polski, Dane finansowe sektora bankowego

w nieruchomości, a także zwiększonym popytem konsumpcyjnym³⁶. 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)³⁷.

2.6. 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 przedsiębiorców 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

36, 37) Narodowy Bank Polski, Rozwój systemu finansowego w Polsce w 2021 r.

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.

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 przedsiębiorców 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.

2. Otoczenie zewnętrzne



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 taksonomii:

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

działalność gospodarcza nie wyrządza poważnych szkód względem żadnego z pozostałych celów środowiskowych.

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 (Wyłatalność 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 wyłączenie niezbędnej 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

2. Otoczenie zewnętrzne

powstaje w majątku poszkodowanego w chwili zaistnienia szkody, jednak nie ulega petryfikacji i nie staje się statym, 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.

2.7. 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 rozprzestrzenił się w Chinach, a w styczniu 2023 roku do Europy dotarł nowy wariant XBB1.5. Ciągłe 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.

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

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

2. Otoczenie zewnętrzne

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 prawne 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 ryzyk³⁸. 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.

³⁸) IX Kongres Polskiej Izby Ubezpieczeń w Sopocie, wystąpienie Pia Tischhauser, starszej partner i dyrektor zarządzającej w Boston Consulting Group.

W wyniku tych ostatnich może dojść do zmiany sposobu rozliczania szkód i wzrostu wydatków kosztorysowych. Drożące 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.

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 ubezpieczonego 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 ubezpieczonego 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 pandemii i skutków braku leczenia innych chorób. Pandemia unaocniła również inne problemy jak np. z otyłością, która predysponuje

2. Otoczenie zewnętrzne

do większości chorób przewlekłych – cukrzyca, nadciśnienie, 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 zapotrzebowanie 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 przyzwyczajień klientów, która w normalnych warunkach zajęłaby kilka lat, jest efektem zamknięcia gospodarki, które wymusiło przejście na pracę na odległość. Przyspieszyło cyfryzację i wykorzystywanie zaawansowanych technologii szczególnie w sektorze ubezpieczeń. 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, niezmiennie ważne jest, aby umiejętnie ocenić ich dalszą użyteczność, przeskalować oraz udoskonalić wprowadzone technologie, a także dopasować je do długoterminowych strategii firm ubezpieczeniowych. Ponieważ preferencje klientów zmieniają się dynamicznie, niezmiennie 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 firmę w wykorzystaniu ich potencjału technologicznego. Ryzyko związane z niedoborem pracowników o odpowiednich kwalifikacjach z zakresu nowych technologii jest jednym z głównych problemów związanych z implementacją zdobyczy technologicznych.

Postęp technologiczny spowodował również pojawienie się tzw. **insurtechów i fintechów**³⁹, 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 cyberbezpieczeństwem. 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

39) 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.

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](#).

3.

Działalność Grupy PZU

- 3.1. Model biznesowy
- 3.2. Ubezpieczenia
- 3.3. Opieka medyczna
- 3.4. Inwestycje
- 3.5. Bankowość
- 3.6. Pozostałe obszary

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

3. Działalność Grupy PZU

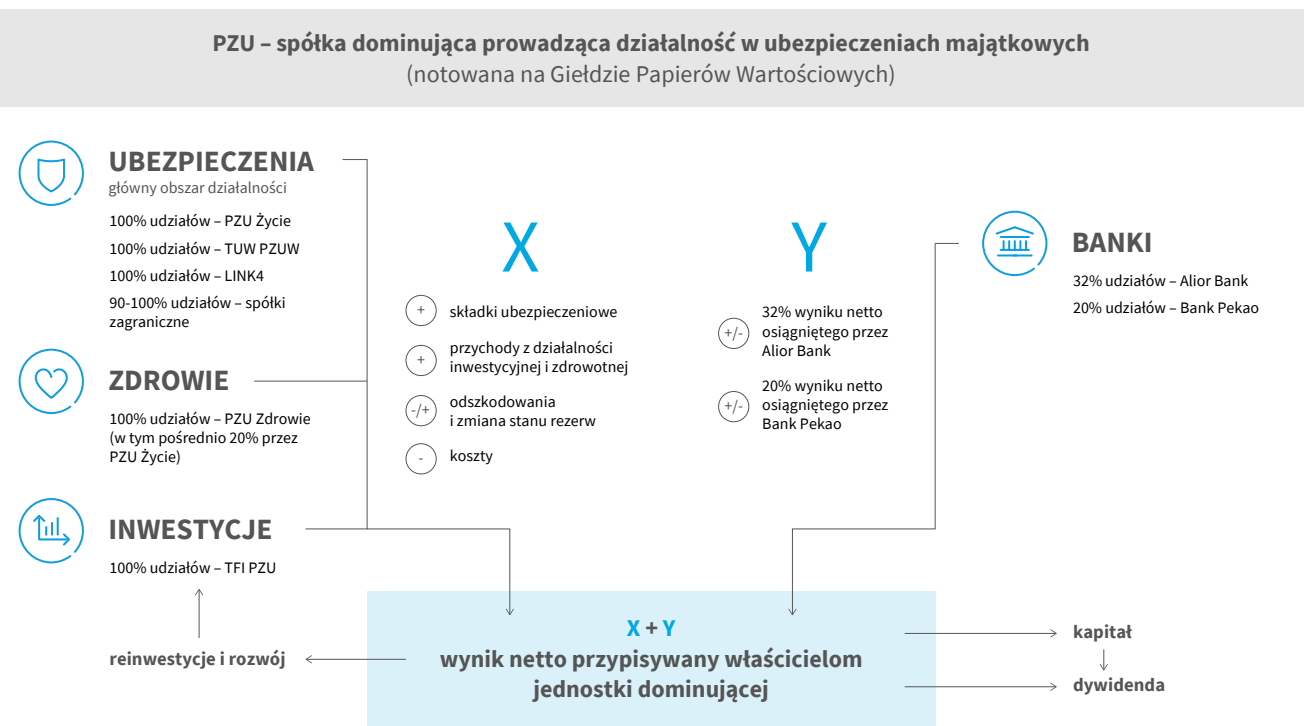
3.1. Model biznesowy

Konglomerat

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

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

Grupa PZU – uproszczony model biznesowy



Kluczowe spółki Grupy PZU to:

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

Model operacyjny i wartość

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

3.2. Ubezpieczenia

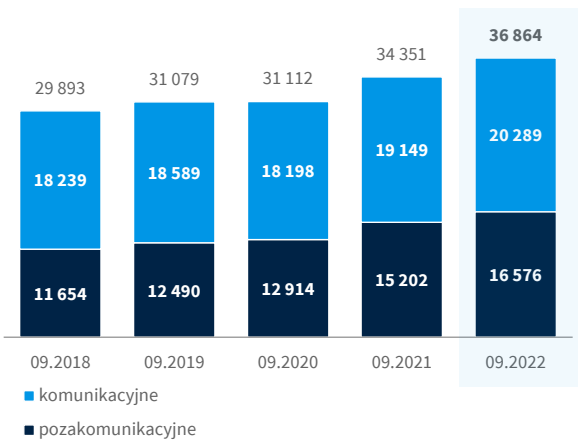
3.2.1. Charakterystyka rynków ubezpieczeń na których działają spółki Grupy PZU

Rynek ubezpieczeń majątkowych w Polsce

Rynek ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych w Polsce liczony składką przypisaną brutto urosł 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)

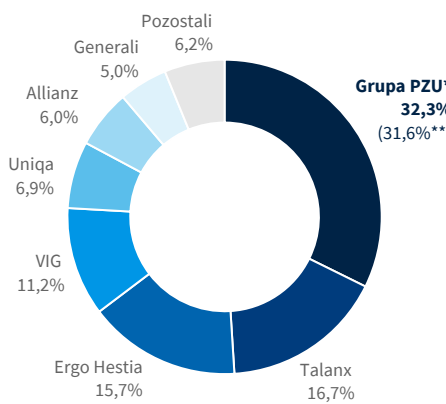


Źródło: KNF (www.knf.gov.pl), Biuletyn Kwartalny. Rynek ubezpieczeń 3/2022, Rynek ubezpieczeń 3/2021, Rynek ubezpieczeń 3/2020, Rynek ubezpieczeń 3/2019, Rynek ubezpieczeń 3/2018, Rynek ubezpieczeń 3/2017

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 mld 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.

3. Działalność Grupy PZU

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 rentowności 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.

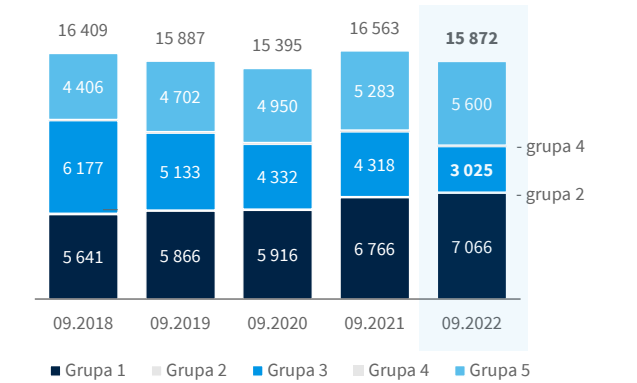
Rynek ubezpieczeń na życie w Polsce

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

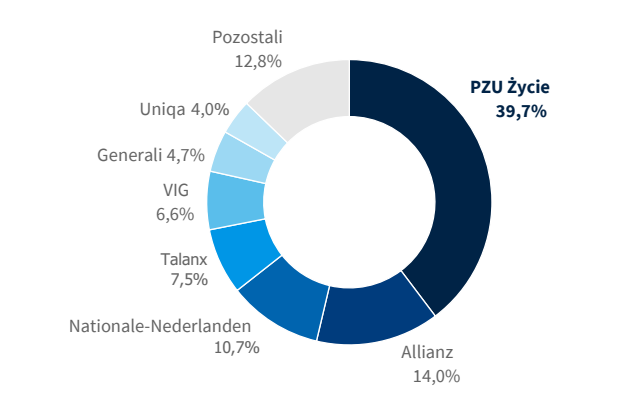
(-1 133 mln zł, -75,8% r/r) czego przyczyn należy upatrywać w zmianach sytuacji na rynku kapitałowym oraz otoczeniu prawnym i makroekonomicznym. Największy wpływ na malejące zainteresowanie produktami inwestycyjnymi w poprzednich latach miały niskie stopy procentowe oraz wprowadzony w 2015 roku podatek 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 (U FK) 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 TUŃ, 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 (U FK), 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

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

3. Działalność Grupy PZU

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.

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 nastąpiły 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 możliwość 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

3. Działalność Grupy PZU

klentów 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

3.2.2. Działalność i oferta produktowa spółek ubezpieczeniowych Grupy PZU



Grupa PZU oferuje ubezpieczenia majątkowe i pozostałe ubezpieczenia osobowe w Polsce pod trzema markami: tradycyjną i najbardziej rozpoznawalną PZU, LINK4 – kojarzoną z kanałami sprzedaży direct oraz 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;
- ujednoczenie 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 wyłączonej 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:
 - rozszerzenie katalogu poważnych zachorowań m.in. o poCOVIDowy zespół PIMS-TS,
 - wprowadzenie dodatkowego świadczenia za wypadki na wycieczkach szkolnych,
 - 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



3. Działalność Grupy PZU

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 [3.2.3. Dystrybucja i obsługa](#).

Działalność i oferta produktowa - LINK4

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 wariantcie 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 – TUV PZUW



Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych Polski Zakład Ubezpieczeń Wzajemnych (TUV 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 TUV PZUW na zasadzie wzajemności są jednocześnie członkami Towarzystwa, a ich liczba na przestrzeni ostatnich lat sukcesywnie rośnie. Członkowie tworzą w ramach TUV PZUW związki wzajemności członkowskiej, grupujące podmioty o podobnym profilu działalności i związanym z tym ryzyku.

Sukcesem 2022 roku w TUV 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 TUV 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 TUV 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 TUV PZUW Kongres Rozwiązań Ubezpieczeniowych dla Podmiotów Leczniczych, poświęcony bezpieczeństwu pacjentów i profilaktyce zdrowotnej, nad którym patronat objął Rzecznik Praw Pacjenta.

TUV 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 TUV 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 podróże 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.

TUV 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”. TUV 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 TUV PZUW w 2022 roku jest **utrzymanie wysokiego ratingu** towarzystwa, **na poziomie A- z perspektywą stabilną**, przez agencję ratingową S&P. TUV PZUW jest jednym towarzystwem ubezpieczeń wzajemnych i jednym z niewielu działających w Polsce ubezpieczycieli, którzy legitymują się międzynarodową oceną ratingową. Rating na poziomie

3. Działalność Grupy PZU

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 najszerze wsparcie zgodnie z ich oczekiwaniami i potrzebami.

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



3. Działalność Grupy PZU

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, synergii 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.

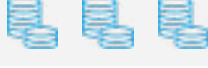
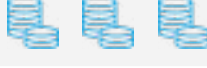
W 2022 roku proces obsługi klienta w Life Contact Center przeszedł znaczące zmiany. Jeśli w 2021 roku połączenia przychodzące stanowiły ponad 50% wszystkich kontaktów klientów, to w 2022 roku odsetek takich kontaktów zmniejszył się do 33%, podczas gdy większość zgłoszeń odbierano przez e-mail i za pomocą 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.

3.2.3. Dystrybucja i obsługa

Organizacja sieci sprzedaży Grupy PZU gwarantuje efektywność sprzedaży, zapewniając jednocześnie wysoką jakość świadczonych usług. Ze wszystkich polskich ubezpieczycieli PZU oferuje swoim klientom największą sieć sprzedażowo-obługową. 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			
 Multiagencje			
 Brokerzy ubezpieczeniowi			
 Pracownicy			
 Oddziały			
 Bancassurance i partnerstwa strategiczne			
 On-line / Telefon			
 Dealerzy samochodowi			

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

3. Działalność Grupy PZU

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;
- **kanal zdalny** – sprzedaż ubezpieczeń majątkowych przez ten kanał prowadzona jest w szczególności przez LINK4 i obejmuje współpracę z porównywarkami, stroną 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.

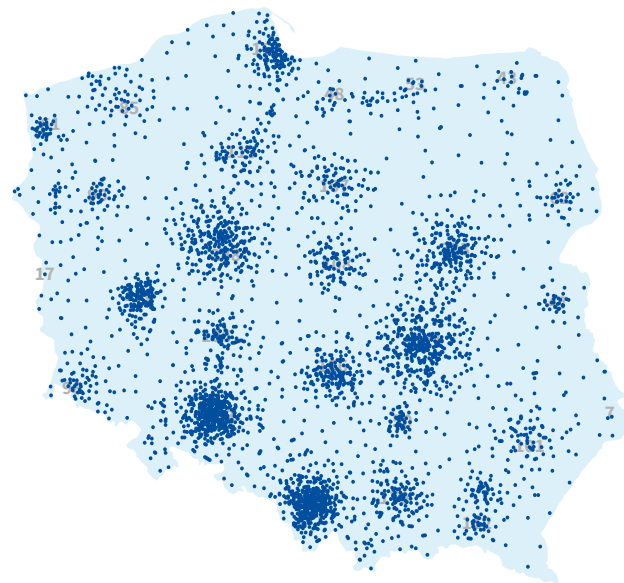
PZU udziela wsparcia agentom poprzez rozwój i promocję ich obecności w Internecie w związku z dużym zainteresowaniem klientów poszukiwaniem kontaktu z doradcą ubezpieczeniowym tą właśnie drogą. Stale rozwijany jest serwis www.agentpzu.pl, strony www agentów w domenie agentpzu.pl, udzielane również jest 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 1432 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 ryzyku 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 omnikanalowości. 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

3. Działalność Grupy PZU

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 podróży
- ubezpieczenia komunikacyjne

z Alior Bankiem:

- ubezpieczenia majątkowe oraz na życie dla kredytobiorców gotówkowych oraz hipotecznych
- ubezpieczenia podróży
- 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 sztanदारowymi 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 podróży.

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. nieszczeniwy 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/zgloszenie.

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 Eksperti komunikacyjni, majątkowi i rolni zajmują się obsługą techniczną szkód komunikacyjnych majątkowych i rolnych. Mobilni Eksperti obsługują klientów w każdym dowolnie wybranym przez klientów miejscu Polski.

3. Działalność Grupy PZU

Gdzie zgłosić szkodę	 Polska	 kraje bałtyckie	 Ukraina
 formularz internetowy	✓ zgloszenie.pzu.pl/	✓	
	✓ moje.pzu.pl		
	✓ porozmawiaj.video.pzu.pl/video/pzu/		
	✓ 801 102 102 lub 22 566 55 55	✓	✓
	✓ o treści SZKODA pod numer 4102 – oddzwonimy i przyjmujemy zgłoszenie		
	✓	✓	✓
	✓		
	✓		
	✓	✓	✓
	✓		
	✓ 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 sprawy 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.



3. Działalność Grupy PZU

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 skracaa 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 wycenienia 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 wycenienie 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 przyspiesza 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 znaczne go przyspieszyć - zaraz po akceptacji kosztorysu/faktury robot przygotowuje i zatwierdza decyzję. Praca robota uwzględnia cykl życia szkody i sytuację, 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 orzeczone 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;
- łączy 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 ocenić 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.

3. Działalność Grupy PZU

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 tytułu ubezpieczeń turystycznych zlecona 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.

3.2.4. 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 pandemiemi i ich konsekwencjami społeczno-gospodarczymi, w tym bezpośrednio i pośrednio dotyczącymi wzrostu śmiertelności;
- wpływ nowych regulacji EIOPA na rynek ubezpieczeń w Unii Europejskiej;

3. Działalność Grupy PZU

- 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.

3.3. Opieka medyczna

3.3.1. Sytuacja na rynku zdrowotnym



Rynek zdrowotny to rozwijający się i perspektywiczny obszar biznesowy. Eksperti firmy PMR zajmującej się badaniami i analizami rynkowymi w Europie Środkowo-Wschodniej prognozują, że w latach 2022-2027²:

- 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 PMR³ 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 częstota 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

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.

opieka ambulatoryjna	stomatologia	medycyna pracy	rehabilitacja	programy profilaktyczne	opieka szpitalna	dofinansowanie do leków	telemedycyna	opieka psychologiczna

zwiększenia niemożliwego do zaspokojenia popytu na usługi 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 nieleki⁴ 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.

3.3.2. 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

4) Kategoria „wydatki na leki i nieleki” obejmuje: (1) wydatki pacjentów na leki (refundowane, nier refundowane 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

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



3. Działalność Grupy PZU

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 pediatriczną. 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;

- 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 Kontakt dla Ministerstwa Zdrowia;
- Wprowadzenie nowej usługi psychologicznej – interwencji kryzysowej, 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 psychotraumatologowie 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;

3. Działalność Grupy PZU

- 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 wyrobienie 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 Marszobiegi 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;
- „Dzieciocy Szpital Przyszłości” we współpracy z Fundacją K.I.D.S. – konkurs dla innowacyjnych rozwiązań w szpitalach dziecięcych;
- „Zdrowie Dzieci” we współpracy z Gdańskim Uniwersyteciem Medycznym – konferencja poświęcona zagadnieniom zdrowia dzieci i młodzieży;

- „Polka w Europie” we współpracy ze Stowarzyszeniem Dziennikarzy 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 Kontakt dla zakażonych COVID-19

- 30 tys. pacjentów wykonało 983 tys. pomiarów, z czego 11 tys. wygenerowało alert wymagający reakcji Centrum Kontakt 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 Kontakt

- 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.

3. Działalność Grupy PZU

3.3.3. Dystrybucja i obsługa

Produkty zdrowotne – w formie ubezpieczeń na życie i zdrowie oraz majątkowych, a także produktów pozaubezpieczeniowych – dystrybuowane są przez niemal wszystkie kanały sprzedaży Grupy PZU, m.in. sieć korporacyjną i agencyjną PZU i PZU Życie oraz sieć sprzedaży PZU Zdrowie. 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.

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



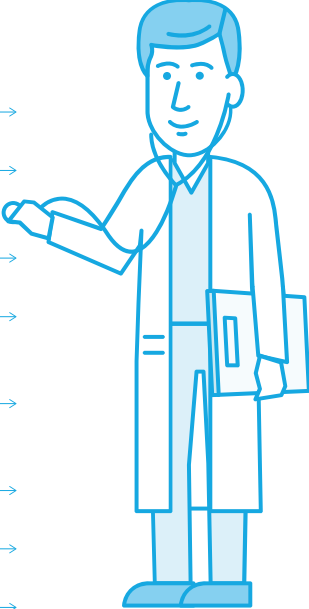
Infrastruktura medyczna

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:

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

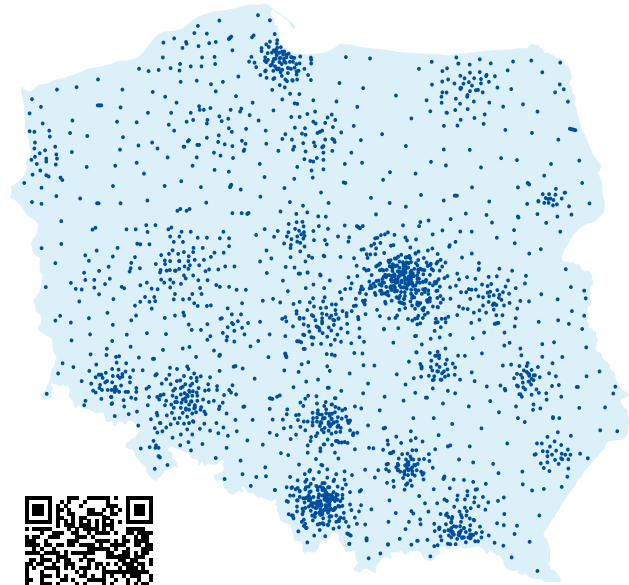
Kanały kontaktu

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



Zobacz więcej



3. Działalność Grupy PZU

3.3.4. 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 diety, 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 zaczęli 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.

3.4. Inwestycje

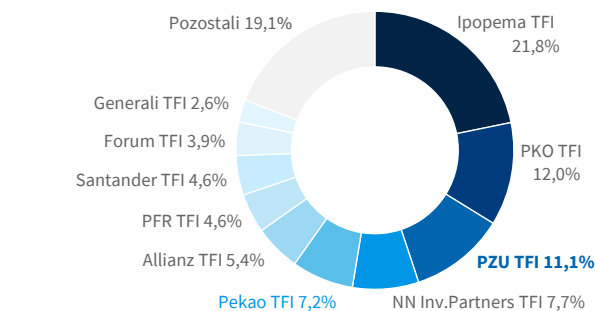
3.4.1. Rynek funduszy inwestycyjnych i emerytalnych

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 %)



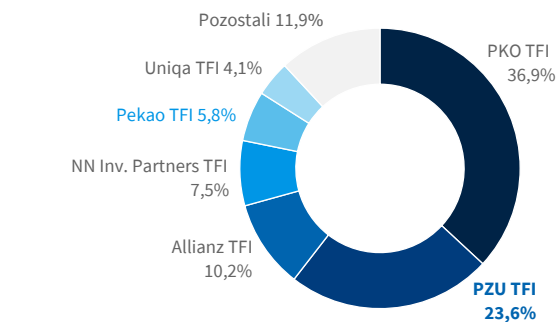
Źródło: Izba Zarządzających Funduszami i Aktywami

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 strategię oparte o rynek akcyjny, jak i strategię 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.

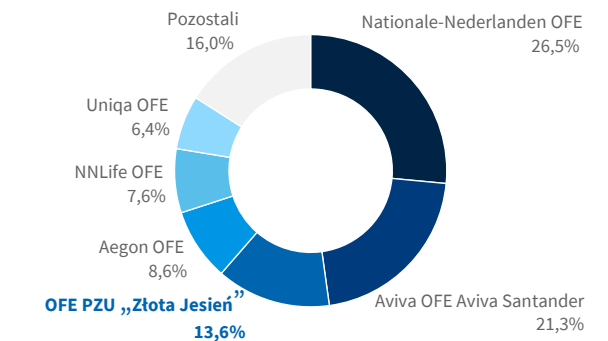
Rynek funduszy emerytalnych

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

3.4.2. Działalność i oferta produktowa

TFI PZU

W ramach Grupy PZU działalność na rynku funduszy inwestycyjnych prowadzi Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych PZU (TFI PZU). Oferuje produkty i usługi dla klientów indywidualnych i instytucjonalnych. Prowadzi również programy inwestycyjno-oszczędnościowe w ramach III filaru systemu ubezpieczeń społecznych:

- Indywidualne Konta Emerytalne (IKE) 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.

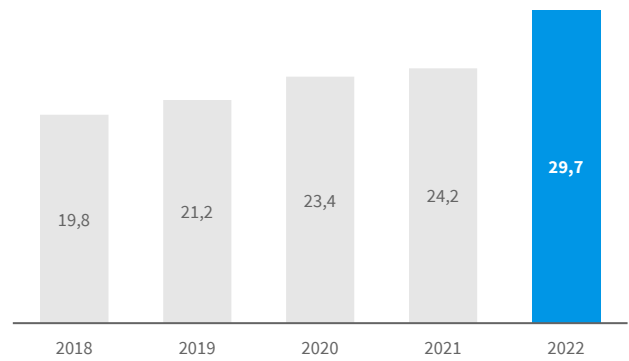
Z początkiem 2022 roku do dystrybuowanej oferty weszło 7 nowych subfunduszy inPZU SFIO, a w serwisie inPZU wdrożona została nowa metoda identyfikacji tożsamości klienta – wideoweryfikacja uwzględniająca wszystkie dokumenty tożsamości. W ofercie TFI PZU znalazła się także intensywnie rozwijana usługa zarządzania aktywami na zlecenie. W listopadzie 2022 roku TFI PZU połączyło się z TFI Energia dzięki czemu przejęło 3 subfundusze emerytalne Energia

3. Działalność Grupy PZU

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 zarządzanie 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:

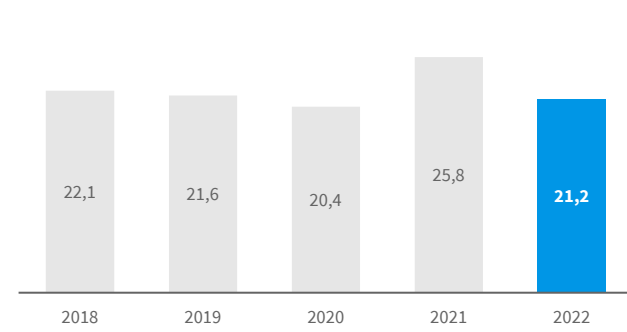
- otwartym funduszem emerytalnym OFE PZU „Złota Jesień”;
- dobrowolnym funduszem emerytalnym DFE PZU.

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.

3.4.3. Dystrybucja i obsługa

TFI PZU

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

- pierwszy, w dalszym ciągu najistotniejszy, to pozyskiwanie środków w ramach 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>.



3. Działalność Grupy PZU

pl. Dzięki temu rozwiązaniu klienci w łatwy sposób mogą stworzyć 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.

3.4.4. 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;
- absorpcji przez gospodarkę sytuacji związanej z wysoką inflacją, która będzie miała wpływ na dynamikę wzrostu gospodarczego w Polsce;
- skłonności do lokowania oszczędności w rozwiązaniach o charakterze inwestycyjnym i długoterminowym, w sytuacji podwyższonej inflacji oraz wyższych kosztów obsługi zadłużenia;
- 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.

3.5. Bankowość

3.5.1. 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 ROA⁸ 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/I⁹ (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/I¹⁰ 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 wyniosły 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%.

3.5.2. Działalność i oferta produktowa

Grupa Kapitałowa Banku Pekao

Bank Pekao jest uniwersalnym bankiem komercyjnym, oferującym pełny zakres usług bankowych świadczonych na rzecz klientów indywidualnych oraz instytucjonalnych, prowadzącym działalność głównie w Polsce. Grupa Kapitałowa Banku Pekao obejmuje instytucje finansowe działające na rynkach: bankowym, zarządzania aktywami, usług maklerskich, doradztwa transakcyjnego, leasingu i faktoringu. Od 2017 roku Bank Pekao jest częścią Grupy PZU.

Bank oferuje 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,

3. Działalność Grupy PZU

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 wyjeżdżających 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 omnikanalowym, 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

3. Działalność Grupy PZU

załącznik w wiadomości e-mail. Oprócz podglądu klienti 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 statym 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.

3.5.3. Dystrybucja i obsługa

Bank Pekao

Kanały dystrybucji

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

Na 31 grudnia 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 **PeoPay 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 wystania 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.

3. Działalność Grupy PZU

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 technologii 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.

3.5.4. 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.

3.6. 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

3. Działalność Grupy PZU

Struktura Grupy Kapitałowej PZU wg stanu na 31 grudnia 2022 roku

PZU z siedzibą w Warszawie, Polska			
PZU Zdrowie¹ z siedzibą w Warszawie, Polska PZU 80% PZU Życie 20%	LINK4 S.A. z siedzibą w Warszawie, Polska PZU 100,00%	PZU Życie z siedzibą w Warszawie, Polska PZU 100%	TFI PZU z siedzibą w Warszawie, Polska PZU 100,00%
Centrum Medyczne Medica² z siedzibą w Płocku, Polska PZU Zdrowie 100,00%	TUW PZUW z siedzibą w Warszawie, Polska PZU 100,00%	PTE PZU z siedzibą w Warszawie, Polska PZU Życie 100,00%	Arm Property z siedzibą w Krakowie, Polska Fundusze inwestycyjne zarządzane przez TFI PZU 100,00%
Centrum Medyczne Gamma z siedzibą w Warszawie, Polska PZU Zdrowie 100,00%	PZU Pomoc z siedzibą w Warszawie, Polska PZU 100,00%	Tower Inwestycje z siedzibą w Warszawie, Polska PZU 27,4696% PZU Życie 72,5304%	Bank Pekao³ z siedzibą w Warszawie, Polska PZU 20,0000% Fundusze inwestycyjne zarządzane przez TFI PZU 0,0160%
Centrum Medyczne Św. Łukasza z siedzibą w Częstochowie, Polska PZU Zdrowie 100,00%	PZU Centrum Operacji z siedzibą w Warszawie, Polska PZU 100,00%	PZU Ukraina z siedzibą w Kijowie, Ukraina PZU 90,99435% PZU Ukraina Życie 9,00168% PZU Życie 0,00397%	Pekao Financial Services z siedzibą w Warszawie, Polska Bank Pekao 66,4992% PZU 33,5008%
Elvita³ z siedzibą w Jaworznie, Polska PZU Zdrowie 100,00%	PZU Finanse z siedzibą w Warszawie, Polska PZU 100,00%	LLC SOS Services Ukraine z siedzibą w Kijowie, Ukraina PZU Ukraina 100,00%	Alior Bank⁴ z siedzibą w Warszawie, Polska PZU 31,9071% Fundusze inwestycyjne zarządzane przez TFI PZU 0,0270%
Starówka z siedzibą w Warszawie, Polska PZU Zdrowie 100,00%	PZU LAB z siedzibą w Warszawie, Polska PZU 100,00%	PZU Ukraina Życie z siedzibą w Warszawie, Polska PZU 53,4723% PZU Życie 0,0053% PZU Ukraina 46,5224	Ruch SA z siedzibą w Warszawie, Polska PZU 14,50% PZU Życie 14,50% Alior Bank 6,00%
Tomma Diagnostyka Obrazowa S.A.⁷ z siedzibą w Poznaniu, Polska PZU Zdrowie 100,00%	PZU Cash z siedzibą w Warszawie, Polska PZU 100,00%	Lietuvos Draudimas z siedzibą w Wilnie, Litwa PZU 100,00%	Sigma BIS z siedzibą w Warszawie, Polska PZU 34,00%
Centrum Medyczne Nowa 5 z siedzibą w Gorzowie Wielkopolskim, Polska PZU Zdrowie 100,00%	Omicron BIS z siedzibą w Warszawie, Polska PZU 100,00%	PZU Estonia Oddział Lietuvos Draudimas z siedzibą w Tallinie, Estonia	
	Ipsilon z siedzibą w Warszawie, Polska PZU 100,00%	PZU Litwa Życie z siedzibą w Wilnie, Litwa PZU 99,3379%	
	PZU Projekt 01 S.A. z siedzibą w Warszawie, Polska PZU 100,00%	AAS Balta z siedzibą w Rydze, Łotwa PZU 100,00%	
	Ogrodowa Inwestycje z siedzibą w Warszawie, Polska PZU 100,00%		
	Grupa Armatura⁶ z siedzibą w Krakowie, Polska PZU 100,00%		
	Tulare Investments z siedzibą w Warszawie, Polska PZU 100,00%	PZU Corporate Member Limited z siedzibą w Londynie, Anglia PZU 100,00%	Ruch SA i Sigma BIS: jednostki stowarzyszone Pozostałe: spółki zależne objęte konsolidacją

- 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 wchodzi następujące spółki: Centrum Medyczne Medica Sp. z o.o., Sanatorium Uzdrowskowie „Krystynka” Sp. z o.o. z siedzibą w Ciechocinku
- 3) W skład Grupy Elvita wchodzi następujące spółki: Przedsiębiorstwo Świadczeń Zdrowotnych i Promocji Zdrowia ELVITA – Jaworzno III Sp. z o.o., Przedsiębiorstwo Usług Medycznych PROELMED Sp. z o.o. z siedzibą w Łaziskach Górnych
- 4) W skład Grupy Alior Bank wchodzi m.in.: Alior Bank SA, Alior Services Sp. z o.o., Alior Leasing Sp. z o.o. (który posiada 100% udziałów w AL Finance sp. z o.o. (do 5 sierpnia 2021 roku – Serwis Ubezpieczeniowy Sp. z o.o.), Meritum Services,

ICB SA, Alior TFI SA, Absource Sp. z o.o., CORSHAM Sp. z o.o., RBL_VC Sp. z o.o., RBL_VC sp. z o.o. ASI S.K.A.

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

- 6) W skład Grupy Armatura wchodzi następujące spółki: Armatura Kraków SA, AQ SA (do 15 lipca 2022 roku – Aquaform SA)

- 7) W skład Grupy Tomma wchodzi następujące spółki: Tomma Diagnostyka Obrazowa S.A., Bonus Diagnosta Sp. z o.o.
- Schemat struktury nie obejmuje funduszy inwestycyjnych oraz spółek w likwidacji i w upadłości.

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

- 31 października 2022 roku została zawarta umowa nabycia 1 akcji Apdrošināšanas akciju sabiedrība „BALTA” przez PZU. Oznacza to, że z dniem zawarcia tej transakcji PZU został jedynym akcjonariuszem Apdrošināšanas akciju sabiedrība „BALTA”, a udział PZU w akcjonariacie Apdrošināšanas 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.

Krótką 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 ubezpieczenia i produkty firm współpracujących (programy rabatowe u partnerów);

- prowadzi PZU Sport w formie abonamentów sportowo-rekreacyjnych, platformę benefitów PZU Benefits 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 promocyjną w zakresie bezpieczeństwa. Z inicjatywy PZU LAB organizowane są corocznie Forum Bezpieczeństwa Przemysłu Morskiego, Forum Bezpieczeństwa Przemysłu Energetycznego oraz Forum Bezpieczeństwa Przemysłu Drzewnego. Dodatkowo zapoczątkowany został cykl szkoleń „Piramida kompetencji” dedykowany dla wszystkich uczestników rynku ubezpieczeniowego, którego celem jest wzrost wiedzy w zakresie zarządzania ryzykiem prowadzonej działalności przedsiębiorstw.

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

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.

3. Działalność Grupy PZU

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.



4.

Strategia Grupy PZU na lata 2021-2024

- 4.1. Strategia Grupy PZU 2021-2024
- 4.2. Szanse i wyzwania 2021+
- 4.3. Cele strategiczne
- 4.4. Operacjonalizacja strategii, wybrane osiągnięcia w 2022 roku
- 4.5. Wdrożenie MSSF 17
- 4.6. Mierniki



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

4. Strategia Grupy PZU na lata 2021-2024

4.1. Strategia Grupy PZU 2021-2024

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

Strategia została zbudowana z uwzględnieniem filozofii działania Grupy PZU, która opiera się na czterech głównych wartościach:

- **stabilność** – silna marka PZU z tradycjami oraz mocna pozycja kapitałowa mierzona wskaźnikiem Wypłacalność II;
- **innowacyjność** – wykorzystanie najnowszych technologii i zaawansowanej analityki w celu automatyzowania procesów i zwiększania ich efektywności;
- **uczciwość** – prowadzenie biznesu w sposób etyczny, dotrzymywanie zobowiązań i rozwój kultury compliance;
- **odpowiedzialność** – dbanie o potrzeby klientów i pracowników oraz świadome zarządzanie swoim wpływem na środowisko naturalne.



W odpowiedzi na wyzwania społeczne i środowiskowe integralną częścią Strategii jest zrównoważony rozwój. W dokumencie zostały wskazane kierunki działania w trzech obszarach:

- #zaufany partner zielonej transformacji – wspieranie niskoemisyjnej gospodarki i zrównoważonej transformacji;
- #lepsza jakość życia – zachęcanie społeczeństwa do zrównoważonego i bezpiecznego stylu życia;
- #odpowiedzialna organizacja – budowanie nowoczesnej organizacji zarządzanej w odpowiedzialny sposób.

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

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

4.2. Szanse i wyzwania 2021+

Strategia została przyjęta w bardzo specyficznych warunkach, będących następstwem pandemii COVID-19. W chwili jej ogłoszenia, prognozy makroekonomiczne zakładały stopniową odbudowę globalnej gospodarki. W trakcie tego ożywienia przewidywany był wzrost konsumpcji, inwestycji, PKB oraz spadek bezrobocia. Pandemia COVID-19 miała również duży wpływ na zmiany społeczne, które w istotny sposób oddziałują na komponenty modelu biznesowego działalności. W szczególności obserwowany był wzrost znaczenia pracy zdalnej i zdalnych kanałów sprzedaży, a także daleko idące zmiany po stronie zachowań i potrzeb konsumentów w zakresie rozwiązań cyfrowych i mobilnych.

Wyzwania makroekonomiczne

Nowym zjawiskiem makroekonomicznym, które szczególnie istotnie zarysowało się w 2022 roku było osłabienie złotego i wzmocnienie impulsów inflacyjnych (ceny ropy i gazu, żywności), na co wymierny wpływ miał m.in. wybuch wojny w Ukrainie. Według danych GUS inflacja w grudniu 2022

roku wyniosła 16,6%. Wysoki wskaźnik cen towarów i usług przekłada się na rosnące koszty odszkodowań, zarówno materiałów naprawczych jak i usług, co skutkuje spadkiem rentowności, przede wszystkim, produktów komunikacyjnych.

Wywołany przez powyższe czynniki wzrost referencyjnych stóp procentowych przełożył się na wyższą rentowność banków, ale również na zdecydowany spadek zainteresowania kredytami przez konsumentów i przedsiębiorstwa. Oczekuje się, że rosnące raty kredytowe, ale także rosnące ceny, w tym gazu i paliwa, wpłyną na osłabienie kondycji gospodarstw domowych, co może w konsekwencji przełożyć się na ograniczenia popytowe na produkty ubezpieczeniowe. Negatywnie na osiągnięcie zakładanego poziomu kontrybucji banków do wyniku netto może wpłynąć koszt tzw. wakacji kredytowych.

Wojna w Ukrainie

Z powodu toczącej się wojny bezpieczne prowadzenie biznesu w Ukrainie stało się niemożliwe, a realizacja przyjętej strategii przez spółki w Ukrainie, jest obarczona wieloma ryzykami. Z uwagi na trwające walki zbrojne i zawieszenie działalności operacyjnej wielu przedsiębiorstw, zainteresowanie ubezpieczeniami jest drugorzędne. Sytuacja za wschodnią granicą Polski wpłynęła także na osłabienie kursu polskiej waluty, co oznacza pogorszenie bilansu handlowego, wyższy koszt obsługi długu zagranicznego, a zatem dla konsumentów wzrost cen produktów importowanych. To przekłada się na pogorszenie sytuacji zarówno przedsiębiorstw dokonujących zakupów z zagranicą jak i gospodarstw domowych.

Digitalizacja i cyfryzacja

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

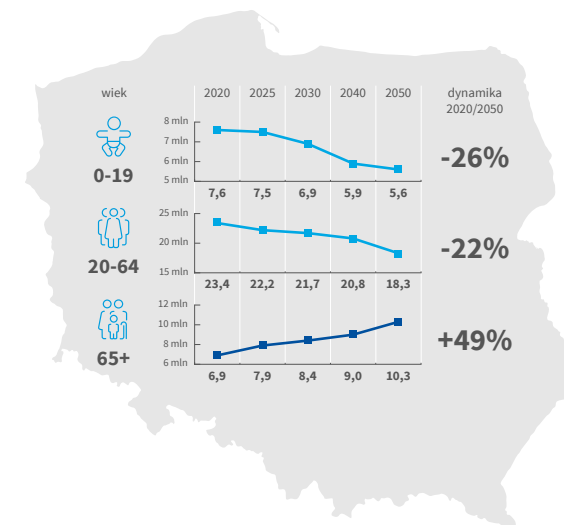
Wzrost świadomości ekologicznej i wpływu zmian klimatycznych

Czynniki ESG i mitygacja ryzyka dla zrównoważonego rozwoju odgrywają coraz większą rolę w działalności biznesowej. Wzrost świadomości zagadnień zrównoważonego rozwoju i rosnące oczekiwania w obszarze działań na rzecz klimatu, stanowią szansę dla rozwoju Grupy PZU w nowych obszarach biznesu. Rozwój sektora zielonej energii to także szansa na zwiększony popyt na ubezpieczenia z nim związane.

Zmiany demograficzne i społeczne

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

Zmiany demograficzne i społeczne



Źródło: Eurostat – Population projections (07.2020)

4.3. Cele strategiczne

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

Obszar I - stabilna dywidenda oraz wzrost przypisu składki i przychodów

- **Utrzymanie wzrostu w kluczowych obszarach biznesu**

Ubezpieczenia – utrzymanie pozycji lidera i wzrost składki przypisanej brutto do 26 mld zł, tj. o 10%.

Zdrowie – najszybciej rosnąca firma na rynku opieki zdrowotnej, wzrost przychodów PZU Zdrowie do 1,7 mld zł, tj. o 80%.

Inwestycje – wzrost aktywów w zarządzaniu do 60 mld zł, tj. o 82%.

4. Strategia Grupy PZU na lata 2021-2024

Banki – wzrost kontrybucji banków Alior Bank i Banku Pekao do wyników finansowych Grupy do 0,8 mld zł, tj. o blisko 650%.

• **Utrzymanie dyscypliny kosztowej**

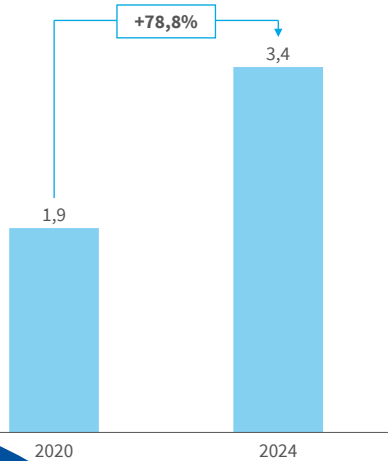
Grupa PZU planuje utrzymywać efektywność kosztową w okresie popandemicznym stosując dyscyplinę kosztową, inwestując w cyfryzację i digitalizację oraz poprzez zmianę modelu pracy na pracę w trybie zdalnym lub hybrydowym. Celem jest uzyskanie spadku wskaźnika kosztów administracyjnych o 0,1 p.p. w 2024 roku.

• **Wzmocnienie potencjału do generowania wysokiego zysku netto**

Strategia zakłada, że dzięki konsekwentnym działaniom realizowanym na wszystkich rynkach, na których obecna jest

Grupa PZU, możliwe będzie osiągnięcie na koniec 2024 roku najwyższego, od czasu debiutu na GPW, wyniku netto, w wysokości około 3,4 mld zł. Oznacza to około 79% wzrost w stosunku do 2020 roku.

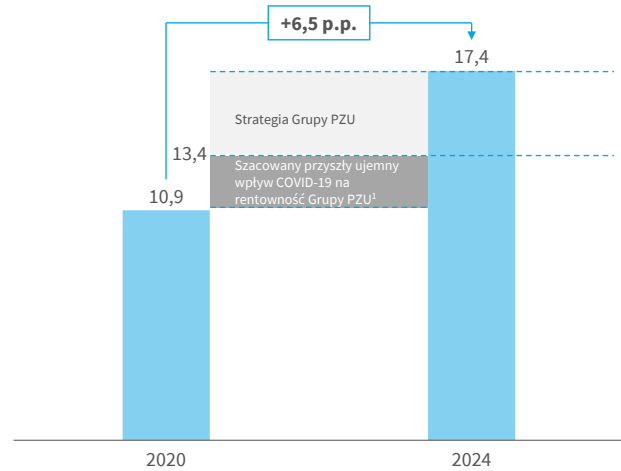
Zysk netto przypisany właścicielom jednostki dominującej (mld zł)



• **Zapewnienie wysokiej rentowności biznesu**

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

Wskaźnik zwrotu na kapitale własnym (ROE) (%)



1) Szacowany, przejściowy przyszły wpływ na działalność ubezpieczeniową

• **Utrzymanie atrakcyjnej polityki dywidendowej**

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

Polityka dywidendowa na lata 2021-2024

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 ²	≥ 50%	

2) Zysk netto PZU przypisany właścicielom jednostki dominującej



Obszar 2 – wykorzystanie potencjału Grupy PZU

• **Efektywne wykorzystanie baz danych i wiedzy o klientach**

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

Dalsze wykorzystanie potencjału bazy klientów (szczególnie banków Grupy PZU)

Zintegrowane podejście do klienta

22 mln klientów

Współpraca kanałów dystrybucji

Szeroka, spersonalizowana oferta produktów dopasowanych do oczekiwań i potrzeb klienta

4. Strategia Grupy PZU na lata 2021-2024

Rozwój współpracy biznesowej z bankami i strategicznymi partnerami

W ramach współpracy z Bankiem Pekao i Alior Bankiem Grupa PZU w horyzoncie strategii planuje 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 omnikanalowości Grupa PZU chce 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.

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 podstawie wyuczonego modelu AI.

AI w aplikacji Agent

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 najbliższą i może najszybciej podjąć zlecenie. Sprawdza jej dostępność i przysyła informacje, gdzie znajduje się klient.

Anonimizacja zdjęć

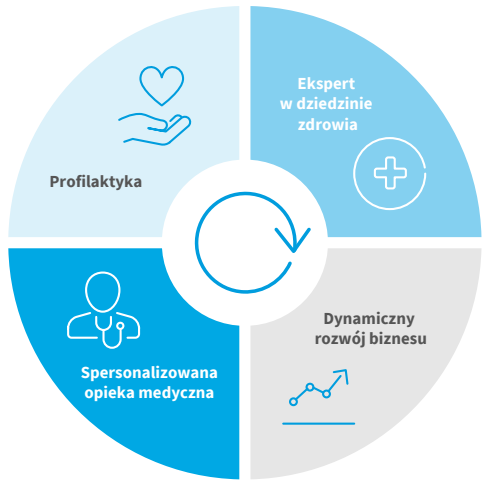
Model wspiera proces przygotowywania zdjęć do wystawienia pojazdów powypadkowych na aukcje, redukując nakład pracy na ręczną obróbkę zdjęć.

Automatyczna segregacja i klasyfikacja e-maili

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

Nowe podejście do opieki zdrowotnej w Polsce

Grupa PZU kładzie nacisk na budowę świadomości zdrowotnej i zapobieganie występowaniu chorób. W ofercie znajdują się najwyższej jakości spersonalizowane usługi opieki medycznej. Dzięki osiągnięciu tych celów, przy zachowaniu rentowności prowadzonego biznesu, Grupa chce rozwijać się szybciej niż rynek, co pozwoli na zdobycie pozycji lidera na rynku prywatnej opieki zdrowotnej.



Obszar 3 - innowacyjna grupa finansowa

Grupa PZU rozwija wykorzystanie najnowszych technologii we wszystkich obszarach działalności:

- digitalizacja i usprawnienie procesów** – kontynuacja wdrażania rozwiązań dla klientów, które są proste, intuicyjne i uniwersalne;
- wykorzystanie AI, Big Data oraz zaawansowanej analityki** – wdrażanie nowych technologii ma prowadzić do poprawy efektywności operacyjnej i rentowności biznesu przez m.in. automatyzację i usprawnienie procesów decyzyjnych;
- mobilność i omnikanalowość** – wykorzystanie nowych cyfrowych kanałów dystrybucji jako uzupełnienie tradycyjnych kanałów;
- chmura obliczeniowa** – wsparcie dla transformacji technologicznej, m.in. większa wydajność infrastruktury;
- cyberbezpieczeństwo** – ochrona własnych sieci informatycznych, wprowadzenie narzędzi szacowania ryzyka obszaru cyberbezpieczeństwa w sektorze finansowym.

Obszar 4 - zrównoważony wzrost

Osiągane przez Grupę PZU wyniki stawiają ją w gronie najbardziej rentownych instytucji w Polsce i w Europie. Jednak miarą sukcesu biznesowego Grupy PZU są nie tylko wyniki finansowe, ale ich osiągnięcie w sposób zrównoważony, co jest zobowiązaniem Grupy PZU wobec akcjonariuszy i klientów. Wypełnianie tego zobowiązania jest możliwe dzięki prowadzeniu biznesu z poszanowaniem środowiska, kwestii społecznych i w zgodzie z najlepszymi praktykami ładu korporacyjnego. Grupa PZU rozumie, że kapitał finansowy nie jest jedynym kapitałem potrzebnym do prowadzenia działalności i osiągania dobrych wyników, dlatego na równi z nim stawia kapitał naturalny, intelektualny, ludzki i społeczny. Strategia ESG „Rozwój w równowadze” na lata

Zintegrowany CRM



	#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 partner wspierający bezpieczeństwo w lokalnych społecznościach Wiarygodny przewodnik po zrównoważonym stylu życia
Cele zrównoważonego rozwoju	 	 	

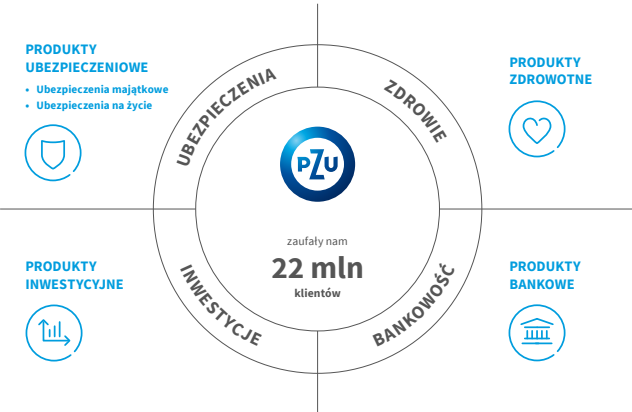
4. Strategia Grupy PZU na lata 2021-2024

2021-2024 określa ambicje PZU i PZU Życie dotyczące ograniczania wpływu środowiskowego, odpowiedzialności społecznej i ładu korporacyjnego. Kluczowe wskaźniki Strategii ESG są integralną częścią strategii biznesowej Grupy PZU. Spółki Grupy zaimplementowały wybrane elementy Strategii ESG i dostosowały je do specyfiki swojej działalności.

4.4. Operacjonalizacja strategii, wybrane osiągnięcia 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 użytkownikom 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 2 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

EKOSYSTEM BENEFITY

Wygodna przestrzeń zarządzania benefitami pozapłatcowymi

- Zestaw zaawansowanych narzędzi cyfrowych ułatwiających kompleksowe zarządzanie benefitami przez pracodawców

Szeroka oferta benefitów Grupy PZU

- Wiele benefitów w jednym miejscu - od kafeтерии 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 pozapłatcowych dla swoich pracowników

Klient **indywidualny** ma dostępne usługi i narzędzia związane z poprawą komfortu życia, aktywnością, stylem życia, itp.

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 pozapłatcowymi, animowania społeczności swoich pracowników, a także obsługi wniosków i procesów obsługowych, zaś użytkownicy końcowi dostęp do rozmaitych typów benefitów: produktów i usług Grupy PZU jak np. PZU Sport, PZU Cash, PZU Zdrowie oraz do licznej oferty partnerów zewnętrznych.

EKOSYSTEM KIEROWCY

Przygotujemy ekosystem odpowiadający na różnorodne potrzeby klientów...

- Pomożemy **w zakupie i sprzedaży** samochodu
- Wspieramy **w finansowaniu zakupu**
- Udostępnimy **produkty ubezpieczeniowe**
- Sprawdzimy stan techniczny pojazdu
- **Zorganizujemy jego naprawę**
- Udzielimy wsparcia prawnego
- Zorganizujemy pomoc drogową i samochód zastępczy
- Zaproponujemy **warsztat naprawczy**
- Przypomnimy o ważnych terminach
- Udostępnimy **historię napraw**
- Przygotujemy **program lojalnościowy**
- Zaoferujemy **dodatkowe rabaty** na usługi u naszych partnerów

...w którym kierowca jest w centrum uwagi. Zapewnimy komfort i bezpieczeństwo korzystania przez...

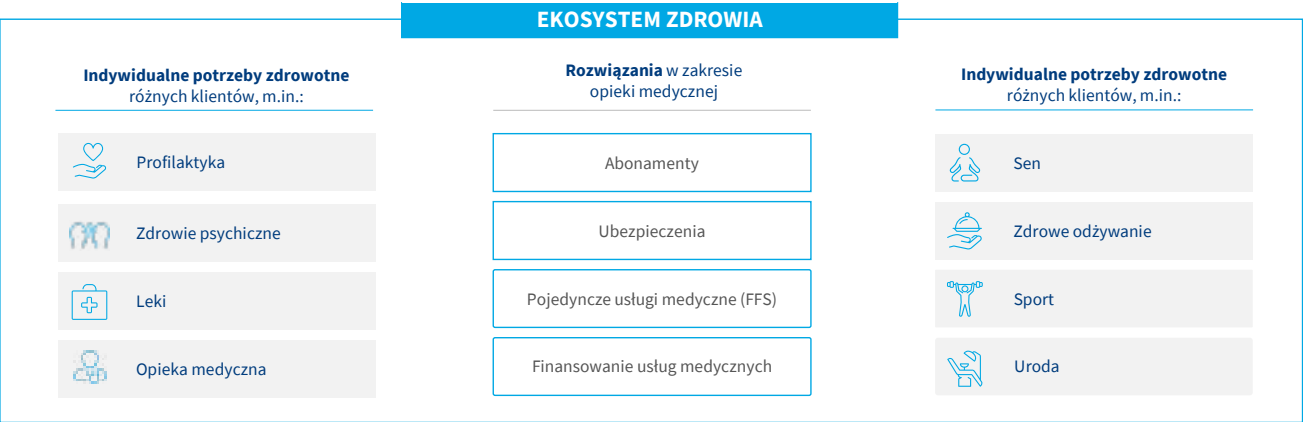
...powszechny dostęp do usług i zastosowanie odpowiednich technologii cyfrowych.

- Usługi dostępne w jednym miejscu, bez wychodzenia z domu, 100% online
- Ekosystem będzie **dostępny dla każdego**, nawet jeśli nie ma ubezpieczenia
- **Infolinia dostępna przez 24 godziny, 7 dni w tygodniu**
- **Wspólnie z klientami** będziemy rozwijać nasze usługi i nieustannie podnosić ich jakość
- Zapewnimy **bezpieczne i przyjazne dla użytkownika** narzędzia cyfrowe

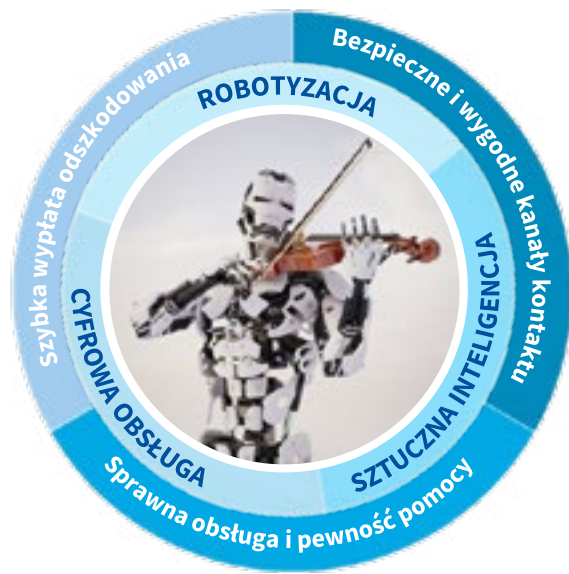
Nie każdy kierowca jest ekspertem w dziedzinie utrzymania pojazdu, dlatego chcemy go wspierać i być partnerem, który zadba o komfort i bezpieczeństwo.



4. Strategia Grupy PZU na lata 2021-2024



4. Strategia Grupy PZU na lata 2021-2024



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 zwiększają 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%.

• 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).

#odpowiedzialna organizacja

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 proc. 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. Obejmuje 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.

#zaufany partner zielonej transformacji

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 Wyszach (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 proc. 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

4. Strategia Grupy PZU na lata 2021-2024

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, strategię 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 15 samochodów 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 TUV 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, TUV 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.

#lepsza jakość życia

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 352 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 Zaczynaj 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. Ekspert, 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 proc. 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. Zwieńczeniem działań edukacyjno-promocyjnych była doroczna konferencja #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.

4.5. Wdrożenie MSSF 17

18 maja 2017 roku Rada ds. Międzynarodowych Standardów Rachunkowości (RMSR) opublikowała standard MSSF 17 Umowy ubezpieczenia, który zastąpił MSSF 4 - Umowy ubezpieczeniowe, obowiązujący do końca 2022 roku.

Grupa PZU zastosuje MSSF 17 Umowy ubezpieczenia po raz pierwszy od 1 stycznia 2023 roku. Ze względu na konieczność przygotowania danych porównawczych, przyjmuje się jako dzień przejścia na nowy standard 1 stycznia 2022 roku.

Celem nowego standardu jest wprowadzenie zupełnie nowych, jednolitych zasad wyceny umów ubezpieczenia, zapewniających większą porównywalność sprawozdań pomiędzy różnymi ubezpieczycielami, a także dostarczenie szeregu nowych ujawnień na użytek odbiorców sprawozdań finansowych.

MSSF 17 wprowadza nowe zasady ujmowania, wyceny, prezentacji i ujawnień dla umów ubezpieczenia, umów reasekuracji oraz umów inwestycyjnych z uznaniowym udziałem w zyskach. Model wyceny grup umów zgodnie z MSSF 17 opiera się o szacunki wartości bieżącej przyszłych przepływów pieniężnych z realizacji umów związanych z przyszłą i przeszłą usługą przypisaną do grupy, oraz o marżę kontraktową, reprezentującą niewypracowany zysk.

Najistotniejsza część zysku z działalności operacyjnej dla działalności ubezpieczeniowej Grupy PZU składa się z wyniku z usług ubezpieczenia. Zgodnie z MSSF 17 wynik z usług ubezpieczenia obejmuje:

- kwotę przychodów z ubezpieczenia, która odpowiada wynagrodzeniu, do którego Grupa PZU jest uprawniona w zamian za usługi świadczone w danym okresie, oraz
- kwotę kosztów usług ubezpieczenia, na którą składają się poniesione odszkodowania, amortyzacja przepływów pieniężnych z tytułu akwizycji umów ubezpieczenia, zmiany związane z przeszłą usługą oraz straty na grupach umów rodzących obciążenia.

Szczegółowe zasady rachunkowości i szacunki stosowane do wyceny umów ubezpieczenia oraz umów reasekuracji zaprezentowano w skonsolidowanym sprawozdaniu finansowym Grupy PZU za 2022 rok.

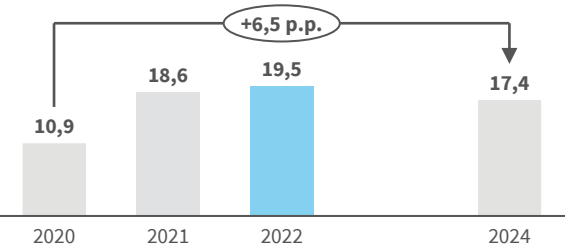
Zmiany wynikające ze zmiany standardu MSSF 4 na MSSF 17 nie wpływają na zmianę strategii Grupy PZU, ani na tworzenie jej wartości biznesowej. Wdrożenie MSSF 17 nie wpływa na przepływy finansowe w polskich spółkach Grupy PZU. PZU nie spodziewa się również zmian w poziomie wypłacanej dywidendy ze względu na fakt, że statutowa sprawozdawczość podmiotu wypłacającego dywidendę pozostaje niezmienną, tj. oparta o PSR.

4. Strategia Grupy PZU na lata 2021-2024

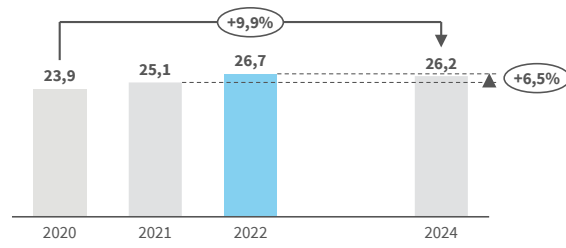
4.6. Mierniki

Mienniki finansowe

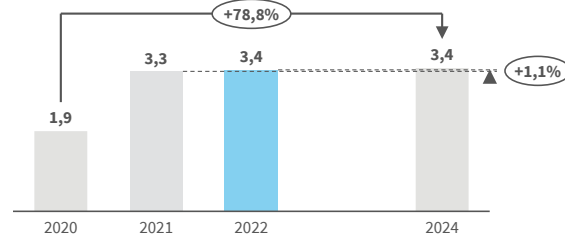
ROE (%)



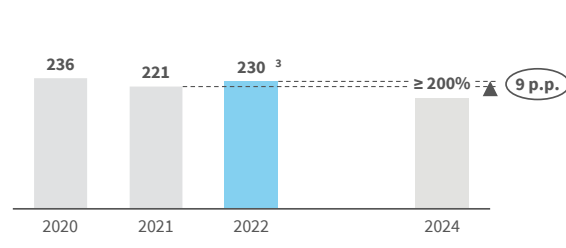
Składka przypisana brutto¹ (mld zł)



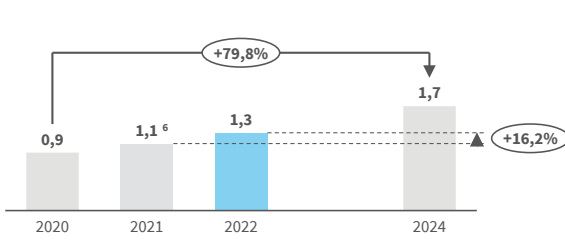
Zysk netto² (mld zł)



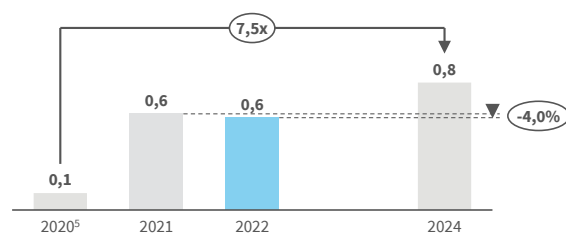
Wskaźnik wypłacalności II (%)



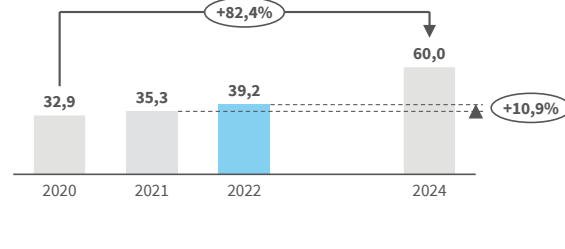
Przychody Filaru Zdrowie (mld zł)



Kontrybucja banków od wyniku netto Grupy PZU² (mld zł)



Aktywa pod Zarządzaniem⁴ (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)

Mienniki ESG

Obszar

Cel

Poziom realizacji 2022

#odpowiedzialna organizacja	Cele ESG w celach WKK	Uwzględnienie celów ESG w celach strategicznych Spółki i przekazanie ich do realizacji przez Wyższą Kadrę Kierowniczą	Cele ESG uwzględnione w celach strategicznych i przekazane do realizacji przez kadrę zarządzającą
	70%	Odsetek kluczowych procesów zakupowych, przy których uwzględniono kryteria ESG	46%
#zaufany partner zielonej transformacji	500 mln	Wzrost obecnego zaangażowania w inwestycje wspierające transformację klimatyczno-energetyczną o 500 mln zł w latach 2021-2024	716,7 mln zł ¹
	55%	Ocena pod kątem czynników ESG 55% największych korporacyjnych klientów ubezpieczeniowych z sektorów wrażliwych na ryzyko ESG	20%
	Zakres emisji 1 i 2	Osiągnięcie neutralności klimatycznej działalności własnej dzięki ograniczeniu emisji, zakupie zielonej energii oraz rekompensacie emisji CO2	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.
#lepsza jakość życia	10-15 mln	Liczba odbiorców działań społecznych z zakresu bezpieczeństwa i zrównoważonego stylu życia w ciągu roku	>12,2 mln
	70%	Odsetek Pracowników objętych programem #DobryStan	> 32% pracowników korzystających z oferty #DobryStan

1) Od 2021 roku zaangażowanie PZU i TFI PZU w inwestycje wspierające transformację klimatyczno-energetyczną wzrosło o 716,7 mln zł



5.

Wyniki finansowe

- 5.1. Główne czynniki mające wpływ na osiągnięty wynik finansowy
- 5.2. Dochody Grupy PZU
- 5.3. Odszkodowania i rezerwy techniczno-ubezpieczeniowe Grupy PZU
- 5.4. Koszty akwizycji i administracyjne Grupy PZU
- 5.5. Czynniki i zdarzenia nietypowe wpływające na wynik
- 5.6. Struktura aktywów i pasywów Grupy PZU
- 5.7. Udział segmentów branżowych w tworzeniu skonsolidowanego wyniku
- 5.8. Wyniki jednostkowe PZU



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.

5. Wyniki finansowe

5.1. 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% 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 jednorazowych¹ 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 złotych udzielonych konsumentom z tytułu zawieszenia przez nich spłat kredytu (tzw. wakacje kredytowe),

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.

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.

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 odsetkowych² (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 złotych udzielonych konsumentom z tytułu zawieszenia

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

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 bankowej³. 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;

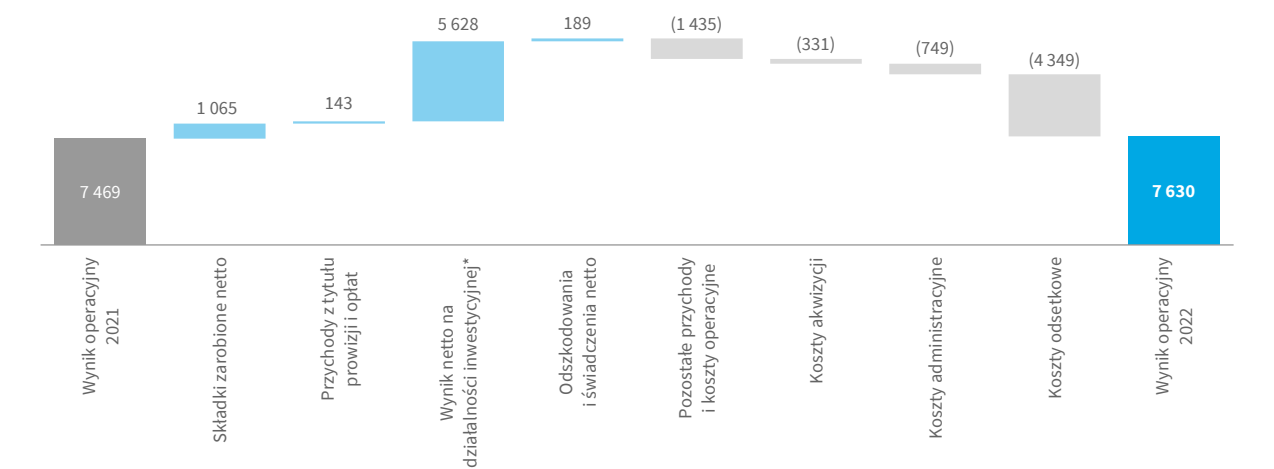
- niższy poziom odszkodowań i wypłaconych świadczeń – wyniosły 15 542 mln zł, a więc o 1,2% mniej w porównaniu z 2021 rokiem. Spadek dotyczył w szczególności ubezpieczeń na życie na skutek spadku rezerw techniczno-ubezpieczeniowych w ubezpieczeniach na życie o charakterze inwestycyjnym zarówno w efekcie niższej sprzedaży tych produktów (niższy dopływ nowej składki

3) Działalność bankowa: dane Banku Pekao i Alior Banku

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).

Wynik operacyjny Grupy PZU w 2022 roku (w mln zł)*



*) bez uwzględniania kosztów odsetkowych

5. Wyniki finansowe

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

5.2. 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.

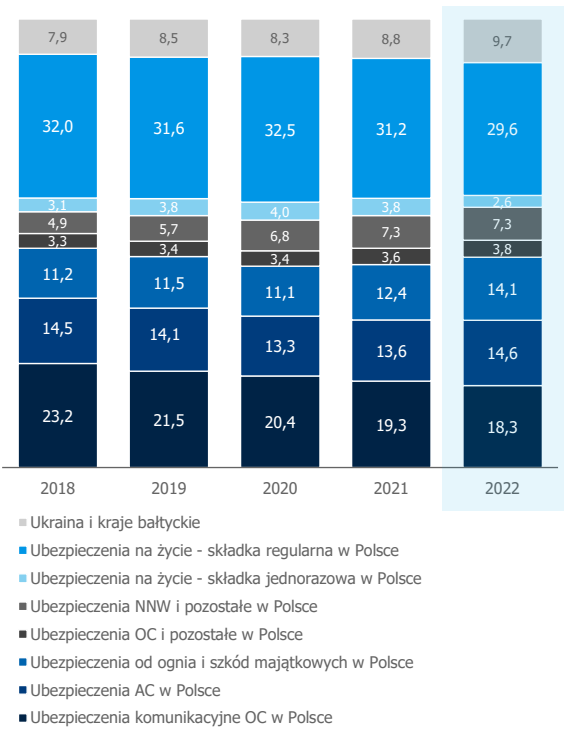
Przychody netto z tytułu prowizji i opłat

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

Struktura składki przypisanej brutto Grupy PZU (w %)



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;
- slabszym wynikiem funduszy Private Equity na skutek pogorszenia koniunktury na rynku technologicznym;
- spadkiem wyników z działalności inwestycyjnej na portfolio aktywów stanowiących pokrycie produktów inwestycyjnych, które nie mają przy tym wpływu na



5. Wyniki finansowe

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 (składka 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.

5.3. Odszkodowania i rezerwy techniczno-ubebezpieczeniowe Grupy PZU

Odszkodowania i świadczenia netto (z uwzględnieniem zmiany stanu rezerw techniczno-ubebezpieczeniowych) 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-ubebezpieczeniowych 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 współubebezpieczonych w 2022 roku, co jest skorelowane z częstotścią tych zdarzeń w całej populacji zgodnie z danymi GUS;
- wzrost rezerw techniczno-ubebezpieczeniowych dla starszych wersji produktów indywidualnie kontynuowanych, polegający na rozpoznaniu spodziewanego efektu wyższymi 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.



5. Wyniki finansowe

5.4. 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.

5.5. 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 złotych 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.

5.6. 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

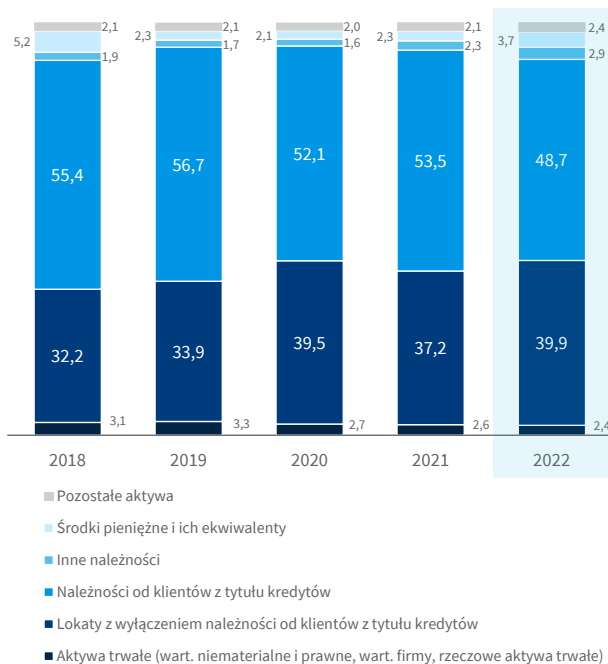
48,7% aktywów Grupy (wobec 53,5% na koniec 2021 roku) stanowiły należności od klientów z tytułu kredytów. Ich saldo sięgnęło 212 693 mln zł. Zmniejszyło się w porównaniu z końcem 2021 roku o 2 315 mln zł głównie w związku z malejącymi kredytami na nieruchomości mieszkaniowe dla klientów indywidualnych.

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

mniejściowych 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:

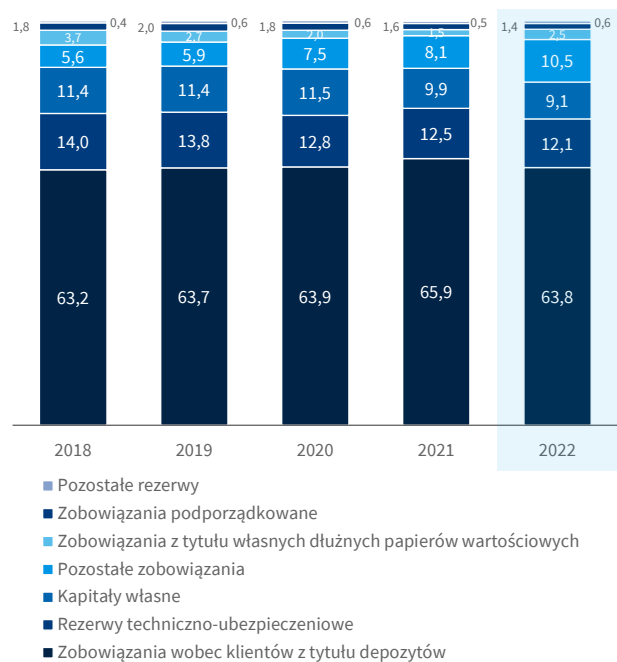
- podwyższenie rezerwy składki w ubezpieczeniach majątkowych i pozostałych osobowych wynikającego głównie z rozwoju sprzedaży ubezpieczeń w tym pozyskania kilku umów o wysokiej wartości jednostkowej (wznowienie w IV kwartale umowy dla klienta z branży paliwowo-energetycznej);
- wzrost rezerwy na niewypłacone odszkodowania i świadczenia w ubezpieczeniach majątkowych i pozostałych osobowych związany z wyższym poziomem rezerw szkodowych w ubezpieczeniach pozostałych finansowych, komunikacyjnych OC;

5. Wyniki finansowe

- 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.

5.7. Udział segmentów branżowych w tworzeniu skonsolidowanego wyniku

Na potrzeby zarządzania Grupą PZU wyodrębniono następujące segmenty branżowe:

- ubezpieczenia korporacyjne (majątkowe i pozostałe osobowe) – szeroki zakres oferowanych przez PZU, LINK4 i TUW PZUW ubezpieczeń majątkowych, odpowiedzialności cywilnej i komunikacyjnych, dostosowanych do potrzeb klienta i z indywidualną wyceną ryzyka;
- ubezpieczenia masowe (majątkowe i pozostałe osobowe) – ubezpieczenia majątkowe, wypadkowe, odpowiedzialności cywilnej i komunikacyjne, które PZU i LINK4 oferuje 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-ubebezpieczeniowymi w PZU, LINK4 i PZU Życie, powiększoną o nadwyżkę dochodów osiągniętą ponad stopę wolną od ryzyka z inwestycji odpowiadających wartości rezerw techniczno-ubebezpieczeniowych 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;

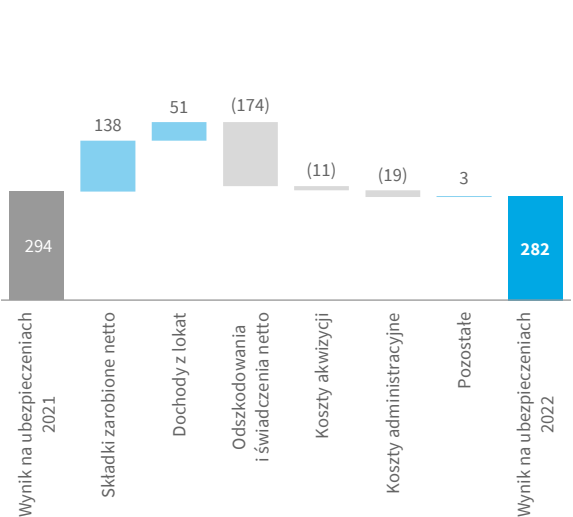
- wyższa wartość odszkodowań i świadczeń netto o 174 mln zł (+11,5% r/r), co przy wzroście składki zarobionej netto o 5,8% r/r oznacza pogorszenie wskaźnika szkodowości o 3,4 p.p. do poziomu 67,3%. Wzrost łącznego wskaźnika szkodowości w segmencie ubezpieczeń korporacyjnych był wypadkową:

- 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)



5. Wyniki finansowe

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.

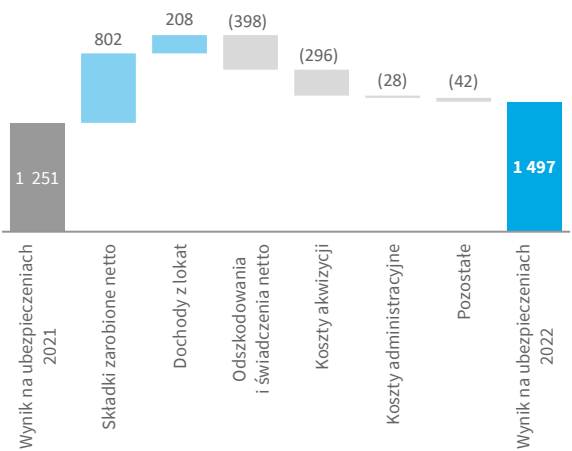
Miały na to wpływ następujące czynniki:

- 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 niewygaście 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 związane 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:

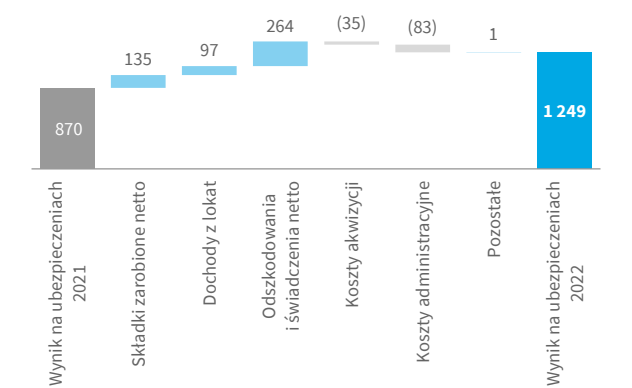
- spadku świadczeń z tytułu śmierci ubezpieczonych i współubezpieczonych w bieżącym roku, adekwatnego – jak wynika z danych GUS – do spadku śmiertelności w całej populacji w tym okresie,
- spadku rezerw techniczno-ubezpieczeniowych w PPE (III filar zabezpieczenia emerytalnego), na co wpłynęły niższe 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

5. Wyniki finansowe

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.

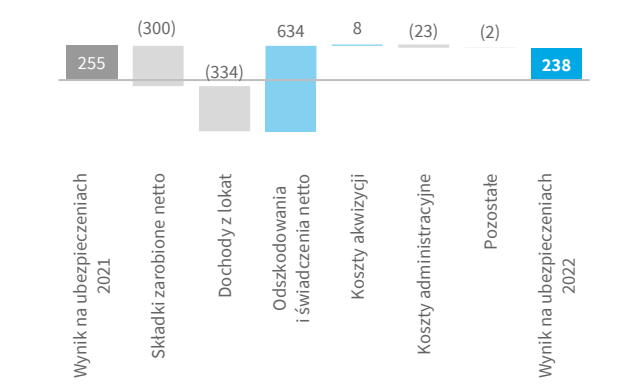
Czynniki wpływające na poziom wyniku segmentu w 2022 roku:

- 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

Wynik na ubezpieczeniach segmentu ubezpieczeń indywidualnych (w mln zł)



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.

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 złotych 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 złotych 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.

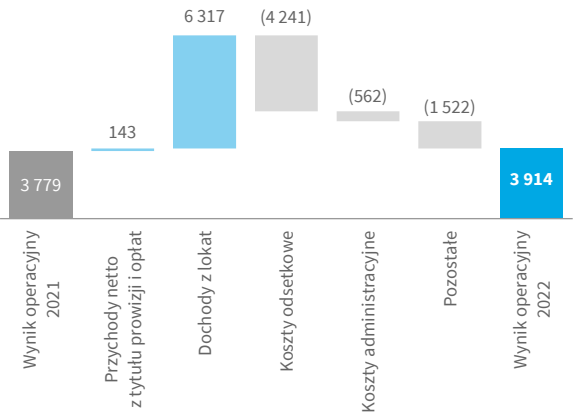
Rentowność mierzona wskaźnikiem marży odsetkowej netto wyniosła dla Banku Pekao 3,27% i była wyższa o 89 p.b. w stosunku do 2021 roku, a dla Alior Banku – 4,64%, czyli o 90 p.b. więcej niż przed rokiem. Różnica w poziomie marży odsetkowej netto pomiędzy Bankiem Pekao a Alior Bankiem wynika ze struktury portfela należności kredytowych. W obu bankach marża odsetkowa wzrosła w związku z serią podwyżek stóp procentowych, wzrost ten częściowo skomponował 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

5. Wyniki finansowe

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)



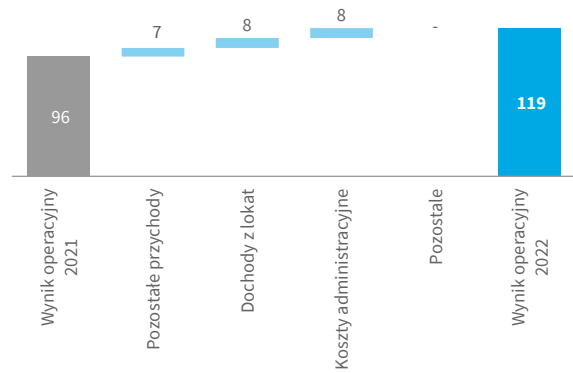
Ubezpieczenia emerytalne

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

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



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.

Kraje bałtyckie

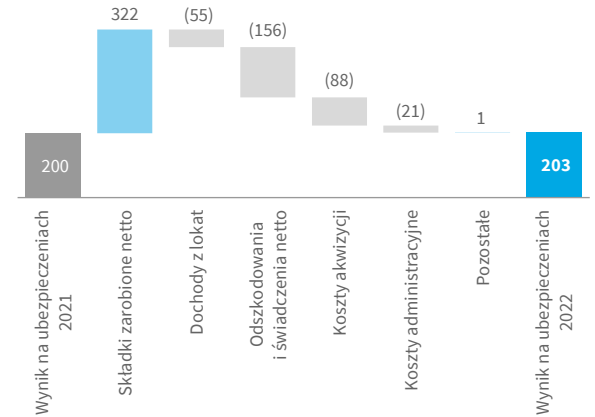
Wynik na ubezpieczeniach z działalności w krajach bałtyckich w 2022 roku wyniósł 203 mln zł, co oznacza wzrost o 3 mln zł, tj. 1,5%, w porównaniu z 2021 rokiem.

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.

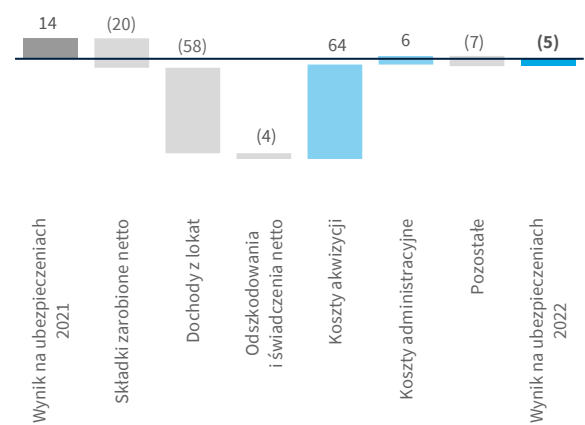
Czynniki wpływające na poziom wyniku segmentu:

- 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 wyłączało 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

5. Wyniki finansowe

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 produkcji IKZE. Dochody z lokat nie mają przy tym wpływu na wynik segmentu kontrakty inwestycyjne, ponieważ równoważy je zmiana zobowiązań ubezpieczeniowych.

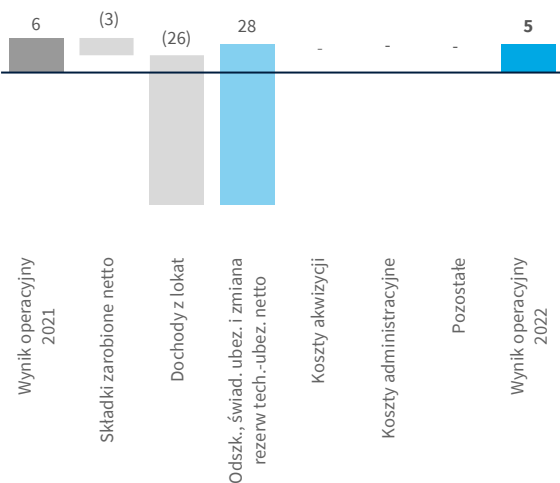
Koszt odszkodowań i świadczeń ubezpieczeniowych wraz ze zmianą stanu innych rezerw techniczno-ubezpieczeniowych netto spadł r/r o 28 mln zł do poziomu -6 mln zł przede wszystkim na skutek różnicy w wyniku z działalności lokacyjnej w produktach unit-linked.

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 złotych 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 <i>(uroczniony zysk netto / średni stan kapitałów własnych) x 100%</i>	22,1%	21,2%	10,9%	18,6%	19,5%
Rentowność kapitałów (ROE) – skonsolidowane <i>(uroczniony zysk netto / średni stan kapitałów własnych) x 100%</i>	14,6%	13,5%	6,1%	13,0%	13,2%
Rentowność aktywów (ROA) <i>(uroczniony zysk netto / średni stan aktywów) x 100%</i>	1,7%	1,5%	0,7%	1,4%	1,3%

5. Wyniki finansowe

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) <i>(odszkodowania i świadczenia brutto / składka przypisana brutto) x 100%</i>	63,8%	66,5%	67,5%	64,3%	63,2%
2	Wskaźnik odszkodowań i świadczeń na udziale własnym <i>(odszkodowania i świadczenia netto / składka zarobiona na udziale własnym) x 100%</i>	65,2%	68,0%	67,7%	67,7%	64,0%
3	Wskaźnik kosztów działalności segmentów ubezpieczeniowych <i>(koszty działalności ubezpieczeniowej / składka zarobiona na udziale własnym) x 100%</i>	21,4%	22,3%	22,6%	23,8%	25,0%
4	Wskaźnik kosztów akwizycji segmentów ubezpieczeniowych <i>(koszty akwizycji / składka zarobiona na udziale własnym) x 100%</i>	14,5%	15,1%	15,3%	16,3%	17,1%
5	Wskaźnik kosztów administracyjnych segmentów ubezpieczeniowych <i>(koszty administracyjne / składka zarobiona na udziale własnym) x 100%</i>	6,9%	7,2%	7,4%	7,6%	7,9%
6	Wskaźnik mieszany w ubezpieczeniach majątkowych i pozostałych osobowych <i>(odszkodowania i świadczenia netto + koszty działalności ubezpieczeniowej / składka zarobiona na udziale własnym) x 100%</i>	87,1%	88,5%	88,2%	89,2%	89,6%
7	Marża zysku operacyjnego w ubezpieczeniach na życie <i>(zysk operacyjny / składka przypisana brutto) x 100%</i>	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.

5.8. 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 inwestycyjnej⁴ 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;

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

- 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



5. Wyniki finansowe

PZU) ubezpieczeń pożyczek gotówkowych i kredytów hipotecznych. Niższa składka z ubezpieczeń oferowanych kanałem bancassurance 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 skodowości bieżącego roku (wpływ wzrostu średniej wypłaty, w tym deprecjacji PLN wobec EUR);
- wyższy poziom skodowości 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) <i>(odszkodowania i świadczenia brutto / składka przypisana brutto) x 100%</i>	60,5%	61,7%	63,2%	57,2%	62,6%
2	Wskaźnik odszkodowań i świadczeń na udziale własnym <i>(odszkodowania i świadczenia na udziale własnym / składka zarobiona na udziale własnym) x 100%</i>	62,2%	63,1%	62,4%	61,7%	61,9%
3	Wskaźnik kosztów działalności ubezpieczeniowej <i>(koszty działalności ubezpieczeniowej / składka zarobiona na udziale własnym) x 100%</i>	24,8%	25,6%	26,1%	27,3%	28,0%
4	Wskaźnik kosztów akwizycji* <i>(koszty akwizycji / składka zarobiona na udziale własnym) x 100%</i>	19,3%	19,9%	20,1%	21,3%	22,1%
5	Wskaźnik kosztów administracyjnych <i>(koszty administracyjne / składka zarobiona na udziale własnym) x 100%</i>	5,4%	5,7%	6,0%	6,1%	5,9%
6	Wskaźnik mieszany w ubezpieczeniach majątkowych i pozostałych osobowych <i>(odszkodowania i świadczenia netto + koszty działalności ubezpieczeniowej / składka zarobiona na udziale własnym) x 100%</i>	87,0%	88,7%	88,5%	89,1%	89,9%

*) po uwzględnieniu otrzymanych prowizji reasekuracyjnych

5. Wyniki finansowe

Podstawowe wskaźniki efektywności PZU	2018	2019	2020	2021	2022
Rentowność kapitałów (ROE) <i>(uroczniony zysk netto / średni stan kapitałów własnych) x 100%</i>	19,7%	18,4%	11,8%	12,1%	10,4%
Rentowność aktywów (ROA) <i>(uroczniony zysk netto / średni stan aktywów) x 100%</i>	6,3%	6,2%	4,4%	4,6%	3,6%



6.

Zarządzanie ryzykiem

- 6.1. Cel zarządzania ryzykiem
- 6.2. System zarządzania ryzykiem
- 6.3. Apetyt na ryzyko
- 6.4. Proces zarządzania ryzykiem
- 6.5. Profil ryzyka Grupy PZU
- 6.6. Wrażliwość na ryzyko
- 6.7. Działalność reasekuracyjna
- 6.8. Zarządzanie kapitałem



Wiele wysiłku wkładamy w stałe rozwijanie zaawansowanych procedur zarządzania ryzykiem. Mają dla nas fundamentalnie znaczenie. Zależy nam, żeby nasi klienci byli spokojni i czuli się z nami bezpiecznie, a wyniki Grupy pozostały przewidywalne.

6. Zarządzanie ryzykiem

6.1. Cel zarządzania ryzykiem

Zarządzanie ryzykiem w Grupie PZU służy budowie wartości dla wszystkich interesariuszy. Polega na aktywnym i przemyślanym zarządzaniu wielkością przyjmowanego ryzyka. Istotą tego procesu jest również zapobieganie przyjmowaniu ryzyka na poziomie, który mógłby zagrozić stabilności finansowej Grupy PZU lub Konglomeratu Finansowego PZU.

Zarządzanie ryzykiem w Grupie PZU polega na analizie ryzyka we wszystkich procesach i jednostkach, dlatego jest ono integralną częścią procesu zarządzania.

Główne elementy systemu zarządzania ryzykiem Grupy PZU zostały wdrożone tak, aby zapewnić spójność sektorową oraz realizację planów strategicznych poszczególnych podmiotów i celów biznesowych całej Grupy PZU. Do tych elementów należą m.in.:

- systemy limitów i ograniczeń akceptowalnego poziomu ryzyka, w tym poziom apetytu na ryzyko;
- procesy obejmujące identyfikację, pomiar i ocenę, monitorowanie i kontrolowanie, raportowanie oraz działania zarządcze dotyczące poszczególnych ryzyk;
- podział kompetencji w procesie zarządzania ryzykiem, w którym kluczową rolę odgrywają Zarządy i Rady Nadzorcze podmiotów oraz wyznaczane komitety.

Podmioty sektora finansowego są ponadto zobowiązane do stosowania standardów właściwych dla ich sektora. Ich wewnętrzne regulacje dotyczą m.in.:

- procesów, metod i procedur umożliwiających pomiar ryzyka i zarządzanie nim;
- podziału obowiązków w procesie zarządzania ryzykiem;
- zakresu oraz warunków i częstotliwości sporządzania sprawozdań na temat zarządzania ryzykiem.

PZU sprawuje nadzór nad systemem zarządzania ryzykiem całej Grupy PZU. 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. Określa także standardy zarządzania koncentracją ryzyka, w szczególności poprzez wprowadzenie zasad identyfikacji, pomiaru i oceny, monitorowania i raportowania znaczącej koncentracji ryzyka oraz podejmowania decyzji zarządczych. Obowiązują także wytyczne oraz regulacje wewnętrzne w zakresie zarządzania koncentracją ryzyka na poziomie Konglomeratu Finansowego PZU, które określają w sposób

precyzyjny zobowiązania podmiotu wiodącego oraz podmiotów regulowanych.

Efektywność zarządzania ryzykiem na poziomie Grupy zapewnia dodatkowa rekomendacja PZU (jako podmiotu dominującego) dotycząca organizacji systemu zarządzania ryzykiem w podmiotach zależnych z sektora ubezpieczeniowego i bankowego. Obowiązują także wytyczne, które precyzyjnie regulują poszczególne procesy w obszarze zarządzania ryzykiem w spółkach Grupy.

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.

Zarządy podmiotów Grupy PZU są odpowiedzialne za realizowanie swoich obowiązków zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa krajowego i międzynarodowego, w szczególności za wdrożenie adekwatnego i efektywnego systemu zarządzania ryzykiem.

Nadzór nad systemami zarządzania ryzykiem w podmiotach sektora finansowego sprawują ich Rady Nadzorcze. PZU desygnuje do nich swoich przedstawicieli. Dotyczy to w szczególności Rad Nadzorczych Alior Banku i Banku Pekao.

6.2. System zarządzania ryzykiem

System zarządzania ryzykiem w Grupie PZU polega na:

- podziale kompetencji i zadań realizowanych przez organy statutowe, komitety oraz jednostki i komórki organizacyjne w procesie zarządzania ryzykiem;
- procesie zarządzania ryzykiem, w tym metodach identyfikacji, pomiaru i oceny, monitorowania i kontrolowania, raportowania ryzyka oraz podejmowania działań zarządczych; ramy tego procesu są uniwersalne dla podmiotów rynku finansowego.

Spójny podział kompetencji i zadań w Grupie PZU i w należących do niej podmiotach sektora finansowego obejmuje cztery poziomy kompetencyjne.

Trzy pierwsze to:

- **Rada Nadzorcza**, która nadzoruje proces zarządzania ryzykiem oraz ocenia adekwatność i skuteczność tego procesu; realizuje zadania w ramach decyzji określonych w statucie danego podmiotu i regulaminie Rady Nadzorczej oraz za pośrednictwem Komitetu Audytu;
- **Zarząd**, który organizuje i zapewnia działanie systemu zarządzania ryzykiem poprzez uchwalanie strategii, polityk,

wyznaczanie apetytu na ryzyko, określenie profilu ryzyka i tolerancji na poszczególne kategorie ryzyka;

- **Komitety**, które decydują o ograniczaniu poziomu poszczególnych ryzyk do ram wyznaczonych przez apetyt na ryzyko; przyjmują procedury i metodyki związane z ograniczaniem poszczególnych ryzyk, a także akceptują limity dla poszczególnych rodzajów ryzyka.

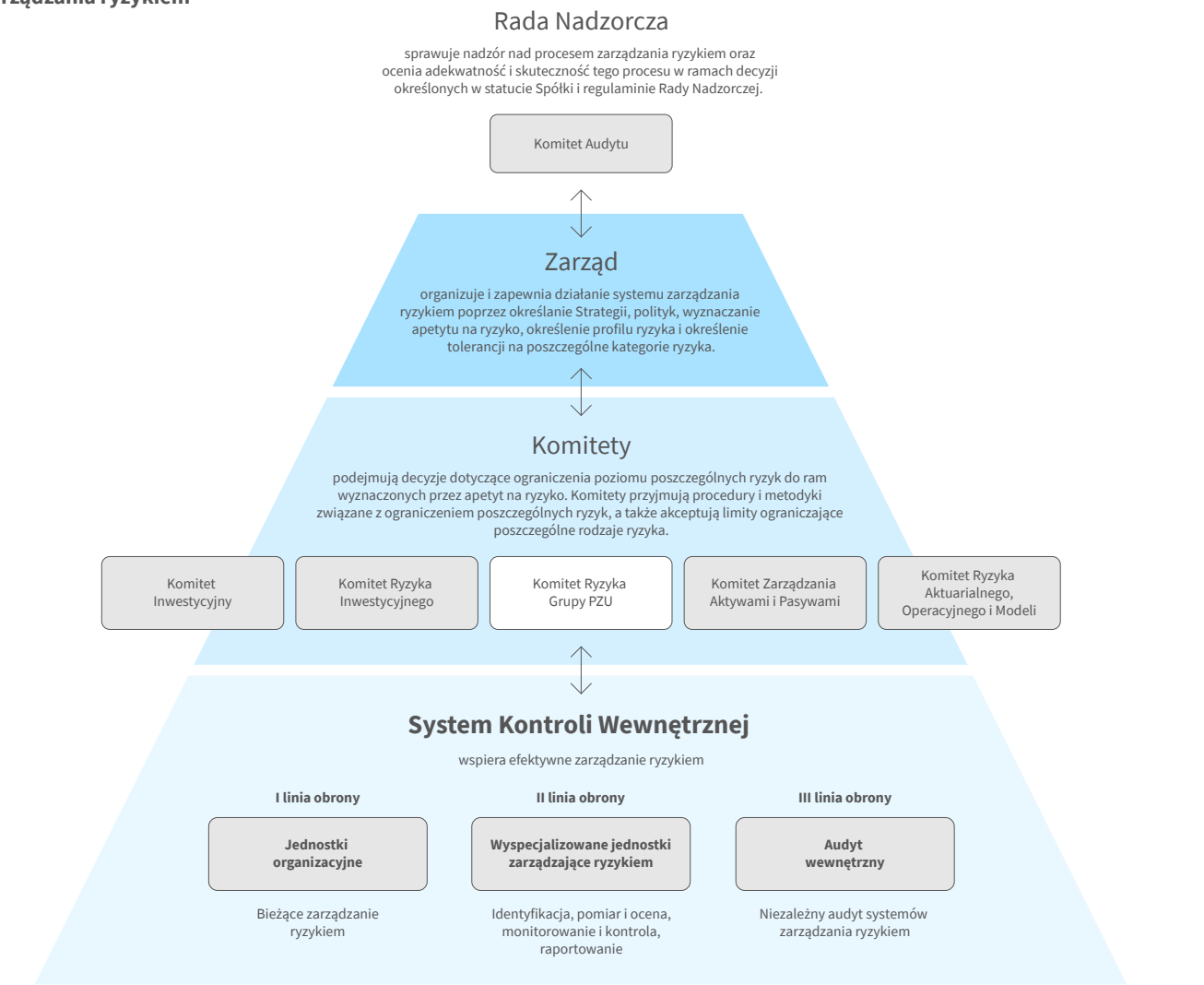
Czwarty poziom kompetencyjny dotyczy działań operacyjnych podzielonych na trzy tzw. linie obrony:

- **pierwsza linia obrony** – obejmuje bieżące zarządzanie ryzykiem na poziomie jednostek i komórek organizacyjnych podmiotów oraz podejmowanie decyzji w ramach procesu zarządzania ryzykiem, z uwzględnieniem limitów dla poszczególnych ryzyk;

- **druga linia obrony** – obejmuje zarządzanie ryzykiem przez wyspecjalizowane komórki zajmujące się identyfikacją ryzyka, jego pomiarem i monitorowaniem oraz raportowaniem o ryzyku, a także kontrolą limitów;
- **trzecia linia obrony** – obejmuje audyt wewnętrzny, który przeprowadza niezależne audyty elementów systemu zarządzania ryzykiem oraz procedur kontrolnych.

W kwietniu 2022 roku na poziomie Grupy PZU powołano Komitet Ryzyka Aktuarialnego, Operacyjnego i Modeli. Utworzenie komitetu dedykowanego tym ryzykom pozwoli na rozwój systemu zarządzania ryzykiem w Grupie PZU i zapewni dokładny i terminowy przepływ informacji związanych z ryzykiem aktuarialnym, operacyjnym i modeli, które do tej pory poruszane były na posiedzeniach Komitetu Ryzyka Grupy PZU.

Schemat struktury organizacyjnej systemu zarządzania ryzykiem



Rolą **Komitetu Ryzyka Grupy PZU** jest wspieranie podmiotów wchodzących w skład Grupy PZU we wdrażaniu efektywnego systemu zarządzania ryzykiem, spójnego dla całej Grupy PZU. Celem działania Komitetu Ryzyka Grupy PZU jest koordynacja działań oraz nadzór nad systemem i procesami zarządzania poszczególnymi ryzykami w Grupie PZU.

6. Zarządzanie ryzykiem

6.3. Apetyt na ryzyko

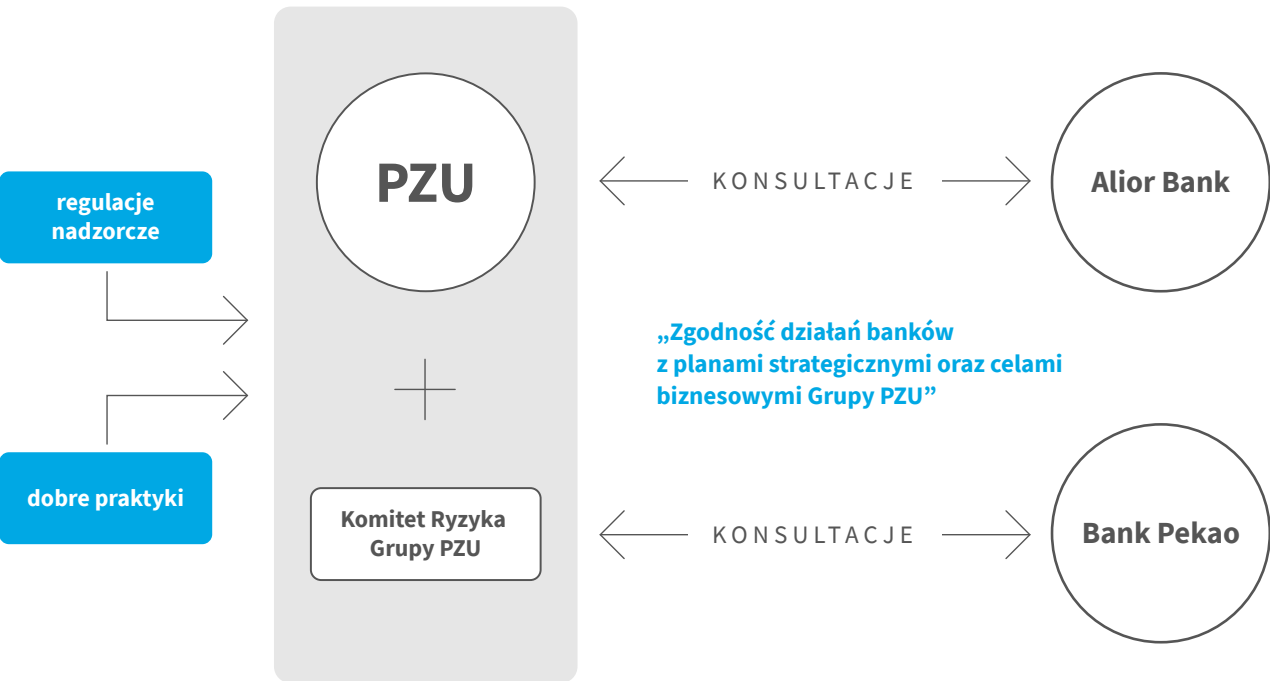
Apetyt na ryzyko w Grupie PZU – wielkość ryzyka podejmowanego dla realizacji celów biznesowych, jego miarą jest poziom potencjalnych strat finansowych, spadku wartości aktywów lub wzrostu wartości zobowiązań w okresie jednego roku.

Apetyt na ryzyko określa maksymalny dopuszczalny poziom ryzyka przy wyznaczaniu limitów i ograniczeń na poszczególne ryzyka cząstkowe oraz poziom, po przekroczeniu którego są podejmowane określone działania zarządcze niezbędne do ograniczenia dalszego wzrostu ryzyka.



We wszystkich podmiotach ubezpieczeniowych Grupy PZU wdrożono proces ustalania apetytu na ryzyko oraz limitów na poszczególne kategorie ryzyka zgodny z procesem grupowym. Zarząd każdego z podmiotów wyznacza apetyt na ryzyko, profil ryzyka i tolerancję na ryzyko odzwierciedlające jego plany finansowe, strategię biznesową oraz cele całej Grupy PZU. Takie podejście zapewnia adekwatność i efektywność systemu zarządzania ryzykiem w Grupie PZU oraz zapobiega akceptacji ryzyka na poziomie, który mógłby zagrozić stabilności finansowej poszczególnych podmiotów lub całej Grupy PZU. Za ustalenie odpowiedniego poziomu ryzyka w każdym z podmiotów jest odpowiedzialny jego Zarząd, natomiast jednostka ds. ryzyka co najmniej raz w roku

Proces ustalania apetytu na ryzyko w Grupie PZU



dokonyuje przeglądu wielkości apetytu na ryzyko. Wszystkie te działania są koordynowane z poziomu Grupy PZU.



Apetyt na ryzyko co najmniej raz w roku ustalają także dwa należące do Grupy PZU banki. Robią to zgodnie z regulacjami nadzorczymi (w tym wynikającymi z planów naprawy) oraz dobrymi praktykami. Proces jest jednak zindywidualizowany, tak aby odzwierciedlał strategię biznesową i kapitałową każdego podmiotu. Apetyt na ryzyko w tych spółkach jest konsultowany z podmiotem dominującym Grupy PZU i opiniowany przez Komitet Ryzyka Grupy PZU. Celem jest zapewnienie zgodności działań banków z planami strategicznymi i celami biznesowymi Grupy PZU oraz zachowanie dopuszczalnego poziomu ryzyka na poziomie całej Grupy. Tak uzgodniony poziom apetytu na ryzyko zatwierdzają również Rady Nadzorcze banków.

6.4. Proces zarządzania ryzykiem

W procesie zarządzania ryzykiem są wyróżnione dwa poziomy:

I - POZIOM GRUPY – monitoring limitów oraz ryzyk specyficznych w Grupie

Zarządzanie ryzykiem na tym poziomie ma zapewnić realizację celów biznesowych Grupy PZU w sposób bezpieczny i dopasowany do skali ponoszonego ryzyka. Grupa PZU daje spółkom zależnym wsparcie przy wdrażaniu systemu zarządzania ryzykiem.

Zarządzanie ryzykiem na poziomie Grupy obejmuje wprowadzenie spójnych mechanizmów i standardów oraz

organizację efektywnego systemu kontroli wewnętrznej (ze szczególnym uwzględnieniem funkcji zgodności), systemu zarządzania ryzykiem (zwłaszcza w obszarze reasekuracji) i systemu zarządzania bezpieczeństwem. Polega także na ich bieżącym monitorowaniu. Wyznaczone osoby z Grupy PZU współpracują z Zarządami podmiotów oraz z kierownictwem takich obszarów, jak finanse, ryzyko, aktuariat, reasekuracja, inwestycje i Compliance, na podstawie porozumień o wzajemnej współpracy.

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.



W związku z uzyskaniem przez Grupę PZU statusu konglomeratu finansowego wdrożono również system zarządzania koncentracją ryzyka. Dzięki temu poszczególne podmioty realizują swoje cele biznesowe, zachowując stabilność finansową własną, jak i całego Konglomeratu Finansowego PZU.

W ramach systemu są monitorowane miary koncentracji ryzyka oraz ich limity i wartości progowe. Pomiar ryzyka pozwala na zidentyfikowanie źródeł koncentracji w poszczególnych rodzajach ryzyka na poziomie zarówno konglomeratu finansowego, jak i podmiotów regulowanych. Umożliwia również ocenę wpływu tych koncentracji na stabilność finansową.

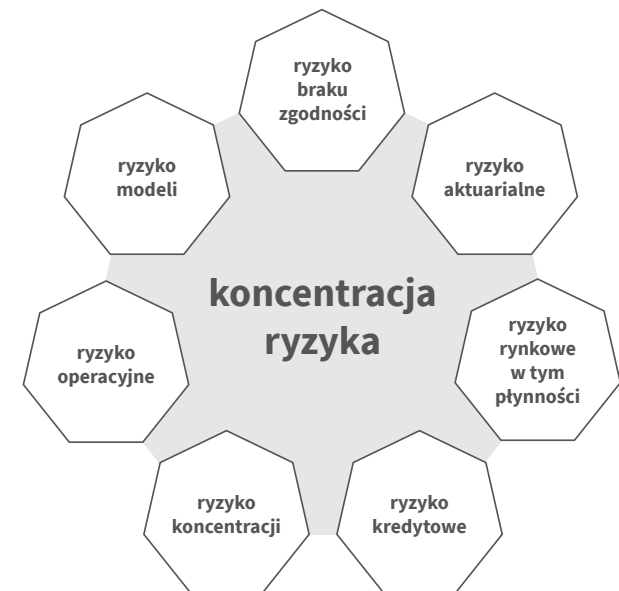
II - POZIOM PODMIOTU – monitoring limitów oraz ryzyk specyficznych dla danego podmiotu

Zarządzanie ryzykiem na tym poziomie ma zapewnić realizację celów biznesowych poszczególnych spółek Grupy PZU w sposób bezpieczny i dopasowany do skali ponoszonego ryzyka. Służą temu:

- monitorowanie limitów i specyficznych kategorii ryzyka występujących w danym podmiocie,
- wdrażanie skutecznych mechanizmów i standardów,
- organizacja efektywnego systemu kontroli wewnętrznej (ze szczególnym uwzględnieniem funkcji zgodności), systemu zarządzania ryzykiem (zwłaszcza w obszarze reasekuracji) i systemu zarządzania bezpieczeństwem.

6.5. Profil ryzyka Grupy PZU

Główne ryzyka w Grupie PZU



6. Zarządzanie ryzykiem



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 wywodzi się 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%;

6. Zarządzanie ryzykiem

- 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 dochodowość.

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 zagrożeń 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.

6. Zarządzanie ryzykiem

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 „zarażenia” 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 powiazań 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 niepodjęcie 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

6. Zarządzanie ryzykiem

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 Sztapie 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 „Niezlomni” 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 ryzyko 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.

Sztap 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 łaadowi 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.

6. Zarządzanie ryzykiem

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 spoteczne);
- 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 zapewnienia 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.

6. Zarządzanie ryzykiem

6.6. Wrażliwość na ryzyko

Ryzyko dotyczące aktywów finansowych

W tabeli poniżej podsumowano wyniki analizy wrażliwości wartości portfela lokat na zmiany poziomu stóp procentowych, kursów walutowych i cen instrumentów kapitałowych. Analiza nie uwzględnia wpływu zmian stóp procentowych dla prezentowanych w zobowiązaniach umów ubezpieczeniowych ani kontraktów inwestycyjnych i należności od klientów banków.

W skład aktywów finansowych narażonych na ryzyko kursów walutowych wchodzi inwestycyjne (lokacyjne) aktywa finansowe oraz pochodne instrumenty finansowe Grupy PZU denominowane w walutach obcych.

Ryzyko stopy procentowej – możliwość poniesienia straty na skutek zmiany wartości instrumentów finansowych lub

aktywów oraz zmiany wartości bieżącej prognozowanych przepływów z zobowiązań w wyniku zmian w strukturze terminowej rynkowych stóp procentowych lub wahań zmienności rynkowych stóp procentowych wolnych od ryzyka.

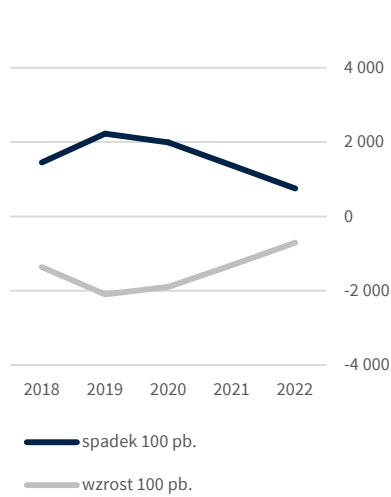
Ryzyko walutowe – możliwość poniesienia straty na skutek zmian wartości aktywów, zobowiązań i instrumentów finansowych w wyniku zmian kursów wymiany walut lub wahań zmienności kursów wymiany walut.

Ryzyko cen instrumentów kapitałowych – możliwość poniesienia straty na skutek zmiany wartości aktywów, zobowiązań i instrumentów finansowych w wyniku zmian rynkowych cen akcji lub wahań zmienności rynkowych cen akcji.

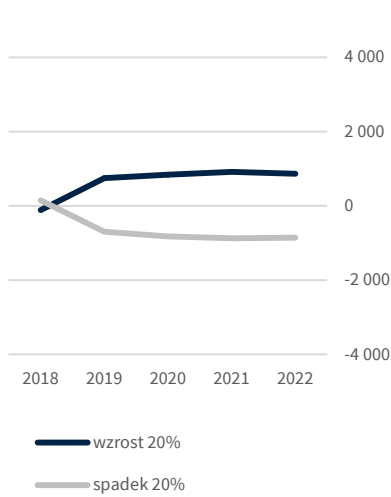
Różnice we wrażliwości portfela aktywów między 2019 a 2020 rokiem wynikają z realizacji przyjętej strategii lokacyjnej i dostosowania do niej portfela lokat.

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

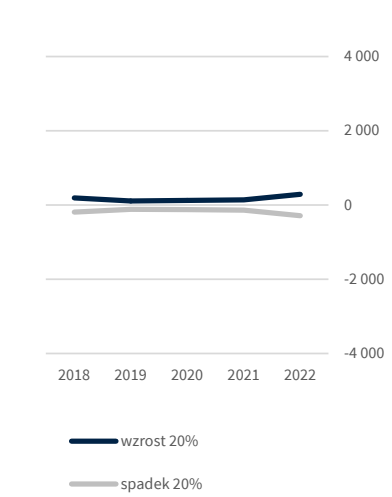


Tabela poniżej przedstawia kształtowanie się poziomu kontraktowej wrażliwości dochodu odsetkowego (NII) na zmianę stóp procentowych o 100 pb. oraz wrażliwości wartości ekonomicznej kapitału (EVE) banków Grupy PZU na zmianę stóp procentowych o 200 p.b.

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)



6. Zarządzanie ryzykiem

6.7. Działalność reasekuracyjna



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

Umowy reasekuracyjne PZU

PZU świadomie i odpowiednio chroni wynik finansowy Spółki przed skutkami materializacji ryzyka naturalnego, np. dotkliwych burz, powodzi, susz lub pożarów, związanych m.in. ze zmianą klimatu. Służy temu m.in. cykliczna analiza ekspozycji portfela ubezpieczeń majątkowych pod kątem narażenia na katastrofy naturalne. Portfel jest podzielony na strefy z określonym stopniem narażenia na ryzyko powodzi oraz huraganu. Każdej z analizowanych stref są przypisane wartości potencjalnych strat. Odpowiadają intensywności danego zjawiska i co za tym idzie określonemu prawdopodobieństwu wystąpienia. Na tej podstawie w ramach corocznego projektowania programu ochrony reasekuracyjnej zostaje oszacowany rozkład wielkości możliwej szkody 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 TUV 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

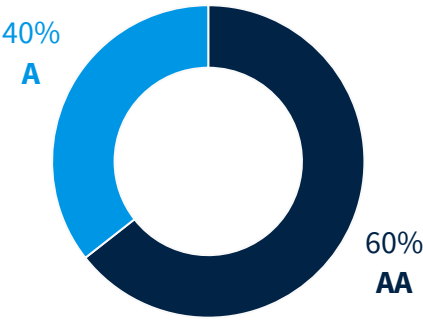
Umowa reasekuracji biernej, zawarta przez PZU Życie, chroni przed kumulacją ryzyk cały portfel spółki oraz pojedyncze polisy z wyższymi sumami ubezpieczenia.

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 TUV PZUW

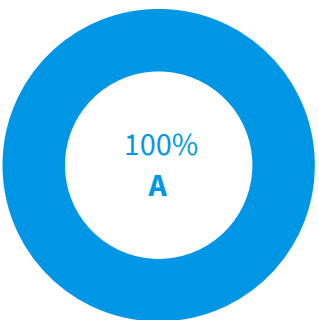
Pozostałe spółki ubezpieczeniowe Grupy PZU, tj. Lietuvos Draudimas, Lietuvos Draudimas Oddział w Estonii, AAS BALTA, PZU Ukraina, LINK4 i TUV PZUW posiadają ochronę reasekuracyjną dopasowaną do profilu prowadzonej działalności i swojej sytuacji finansowej. Każdy istotny portfel ubezpieczeń jest zabezpieczony 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



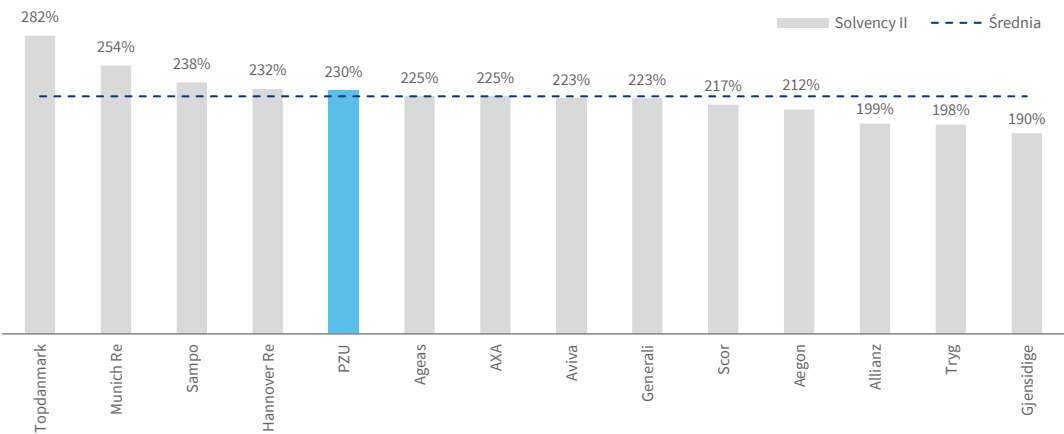
Główni reasekuratorzy 2022: Munich Re, Hannover Re, Gen Re, Swiss Re, Scor.

Składka reasekuracyjna z umów obligatoryjnych PZU Życie według ratingu S&P



Główni reasekuratorzy 2022: QBE, Mapfre, Toa Re, Nacional de Reaseguros

Wskaźnik Wypłacalność II dla Grupy PZU na tle europejskich ubezpieczycieli



Źródło i dane: dane po III kwartale 2022; PZU dane (nieaudytowane)

6.8. Zarządzanie kapitałem

25 marca 2021 roku Rada Nadzorcza PZU podjęła uchwałę w sprawie zatwierdzenia Polityki kapitałowej i dywidendowej Grupy PZU na lata 2021 – 2024. Przyjęta polityka jest kontynuacją zasad, które zostały określone w Polityce kapitałowej i dywidendowej Grupy PZU na lata 2016-2020.

Zgodnie z Polityką Grupa PZU dąży do:

- efektywnego zarządzania kapitałem poprzez optymalizację wykorzystania kapitału z perspektywy Grupy;
- maksymalizacji stopy zwrotu z kapitału dla akcjonariuszy podmiotu dominującego w szczególności przy zachowaniu poziomu bezpieczeństwa i utrzymaniu zasobów kapitałowych na cele strategicznego rozwoju poprzez organiczny wzrost oraz akwizycje;
- zapewnienia wystarczających środków finansowych na pokrycie zobowiązań Grupy wobec klientów.

Polityka zarządzania kapitałem opiera się na następujących zasadach:

- zarządzanie kapitałem (w tym kapitałem nadwyżkowym) Grupy PZU na poziomie PZU;
- utrzymanie docelowych współczynników wypłacalności na poziomie 200% dla Grupy PZU, PZU oraz PZU Życie (wg Wypłacalność II);
- utrzymanie wskaźnika dźwigni finansowej Grupy PZU na poziomie nie wyższym niż 25%;
- zapewnienie środków na rozwój i akwizycje;
- utrzymanie nadwyżki funduszy własnych konglomeratu finansowego ponad wymogi z tytułu adekwatności kapitałowej konglomeratu finansowego;
- brak emisji akcji przez PZU w okresie obowiązywania Polityki.

Zakłada się możliwość wystąpienia tymczasowych 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



7.

Grupa PZU na rynku kapitałowym i dłużnym

- 7.1. Globalny i lokalny rynek akcji i obligacji
- 7.2. Istotne czynniki dla notowań akcji PZU
- 7.3. Notowania akcji Banku Pekao i Alior Banku
- 7.4. Struktura akcjonariatu i komunikacja
- 7.5. Rekomendacje analityków
- 7.6. Dywidenda
- 7.7. Finansowanie dłużne PZU, Banku Pekao oraz Alior Banku
- 7.8. Rating PZU, Banku Pekao i Alior Banku
- 7.9. Kalendarium publikacji raportów Grupy PZU w 2023 roku

W 2022 roku PZU wypłacił blisko 1,7 mld zł dywidendy z zysku netto, tj. 1,94 zł na akcję. Skumulowana wartość wypłaconej od IPO dywidendy wyniosła 31,5 zł.



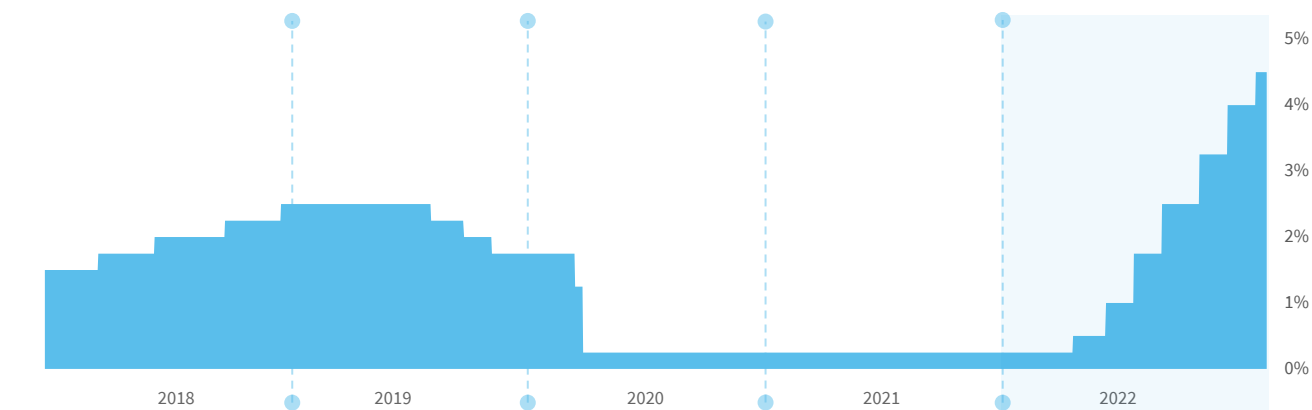
7. Grupa PZU na rynku kapitałowym i dłużnym

7.1. Globalny i lokalny rynek akcji i obligacji

2022 rok był okresem wysokiej zmienności rynków finansowych, spowodowanej wydarzeniami o skali międzynarodowej.

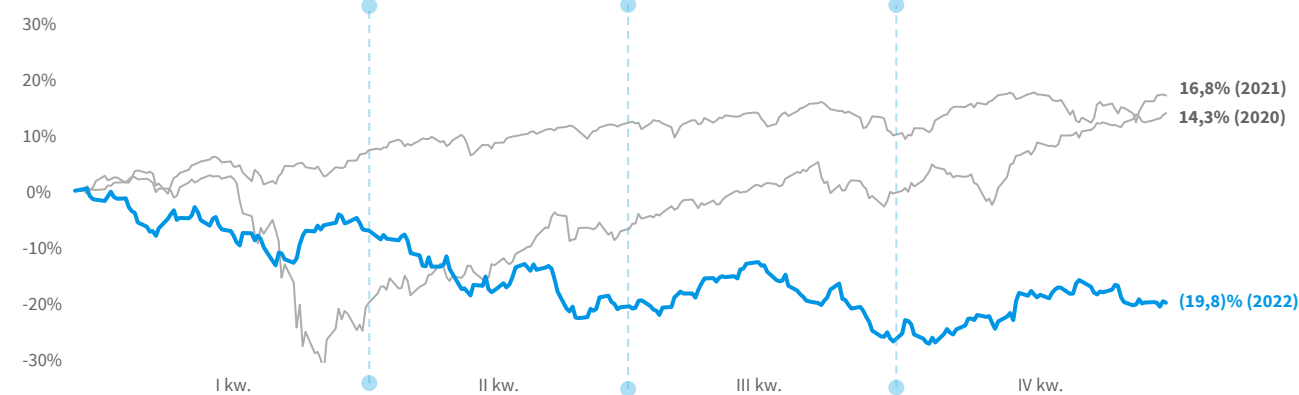
Początek 2022 roku przebiegał dość spokojnie. Zachowanie rynków akcji stanowiło kontynuację wzrostów notowanych w 2021 roku, wywołanych ożywieniem gospodarczym wskutek dynamicznej odbudowy globalnej gospodarki po pandemii COVID-19. Sytuacja zmieniła się 24 lutego 2022 roku – w dniu agresji Rosji wobec Ukrainy. To wydarzenie uruchomiło szereg negatywnych politycznych i gospodarczych konsekwencji w skali globalnej, w szczególności przyczyniających się do przyspieszenia 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. Odptyw kapitału był widoczny zarówno na rynkach akcji jak i obligacji.

Główna stopa procentowa FED (górnny limit)



Źródło: <https://fred.stlouisfed.org/>

MSCI ACWI (\$)



Źródło: www.msci.com

FED

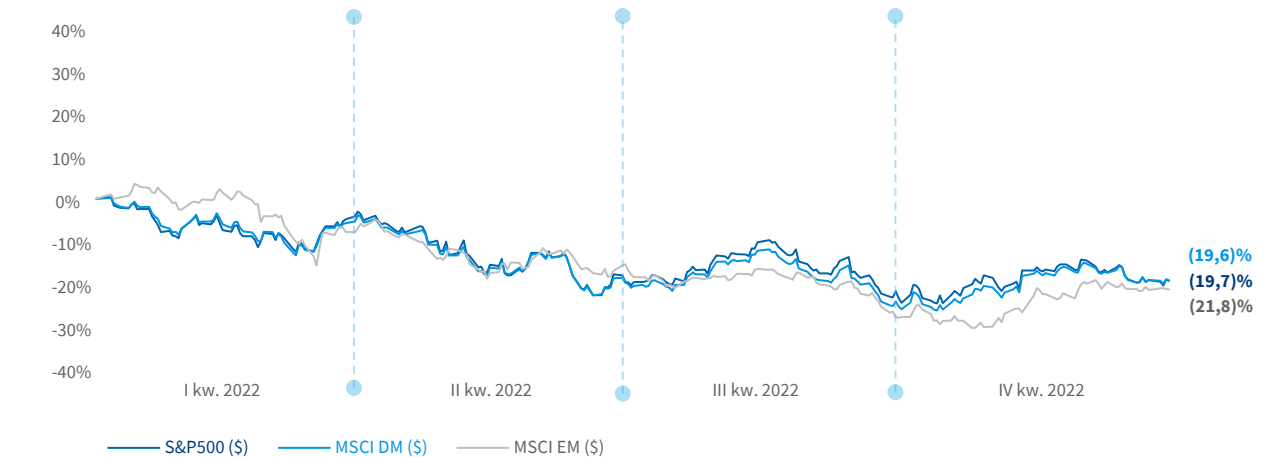
Bank centralny USA (FED), który przez ponad 2 lata utrzymywał stopy procentowe w okolicach zera, w 2022 roku podniósł je do 4,5%, w tempie znacznie szybszym niż we wcześniejszych cyklach zacieśniania polityki monetarnej. Podobne ruchy realizowała większość globalnych banków centralnych.

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 część 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 S&P500, MSCI Developed Markets (DM), MSCI Emerging Markets (EM)



Źródło: stoq.pl, www.msci.com

Indeksy lokalne

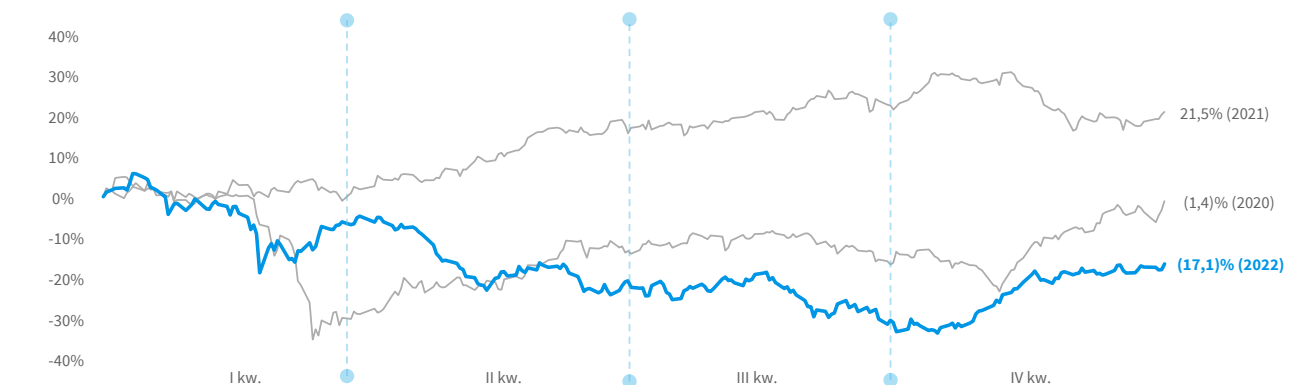
W 2022 roku polskie indeksy podążały za globalnym trendem spadkowym, wywołanym rosnącą inflacją, zacieśnianiem polityki monetarnej oraz obawami związanymi z nadchodzącym spowolnieniem gospodarczym. Negatywny wpływ na wycenę akcji (przez wzrost premii za ryzyko) na rynku lokalnym miała także geograficzna bliskość wojny rosyjsko-ukraińskiej. W ciągu kilku miesięcy od jej wybuchu 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.

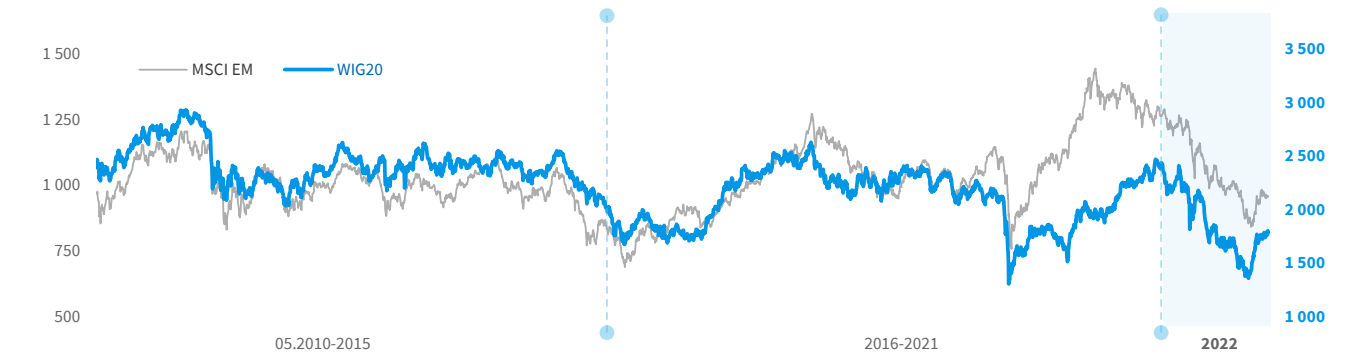
WIG20 na tle MSCI EM

Indeks MSCI EM przez większą część 2022 roku pozostawał w trendzie spadkowym, notując tym samym kolejny spadkowy

Indeks WIG



WIG20 na tle MSCI EM



Źródło: www.infostrefa.com, www.msci.com

7. Grupa PZU na rynku kapitałowym i dłużnym

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 do 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

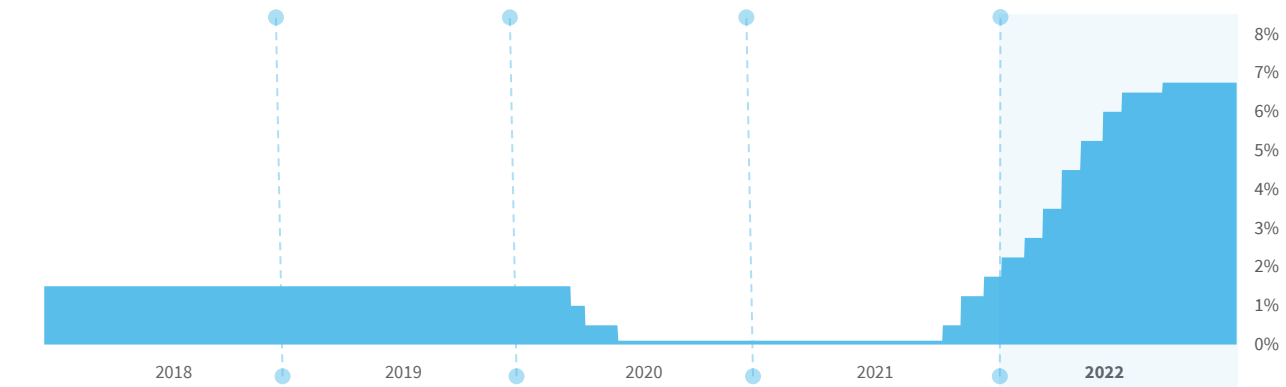
Rynek dłużnych instrumentów skarbowych w 2022 roku nie stanowił dla inwestorów alternatywnego, stabilniejszego źródła dochodów. Obligacje, podobnie jak akcje, traciły przez większą część roku. Wzrosty rentowności (spadki ceny) były

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%.

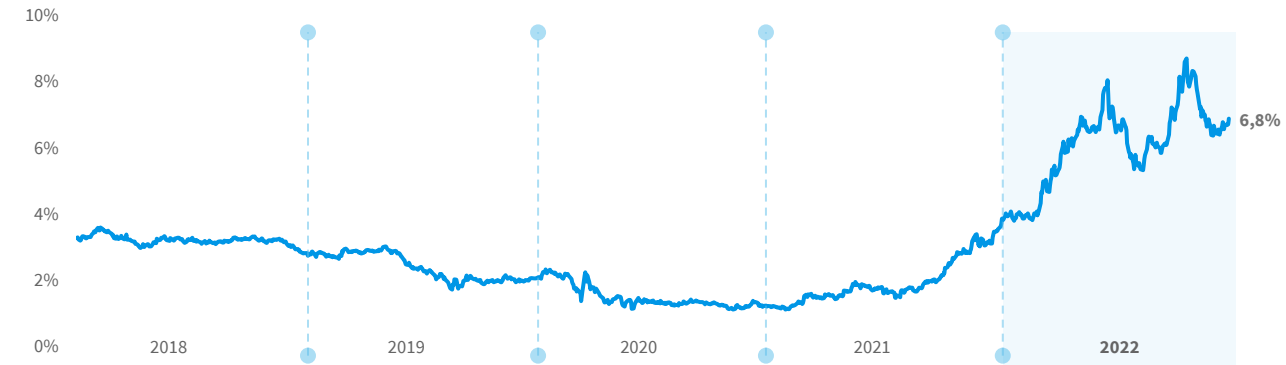
Krzywe dochodowości na większości rynków, przesunęły się mocno w górę, co było spowodowane silnym wzrostem inflacji, oczekiwań inflacyjnych oraz znacznymi podwyżkami stóp procentowych i zapowiedziami ich kontynuacji przez główne banki centralne. W konsekwencji w skali roku dochodowości 10-letnich obligacji skarbowych USA przesunęły się z 1,5% do 3,8%, a niemieckich z -0,2% do +2,6%. Patrz: [2.3. Sytuacja na rynkach finansowych](#)

Główna stopa procentowa (referencyjna) NBP



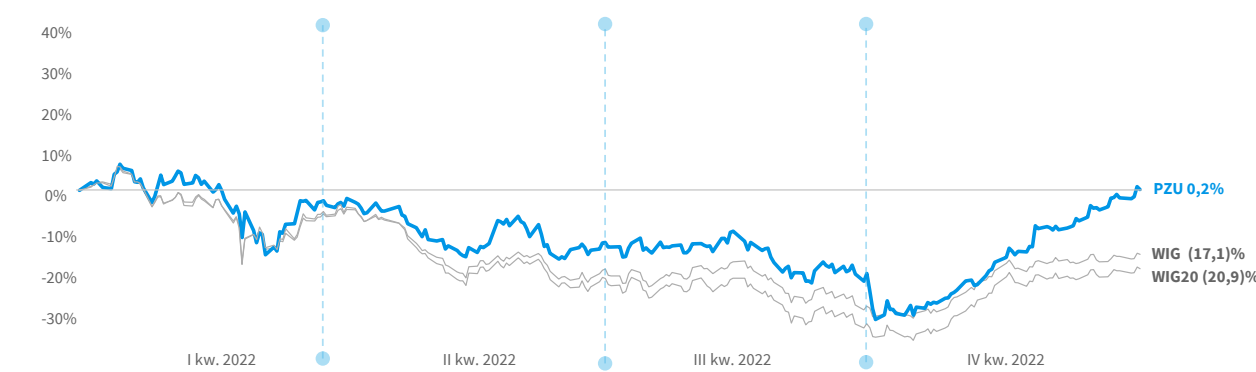
Źródło: <https://www.nbp.pl/>

Rentowność polskich obligacji skarbowych (10-letnich)



Źródło: <https://www.stooq.pl>

Kurs akcji PZU na tle WIG i WIG20



Źródło: <https://infostrefa.com/>

7.2. 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 WIG20¹, obliczanego na podstawie wartości portfela akcji 20 największych i najbardziej płynnych spółek z rynku głównego GPW. PZU należy również do polskich indeksów: WIG, WIG30, WIG-Poland, WIGdiv, WIG20 TR, WIG.MS-FIN, CEEplus, WIG ESG (indeks zrównoważonego rozwoju) oraz zagranicznych: MSCI Poland (rynk wschodzące), Stoxx Europe 600 (rynk rozwinięte), FTSE Russel mid cap index (rynk rozwinięte).

Indeksy GPW

W 2022 roku indeks największych polskich spółek (WIG20) poruszał się w przedziale 1359 do 2411 pkt. Rozpiętość między

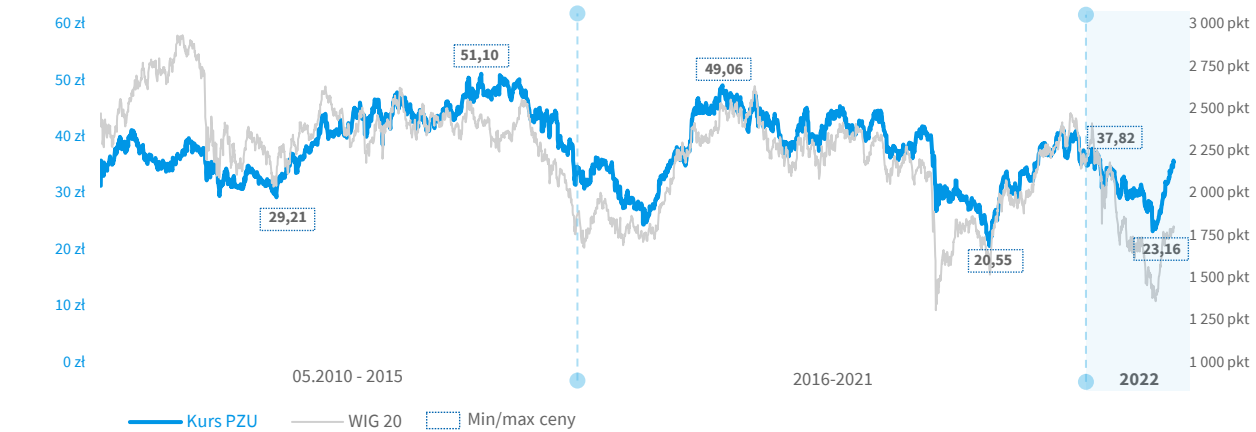
1) WIG20 jest indeksem typu cenowego, co oznacza, że przy jego obliczaniu bierze się pod uwagę jedynie ceny zawartych w nim transakcji, a nie uwzględnia się dochodów z tytułu dywidend.

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.

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.

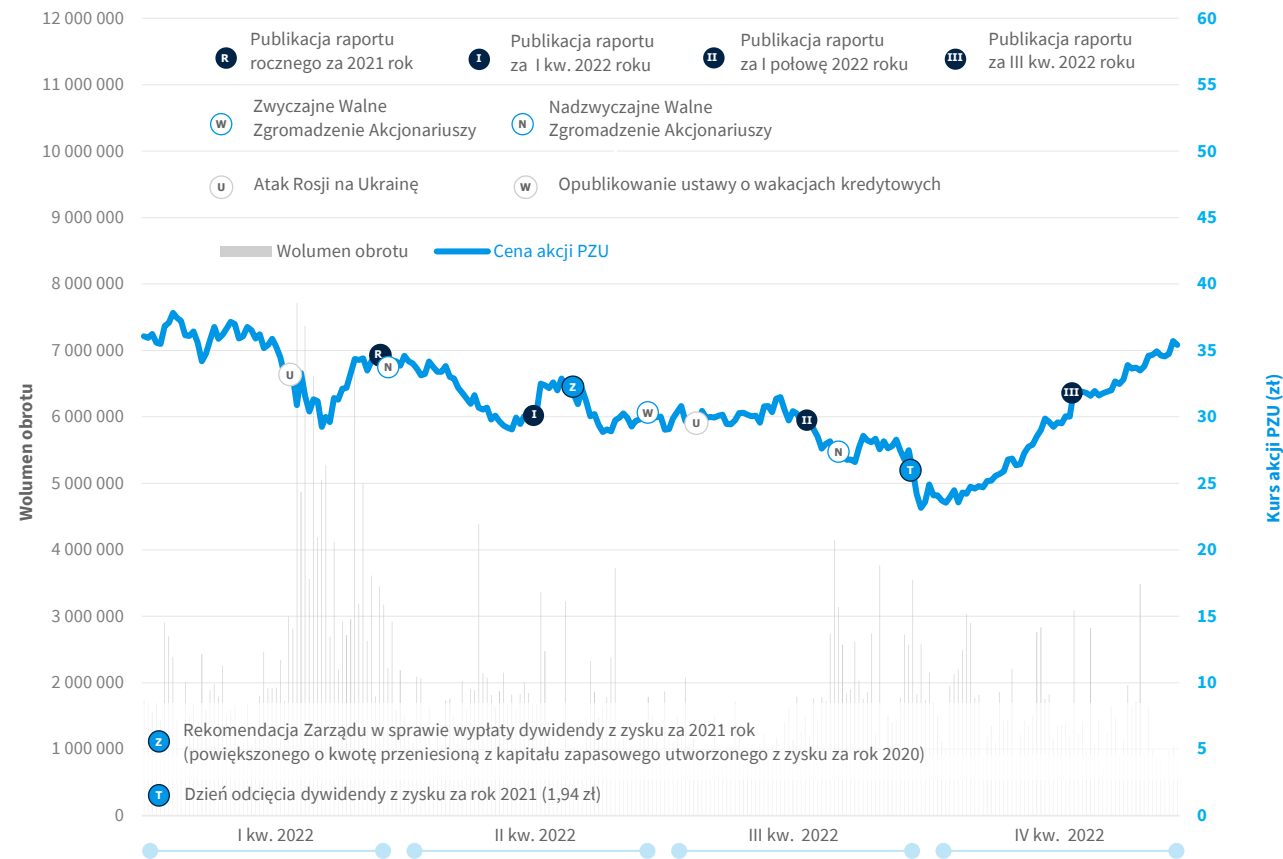
Min/max ceny akcji PZU



Źródło: www.infostrefa.com, www.msci.com

7. Grupa PZU na rynku kapitałowym i dłużnym

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

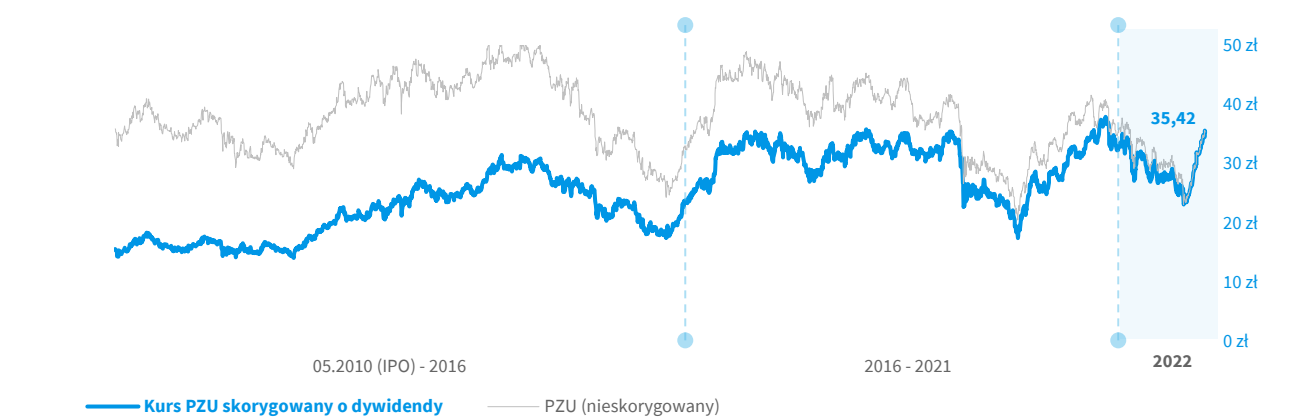
Publikacja raportu za II kw. 2022 roku

III

Publikacja raportu za III kw. 2022 roku

Po skorygowaniu kursu PZU o wypłacone dywidendy², cena akcji PZU na koniec 2022 roku ponownie znalazła się w okolicy maksimum wyznaczonych pod koniec 2021 roku.

Kurs akcji PZU skorygowany o wypłacone dywidendy

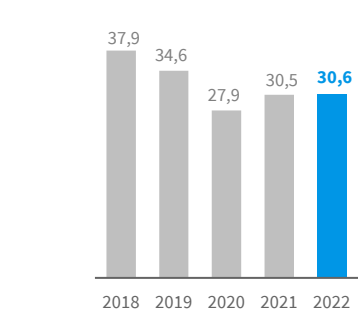


Źródło: www.stooq.pl

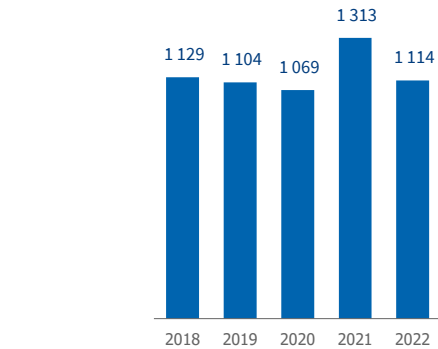
Kapitalizacja

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).

Kapitalizacja PZU w mld zł



Kapitalizacja GPW w mld zł (spółki krajowe i zagraniczne)



Po skorygowaniu wyceny akcji PZU o wypłacone od IPO dywidendy, teoretyczna wycena giełdowa na koniec 2022 roku wyniosłaby 57,8 mld zł.

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

2) Zgodnie z metodyką serwisu stooq (<http://stooq.pl/pomoc/?q=9&s=pzu>).

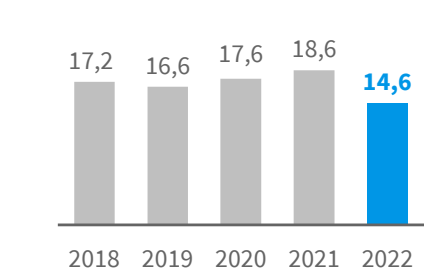


7. Grupa PZU na rynku kapitałowym i dłużnym

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	

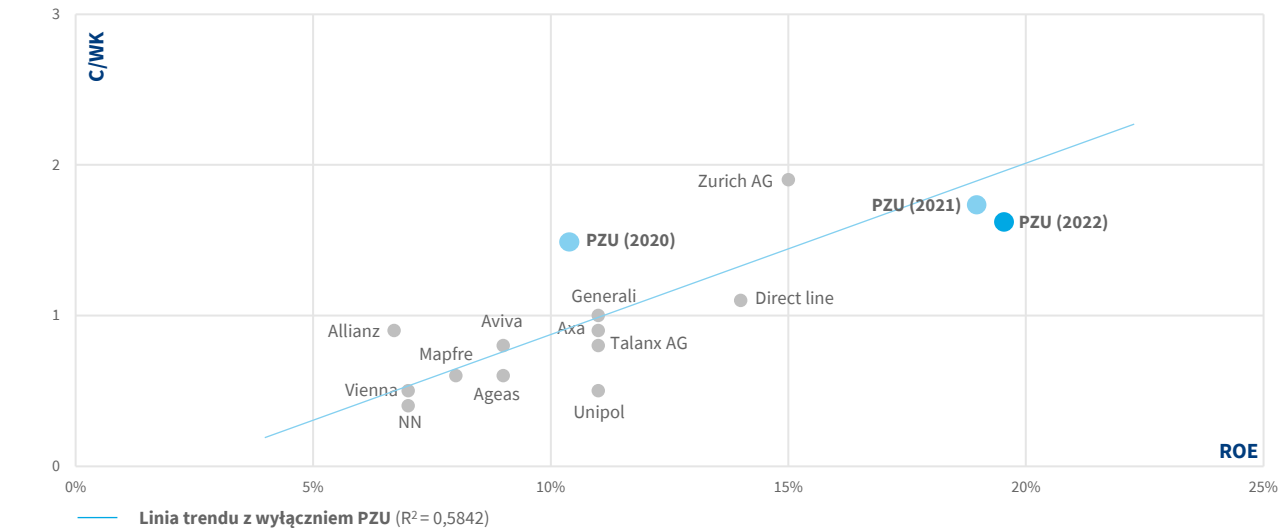
Źródło: www.infostrefa.com

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)

7.3. Notowania akcji Banku Pekao i Alior Banku

Sytuacja w sektorze bankowym



W 2022 roku indeks WIG BANKI³ 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

3) Indeks dochodowy (przy jego obliczaniu uwzględnia się zarówno ceny zawartych w nim akcji, jak i dochody z dywidend i praw poboru).

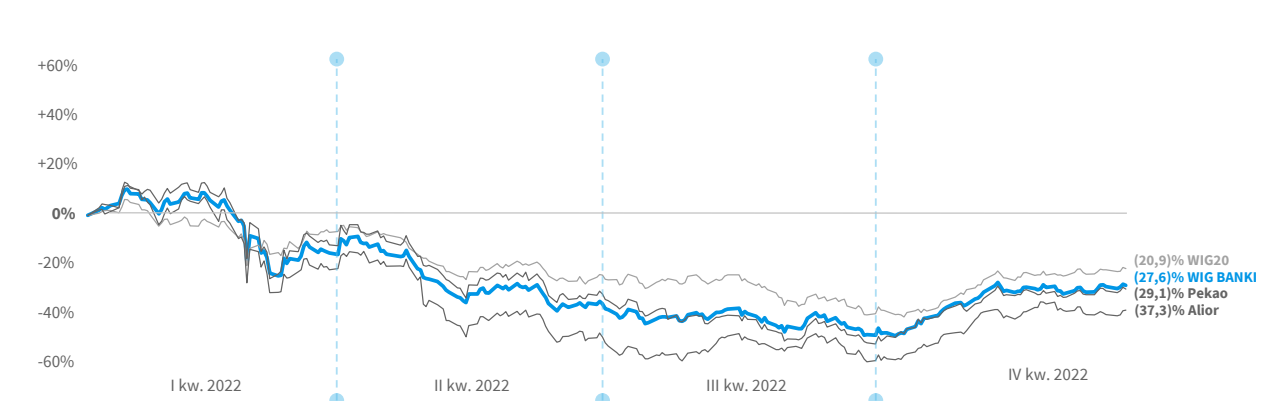
Getin Bank czy odpisami na kredyty frankowe. Perspektywa spowolnienia gospodarczego oraz rosnących kosztów wpłynęła na postrzeganą atrakcyjność tego sektora i oczekiwaną stopę zwrotu, który jeszcze w 2021 roku był jednym z najmocniej rosnących sektorów branżowych, notując wzrost o 81,3% r/r.

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).

Bank Pekao i Alior Bank na tle indeksu WIG BANKI



Źródło: www.infostrefa.com

7. Grupa PZU na rynku kapitałowym i dłużnym

7.4. Struktura akcjonariatu i komunikacja

Dążąc do osiągnięcia jak największej transparentności biznesu Grupy PZU, Zarząd PZU systematycznie prowadzi działania w obszarze relacji inwestorskich, zmierzające do zapewnienia równego dostępu do informacji, zgodnie z wewnętrznymi przyjętymi regulacjami „Zasady prowadzenia polityki informacyjnej PZU względem uczestników rynku kapitałowego”.

Struktura akcjonariatu PZU

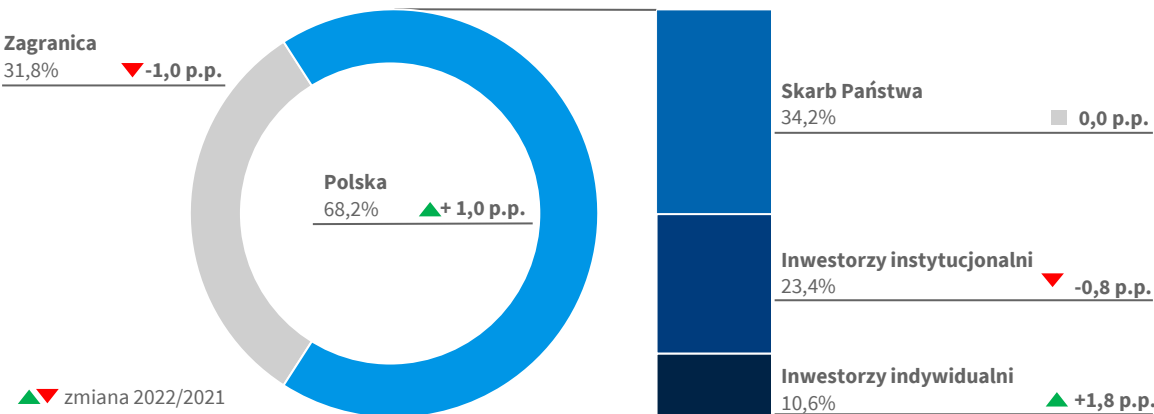
31 grudnia 2022 roku Skarb Państwa RP posiadał 34% udziału w kapitale i głosach, a fundusze zarządzane przez Nationale-

Nederlanden PTE – 6% (zgodnie z raportem bieżącym PZU nr 25/2022). Pozostałe 60% stanowili akcjonariusze poniżej progu 5%.

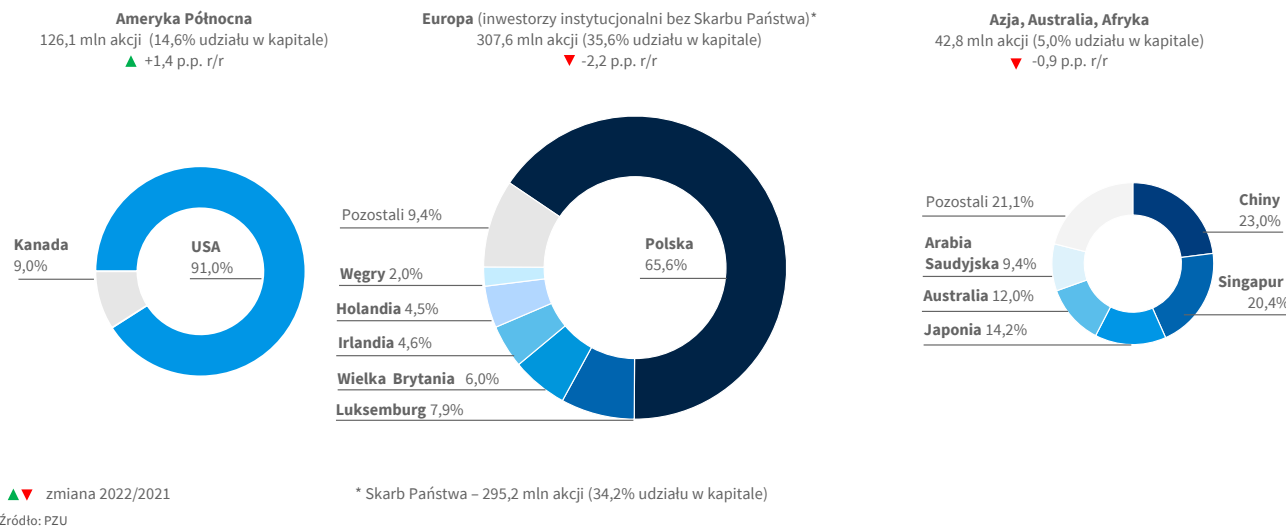
Według badania przeprowadzonego na koniec 2022 roku, struktura akcjonariatu PZU pod względem udziałowym i geograficznym pozostawała stabilna. Największy udział, tak jak w latach poprzednich, stanowili inwestorzy z Europy, z dominującą pozycją inwestorów polskich.

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).

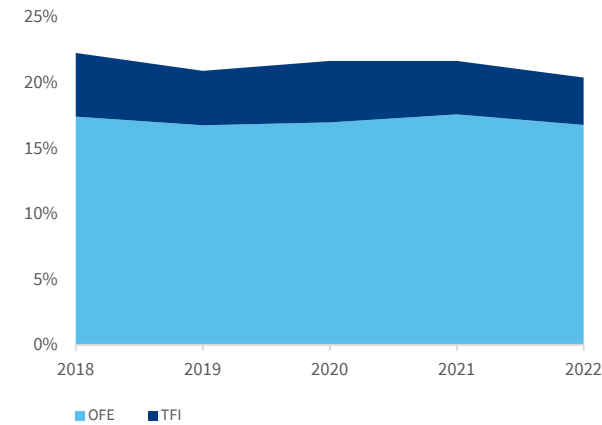
Struktura akcjonariatu PZU - główne grupy inwestorów



Struktura geograficzna akcjonariatu PZU



Udział OFE i TFI w strukturze akcjonariatu PZU

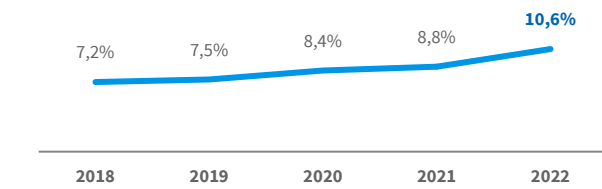


Źródło: PZU

Inwestorzy indywidualni

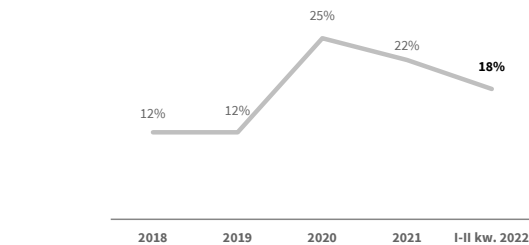
Udział inwestorów indywidualnych w akcjonariacie PZU na koniec 2022 roku wzrósł o 1,8 p.p. r/r do poziomu 10,6%. Oznacza to, że ta grupa inwestorów na koniec 2022 roku posiadała blisko 92 mln akcji o łącznej wartości ponad 3,2 mld zł (wg. ceny z ostatniej sesji w 2022 roku – 35,4 zł). Tak duża dynamika 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: gow.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/



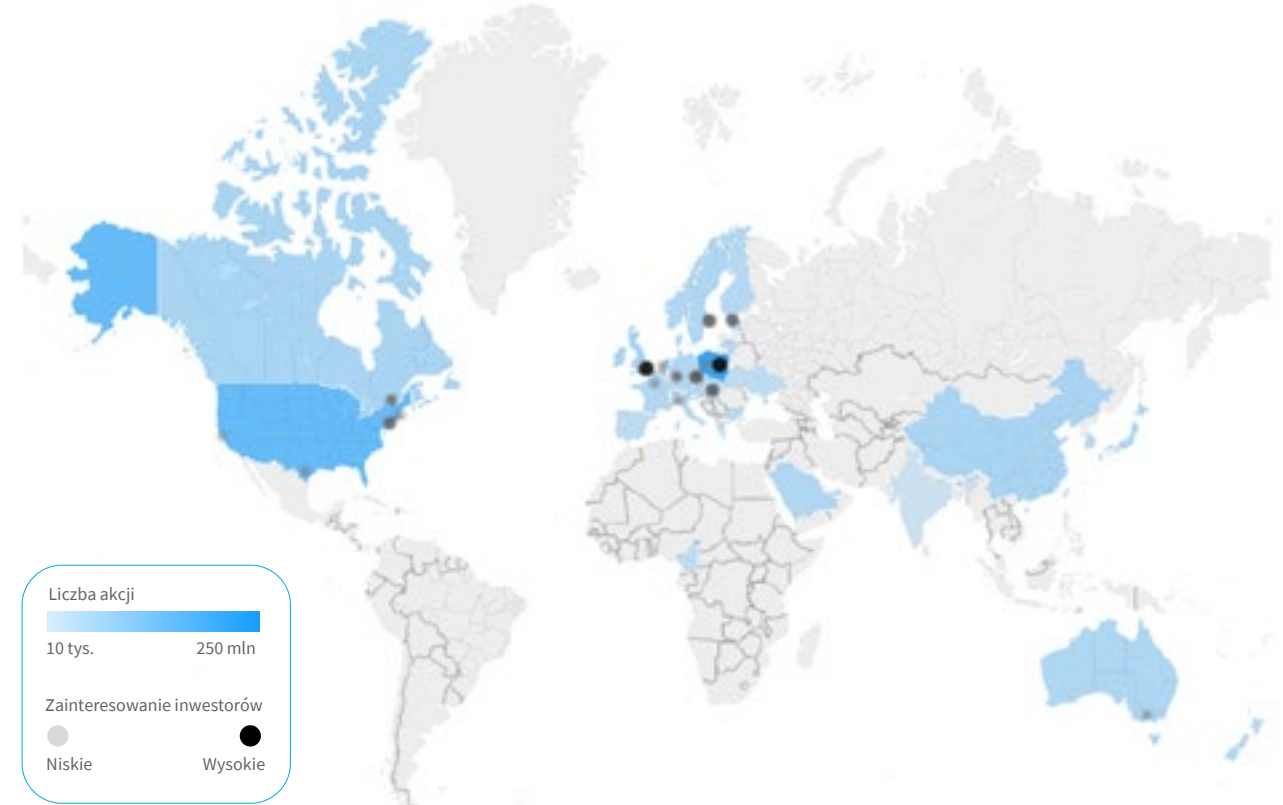
Komunikacja z uczestnikami rynku kapitałowego

W 2022 roku wszystkie wydarzenia korporacyjne dla uczestników rynku kapitałowego były realizowane i transmitowane (z symultanicznym tłumaczeniem na język angielski) za pośrednictwem Internetu. Kwartałne 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/dobrania>

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.

7. Grupa PZU na rynku kapitałowym i dłużnym

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 odbyło 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 pozwalał 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).

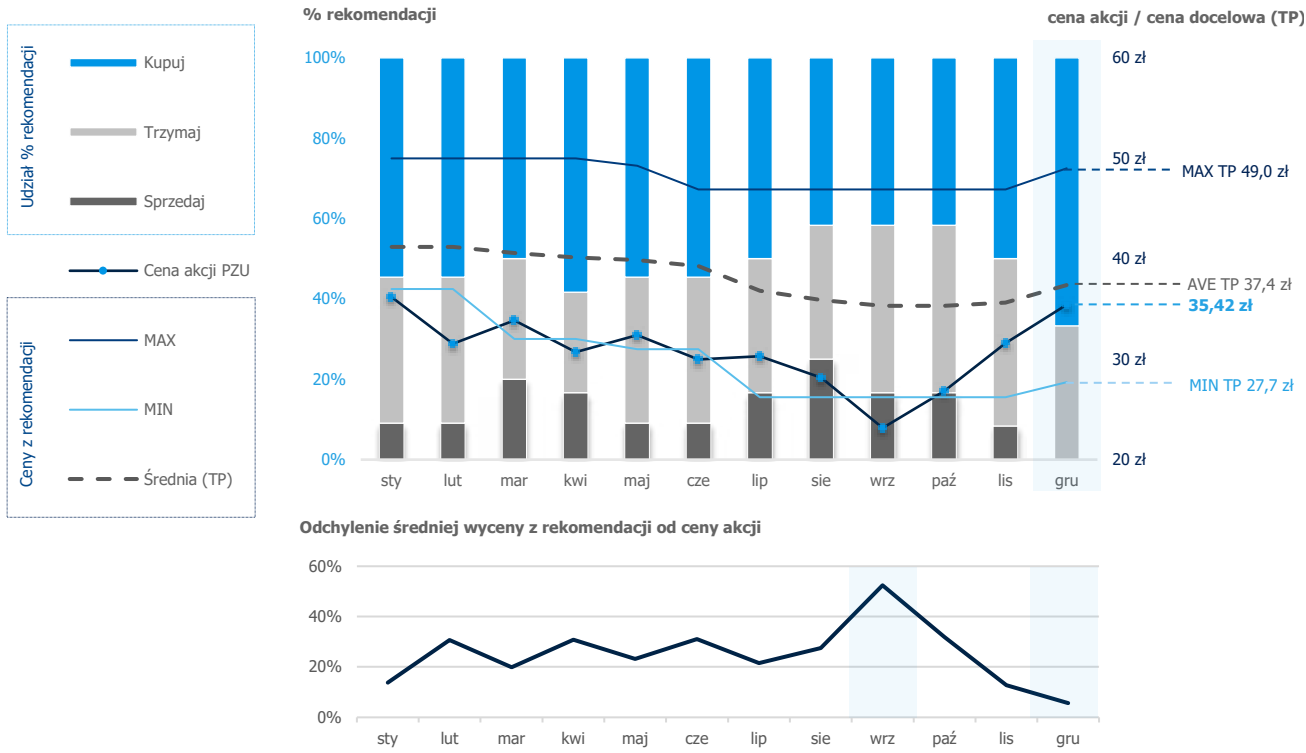
7.5. Rekomendacje analityków

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).

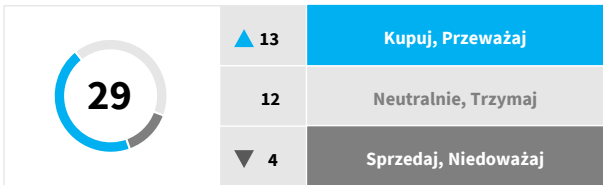


7. Grupa PZU na rynku kapitałowym i dłużnym

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



Statystyka rekomendacji wydanych w 2022 roku



Źródło: rekomendacja analityczne; spółka

Przez większą część 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 sentymentu 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 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%.

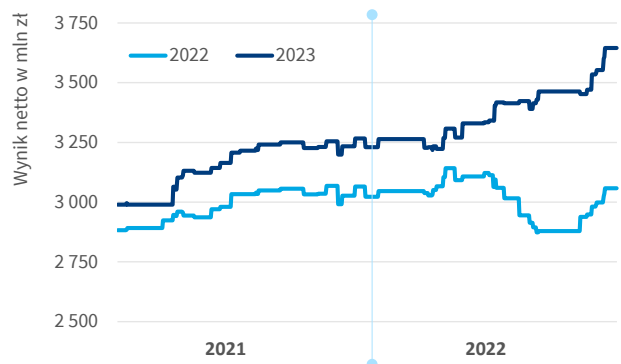
Statystyka cen docelowych z rekomendacji

	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

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

Zmiany konsensusu rynkowego na wynik netto przypisany właścicielom jednostki dominującej PZU



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



7.6. 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.

7. Grupa PZU na rynku kapitałowym i dłużnym

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.

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.

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 rocznie wypłacać dywidendę na poziomie od 50 do 100% skonsolidowanych zysków rocznych Grupy PZU ³
	Utrzymamy współczynniki wypłacalności na poziomie nie niższym niż 200% dla 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

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 roku⁴

6 grudnia 2022 roku KNF przyjęła stanowisko w sprawie polityki dywidendowej zakładów ubezpieczeń, zakładów reasekuracji oraz zakładów ubezpieczeń i reasekuracji w 2022 roku ([pobierz](#)).

Komisja zezwoliła na wypłatę dywidendy wyłącznie zakładom, które spełniają dla wypłat z zysku roku 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,

4) 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.

7. Grupa PZU na rynku kapitałowym i dłużnym

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

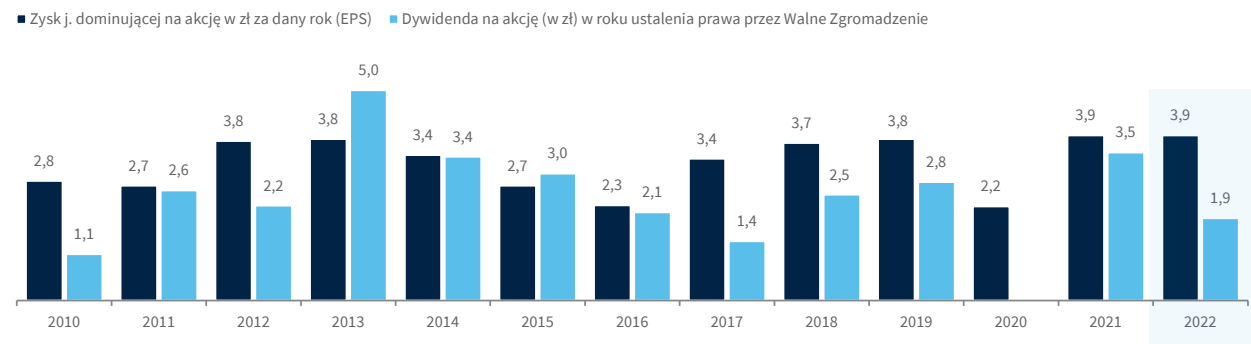
własnych przewidywanych dywidend) na 31 grudnia 2022 roku oraz dla kwartału, w którym wypłacono dywidendę, będzie na poziomie co najmniej 175% dla zakładów prowadzących działalność w dziale I oraz co najmniej 150% dla zakładów prowadzących działalność w dziale II.

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

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%

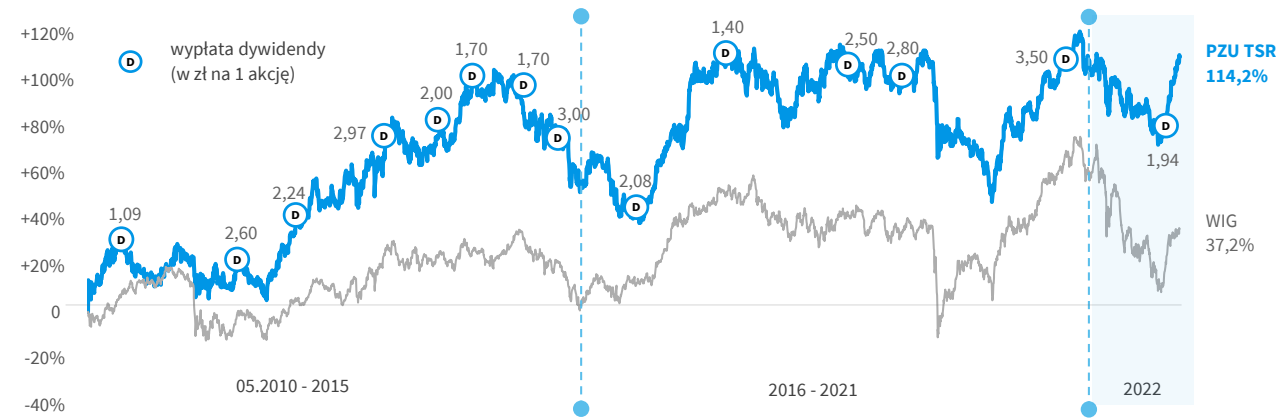
* stopa liczona jako dywidenda (wg daty ustalenia prawa do dywidendy) wobec ceny akcji na koniec poprzedniego raportowanego roku
** w 2020 roku ZWZA PZU nie przeznaczyło zysku na wypłatę dywidendy (zgodnie z rekomendacją KNF z 26 marca 2020 roku); w 2021 roku ZWZA PZU zdecydowało o podziale zysku za rok 2020, powiększonego o kwotę przeniesioną z kapitału zapasowego utworzonego z zysku netto za rok zakończony 31 grudnia 2019 roku
*** do dnia sporządzenia niniejszego sprawozdania 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

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.

o wartości do 3 mld zł oraz wcześniejszego wykupu 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 11/2022).

Bank Pekao

Listy zastawne – Pekao Bank Hipoteczny prowadzi emisję długoterminowych dłużnych papierów wartościowych zabezpieczonych portfelem kredytowym. Wartość emisji nie jest ograniczona. Listy zastawne Pekao Banku Hipotecznego mają nadaną przez agencję Fitch ocenę ratingową BBB+ z perspektywą stabilną (1 stopień powyżej ratingu Pekao Banku Hipotecznego, którego ryzyko Fitch ocenia na BBB).

Na koniec 2022 roku wartość bilansowa wyemitowanych przez Bank listów zastawnych wyniosła 2,2 mld zł (w tym 50 mln euro w walucie oryginalnej), co stanowi około 11,9% udziału w rynku listów zastawnych emitowanych przez banki hipoteczne prowadzące działalność w Polsce. Zobowiązania z tytułu listów zastawnych (łącznie hipotecznych i publicznych) z terminem

7.7. Finansowanie dłużne PZU, Banku Pekao oraz Alior Banku

PZU

Obligacje podporządkowane (zgodne z wymogami Solvency II) – o wartości 2,25 mld zł, oprocentowane stawką WIBOR6M + 180 p.b, wyemitowane 30 czerwca 2017. Dzień wykupu przypada na 29 lipca 2027 roku, czyli 10 lat od emisji, z opcją wcześniejszego wykupu po 5 latach. Obligacje są notowane na rynku Catalyst ASO GPW/Bondspot.

W I połowie 2022 roku Zarządu PZU analizował możliwość realizacji nowej emisji obligacji podporządkowanych



7. Grupa PZU na rynku kapitałowym i dłużnym

wymagalności do 1 roku stanowiły 10,0%, od 1 roku do 3 lat 40,2%, od 3 lat do 5 lat 49,8%, wartości bilansowej ogółem.

Obligacje niezabezpieczone – poszczególne podmioty Grupy Pekao prowadzą programy emisji obligacji niezabezpieczonych gwarantowanych przez Bank Pekao. Instrumenty te służą dywersyfikacji źródeł finansowania, w szczególności zwiększają udział aktywów spółek zależnych Banku finansowanych bezpośrednio z rynku hurtowego.

Wśród emisji przeprowadzanych przez Pekao Leasing (program emisji 6 mld zł) i Pekao Faktoring (program emisji 5 mld zł) dominują regularnie odnawiane papiery o terminach wymagalności do roku. Na 31 grudnia 2022 roku zobowiązania z tytułu emisji tych dwóch podmiotów wynosiły 8,62 mld zł.

Alior Bank

Obligacje – w 2022 roku Alior Bank nie przeprowadzał emisji obligacji własnych. 23 lutego 2022 roku Zarząd Alior Bank podjął uchwałę o wyrażeniu zgody na rozpoczęcie procesu budowy księgi popytu w związku z przygotowaniem przez Bank emisji obligacji, które po uzyskaniu zgody Komisji Nadzoru Finansowego miały stanowić instrumenty w kapitale Tier II Banku. Po analizie bieżących warunków rynkowych 16 marca 2022 roku Zarząd Alior Banku podjął uchwałę w sprawie odstąpienia od procesu budowy księgi popytu obligacji. Decyzja ta związana była z nadzwyczajną sytuacją wywołaną konfliktem zbrojnym w Ukrainie, mającą negatywny wpływ na rynki finansowe i która w znaczący sposób mogłaby niekorzystnie wpłynąć na proces budowy księgi popytu.

W 2022 roku Alior Bank dokonał terminowego wykupu obligacji podporządkowanych tj. 4 lutego 2022 roku serii EUR001 o wartości nominalnej 10 mln EUR oraz 16 maja 2022 roku serii P1A o wartości nominalnej 150 mln PLN.

Bankowe Papiery Wartościowe i Produkty strukturyzowane – w 2022 roku Alior Bank przeprowadził subskrypcję 11 serii Bankowych Papierów Wartościowych (BPW) o łącznym wolumenie 420,5 mln zł w tym:

- 6 serii w ramach I Programu Emisji Bankowych Papierów Wartościowych o łącznym wolumenie: 227 mln zł
- 5 serii w ramach II Programu Emisji Bankowych Papierów Wartościowych opartego o prospekt podstawowy o łącznym wolumenie 193,5 mln zł.

Zorganizowane zostały 4 subskrypcje produktów strukturyzowanych zewnętrznych emitentów o łącznej wartości nominalnej 136,1 mln zł. Produkty strukturyzowane oferowane były w ofercie publicznej klientom indywidualnym spełniającym kryteria grupy docelowej, w tym klientom Private Bankingu, oraz klientom korporacyjnym. Emisje charakteryzowały się 100% ochroną kapitału w dniu zapadalności.

Dla klientów Private Banking zorganizowanych zostało 14 subskrypcji produktów strukturyzowanych z ograniczoną gwarancją kapitału oraz/lub warunkowym przedterminowym odkupieniem. W ofercie znalazło się 12 subskrypcji certyfikatów/obligacji strukturyzowanych typu Auto Call oraz 2 subskrypcje certyfikatów typu Reverse Convertible zamiennych na akcje. Łączna wartość nominalna przeprowadzonych subskrypcji certyfikatów/obligacji strukturyzowanych wyniosła 204,4 mln zł.

W 2022 roku zakończyło się 11 emisji BPW z czego najlepsze osiągnęły wynik 12%, 8 certyfikatów typu AutoCall, w których najwyższa stopa zwrotu z inwestycji wyniosła 26% oraz 3 certyfikaty Reverse Convertible z najwyższym kuponem 10,15%.

7.8. Rating PZU, Banku Pekao i Alior Banku

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 TUV 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

	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

TUV PZUW

Rating siły finansowej	A- /stabilna/	6 kwietnia 2020	A- /pozytywna/	14 czerwca 2019
------------------------	----------------------	-----------------	-----------------------	-----------------

Rating Polski⁵

	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.

7. Grupa PZU na rynku kapitałowym i dłużnym

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)	–

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.

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.

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

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

MOODY’S INVESTORS SERVICE (OCENY NIEZAMAWIANE PRZES 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	–



7. Grupa PZU na rynku kapitałowym i dłużnym

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

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).

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

7.9. Kalendarium publikacji raportów Grupy PZU w 2023 roku

Raport	PZU	Bank Pekao	Alior Bank
roczny za 2022 rok	30 marca	2 marca	3 marca
kwartalny za I kwartał 2023 roku	25 maja	27 kwietnia	26 kwietnia
półroczny za I półrocze 2023 roku	31 sierpnia	3 sierpnia	2 sierpnia
kwartalny za III kwartał 2023 roku	23 listopada	8 listopada	26 października

7.10. Kontakt dla inwestorów



Magdalena Komaracka, CFA
Dyrektor ds. Relacji Inwestorskich
tel. +48 22 582 22 93



Strona internetowa RI:
<https://www.pzu.pl/relacje-inwestorskie/raporty>
Kontakt:
<https://www.pzu.pl/relacje-inwestorskie/kontakt-dla-inwestorow>



irpzu@pzu.pl

Strona internetowa RI:
<https://www.aliorbank.pl/dodatkowe-informacje/relacje-inwestorskie/relacje-inwestorskie.html>
Kontakt:
<https://www.aliorbank.pl/dodatkowe-informacje/relacje-inwestorskie/kontakt-dla-inwestorow.html>



Strona internetowa RI:
<https://www.pekao.com.pl/relacje-inwestorskie/>
Kontakt:
<https://www.pekao.com.pl/relacje-inwestorskie/kontakt/kontakt.html>



8.

Oświadczenie o stosowaniu ładu korporacyjnego

- 8.1. Stosowanie zasad ładu korporacyjnego
- 8.2. System kontroli w procesie sporządzania sprawozdań finansowych
- 8.3. Firma audytorska przeprowadzająca badania sprawozdań finansowych
- 8.4. Akcjonariusze i papiery wartościowe emitenta
- 8.5. Zasady zmiany Statutu
- 8.6. Walne Zgromadzenie
- 8.7. Rada Nadzorcza
- 8.8. Zarząd
- 8.9. Polityka wynagradzania
- 8.10. Polityka różnorodności
- 8.11. Zarządzanie konfliktem interesów

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



8. Oświadczenie o stosowaniu ładu korporacyjnego

8.1. 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/_files/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.

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 (dostępna na stronie internetowej spółki pod adresem: https://www.pzu.pl/_files/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
	- 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/_files/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 wyników oraz nagrania i transkrypcje z konferencji wyników 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/_files/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 wyników 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 1. Polityka informacyjna i komunikacja z inwestorami	

8. Oświadczenie o stosowaniu ładu korporacyjnego

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. Odbyna się to na podstawie zawartych ze spółkami zależnymi porozumień o wzajemnej współpracy i przekazywanych na ich podstawie informacji. PZU zarządza ryzykiem na poziomie Grupy w ujęciu zagregowanym, w szczególności w zakresie wymogów kapitałowych. PZU jako podmiot wiodący zarządza ponadto koncentracją ryzyka na poziomie całego konglomeratu finansowego. PZU 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 Auditorów 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;



8. Oświadczenie o stosowaniu ładu korporacyjnego

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.

Informacja na temat stanu stosowania zasad zawartych w DPSN 2021 jest dostępna na stronie internetowej PZU w sekcji Relacje inwestorskie: <https://www.pzu.pl/relacje-inwestorskie/o-grupie/lad-korporacyjny>.

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”.	tj. zasady określonej w § 10 ust. 2, zasady określonej w § 12 ust. 1, zasady określonej w § 28 ust. 4.
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,	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.

Rozdział	Istotne aspekty dotyczące stosowania Zasad Ładu korporacyjnego dla instytucji nadzorowanych
Rozdział 1. Organizacja i struktura organizacyjna	PZU posiada odpowiednie regulaminy i przepisy dotyczące organizacji i struktury organizacyjnej. Organizacja PZU jest dostosowana do celów strategicznych i metod ich osiągnięcia oraz konieczności niezależnego monitorowania ryzyk operacyjnych i strategicznych występujących w jej działalności. Cele strategiczne, uwzględniające charakter oraz skalę działalności, określone są w Strategii Grupy PZU przyjmowanej przez Zarząd i zatwierdzanej przez Radę Nadzorczą;



8. Oświadczenie o stosowaniu ładu korporacyjnego

Rozdział	Istotne aspekty dotyczące stosowania Zasad ładu korporacyjnego dla instytucji nadzorowanych
Rozdział 1. Organizacja i struktura organizacyjna	- Organizacja PZU jest odzwierciedlona w strukturze organizacyjnej PZU. Struktura organizacyjna jest zamieszczona na stronie internetowej PZU w serwisie Relacji Inwestorskich (https://www.pzu.pl/relacje-inwestorskie/o-grupie/struktura-grupy). Struktura organizacyjna obejmuje wyraźnie wyodrębnione kluczowe funkcje w podziale na zadania i odpowiedzialności pomiędzy członków Zarządu, a także podział zadań i odpowiedzialności pomiędzy jednostki organizacyjne centrali, struktury terenowe oraz poszczególne grupy stanowisk; - PZU posiada Plan Ciągłości Działania. W PZU funkcjonuje również Sztab Kryzysowy, którego celem jest nadzór nad systemem zarządzania ciągłością działania oraz zarządzanie sytuacją kryzysową; - Nieprawidłowości w PZU mogą być zgłaszane w sposób anonimowy. Procedura Zgłaszania Nieprawidłowości 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.
Rozdział 2. Relacja z udziałowcami instytucji nadzorowanej	- PZU prowadzi działalność biorąc pod uwagę interesy wszystkich interesariuszy, o ile nie są one sprzeczne z interesami PZU. W tym celu w PZU funkcjonują m.in. Dobre Praktyki Grupy PZU, Zasady prowadzenia polityki informacyjnej PZU względem uczestników rynku kapitałowego oraz Zasady zarządzania konfliktem interesów; - PZU zapewnia akcjonariuszom równy dostęp do informacji, w tym informacji na Walne Zgromadzenia. Wszystkie informacje zamieszczane są na stronie internetowej PZU w serwisie Relacji Inwestorskich; - PZU nie zapewnia możliwości elektronicznego aktywnego udziału w posiedzeniach Walnego Zgromadzenia, z powodów które zostały przedstawione przy opisie stosowania zasady 4.1 DPSN 21. Akcjonariusze PZU mogą śledzić transmisję obrad Walnego Zgromadzenia w czasie rzeczywistym w Internecie; - Mając na uwadze szereg powiązań kapitałowych i osobowych, PZU zwraca szczególną uwagę na relacje i transakcje przeprowadzane wewnątrz Podatkowej Grupy Kapitałowej PZU oraz z podmiotami powiązanymi. W tym celu stosowane są odpowiednie polityki i procedury. Wszystkie transakcje przeprowadzane są zgodnie w wymogami prawnymi oraz podatkowymi w transparenty sposób oraz przy zachowaniu standardów rynkowych. Transakcje z podmiotami powiązanymi opisane są w Sprawozdaniu finansowym PZU; - Decyzje w zakresie wypłaty dywidendy są podejmowane zgodnie z Polityką kapitałową i dywidendową Grupy PZU oraz zaleceniami KNF. Zgodnie z polityką PZU dąży m.in. do 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.
Rozdział 3. Organ zarządzający	- Zarząd PZU ma charakter kolegialny; - Osoby wchodzące w skład Zarządu spełniają kryteria wynikające z przepisów prawa (w tym ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej oraz ustawy o zarządzaniu mieniem państwowym), wymogów regulatora, DPSN 2021 oraz ZŁK. Członkowie Zarządu łącznie posiadają odpowiedni poziom wiedzy, doświadczenia i umiejętności umożliwiające kierowanie im działalnością PZU. Rada Nadzorcza dokonuje oceny odpowiedności pierwotnej kandydatów na członków Zarządu, oceny odpowiedności wtórnej członków Zarządu oraz oceny odpowiedności zbiorowej Zarządu w PZU. Proces weryfikacji przeprowadzany jest w oparciu o 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; - Zarząd jest jedynym organem uprawnionym i odpowiedzialnym za zarządzanie działalnością PZU. Zarząd działa w interesie PZU kierując się przepisami prawa, rekomendacjami organów nadzoru oraz regulacjami wewnętrznymi, mając na względzie bezpieczeństwo spółki; - Członkowie Zarządu ponoszą kolegialną odpowiedzialność za decyzje zastrzeżone do kompetencji Zarządu, niezależnie od wewnętrznego podziału odpowiedzialności za poszczególne obszary. Członkowie Zarządu PZU nadzorują procesy realizowane w podlegających im obszarach, których zakres określa zarządzenie prezesa Zarządu. Dokument w sposób przejrzysty i jednoznaczny reguluje odpowiedzialność poszczególnych członków Zarządu za nadzór nad poszczególnymi strukturami organizacyjnymi PZU; - Członkowie Zarządu nie podejmują aktywności społecznej lub zarobkowej, która mogłaby prowadzić do powstania konfliktu interesów wobec działalności PZU lub wpływać negatywnie na reputację jako członka Zarządu. Zasady ograniczania konfliktu interesów określone są Regulaminie Zarządu oraz Zasadach Etyki członków zarządów spółek Grupy PZU.

Rozdział	Istotne aspekty dotyczące stosowania Zasad ładu korporacyjnego dla instytucji nadzorowanych
Rozdział 4. Organ nadzorujący	- Osoby wchodzące w skład Rady Nadzorczej spełniają kryteria wynikające z przepisów prawa (w tym ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej oraz ustawy o zarządzaniu mieniem państwowym), wymogów regulatora, DPSN 2021 oraz ZŁK. Członkowie Rady Nadzorczej łącznie posiadają odpowiedni poziom wiedzy, doświadczenia i umiejętności umożliwiające kierowanie im nadzorowanie działalności PZU. Walne Zgromadzenie dokonuje oceny odpowiedności pierwotnej kandydatów na członków Rady Nadzorczej, oceny odpowiedności wtórnej członków Rady Nadzorczej oraz oceny odpowiedności zbiorowej Rady Nadzorczej. Proces weryfikacji przeprowadzany jest w oparciu o kryteria: kompetencji, rękojmi, w tym reputacji i wiarygodności, niezależności osądu, w tym braku konfliktu interesów i poświęcania wystarczającej ilości czasu na pełnienie funkcji członka Rady Nadzorczej; - Rada Nadzorcza sprawuje stały nadzór nad działalnością PZU i we wszystkich dziedzinach działalności spółki oraz posiada zdolność do podejmowania na bieżąco niezbędnych czynności nadzorczych; - Rada nadzorcza oraz poszczególni członkowie Rady Nadzorczej kierują się obiektywną oceną i osądem, m.in. mają zapewnione prawo do korzystania z usług ekspertów i firm doradczych; - Ponad połowa członków Rady Nadzorczej spełnia kryteria niezależności określone w ustawie o biegłych rewidentach (w tym wszyscy członkowie Komitetu Audytu); - Zakres działań funkcjonującego Komitetu Audytu obejmuje 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. Biegły rewident przedstawia Radzie Nadzorczej swoją opinię co do przebiegu procesu badania sprawozdań; - Członkowie Rady Nadzorczej sprawują swoje funkcje w sposób aktywny, o czym m.in. świadczy liczba i wysoka frekwencja w odbywających się posiedzeniach Rady Nadzorczej oraz niezależnie odbywających się posiedzeniach Komitetów Rady Nadzorczej. Kompetencje, kwalifikacje i doświadczenie zawodowe członków Rady Nadzorczej oraz rękojmia należytego nadzoru gwarantują należyte wykonywanie zadań Rady Nadzorczej; - Członkowie Rady Nadzorczej unikają działań, które mogłyby prowadzić do powstania konfliktu interesów wobec działalności PZU lub wpływać negatywnie na reputację jako członka Rady Nadzorczej. Zasady identyfikacji, zarządzania oraz zapobiegania konfliktem interesów członków Rady Nadzorczej PZU określone zostały w Zasadach etyki członków Rady Nadzorczej PZU; - Rada Nadzorcza PZU dokonuje oceny stosowania zasad zawartych w ZŁK a informacja w tym zakresie jest uwzględniana w corocznym Sprawozdaniu Rady Nadzorczej PZU i udostępniana na stronie internetowej spółki (https://www.pzu.pl/grupa-pzu/spolki/pzu-sa/zasady-ladu-korporacyjnego).
Rozdział 5. Polityka wynagradzania	- Zasady wynagradzania członków Zarządu oraz Rady Nadzorczej reguluje, przyjęta przez Walne Zgromadzenie, Polityka wynagradzania członków Zarządu i Rady Nadzorczej PZU; - Rada Nadzorcza przygotowuje i przedstawia Walnemu Zgromadzeniu Raport z oceny funkcjonowania polityki wynagradzania w PZU, który jest elementem sprawozdania Rady Nadzorczej; - Wynagrodzenie członków Zarządu ustala Rada Nadzorcza w drodze uchwały, a wysokość wynagrodzenia członków Rady Nadzorczej - bezpośrednio Walne Zgromadzenie; - Zarząd PZU ustala zasady wynagradzania dla Dyrektorów Grupy PZU będących jednocześnie Członkami Zarządu PZU Życie oraz politykę wynagradzania dla wyższej kadry kierowniczej oraz Osób Uprawnionych; - Ustalona polityka wynagradzania nie stanowi zachęty do podejmowania nadmiernego ryzyka w działalności PZU. 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; - Przyznanie członkom Zarządu wynagrodzenia zmiennego uzależnione jest od poziomu realizacji wyznaczanych corocznie 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; - Wynagrodzenia członków Zarządu oraz osób pełniących kluczowe funkcje są finansowane i wypłacane ze środków PZU.



8. Oświadczenie o stosowaniu ładu korporacyjnego

Rozdział	Istotne aspekty dotyczące stosowania Zasad ładu korporacyjnego dla instytucji nadzorowanych
Rozdział 6. Polityka informacyjna	- PZU prowadzi przejrzystą politykę informacyjną, uwzględniającą potrzeby udziałowców oraz klientów. Na stronie internetowej PZU opublikowane są: Zasady prowadzenia polityki informacyjnej PZU względem uczestników rynku kapitałowego (w sekcji dotyczącej Relacji Inwestorskich) oraz informacje wspierające klientów w kontakcie z PZU, m.in.: OWU produktów ubezpieczeniowych, zasady rozpatrywania reklamacji, Dobre Praktyki PZU; - Od 2014 roku PZU publikuje interaktywne raporty roczne; - W zakresie udostępnianych informacji finansowych oprócz raportów okresowych wymaganych przepisami prawa, PZU co kwartał przygotowuje prezentacje wynikowe, które są zamieszczane na stronie internetowej spółki wraz z nagraniami konferencji wynikowych i innych ważnych wydarzeń korporacyjnych; - PZU zapewnia inwestorom równy dostęp do informacji, m.in.: dba o prawidłowe wykonywanie obowiązków informacyjnych obligatoryjnych dla spółek giełdowych, wszystkie materiały po przestaniu na GPW systemem ESPI publikowane są niezwłocznie w języku polskim i angielskim na stronie internetowej PZU w sekcji Relacje Inwestorskie; - Polityka informacyjna PZU względem uczestników rynku kapitałowego określa terminy odpowiedzi na pytania zadawane drogą mailową oraz telefoniczną – PZU dokłada starań w udzielaniu odpowiedzi niezwłocznie, w przypadku pytań kierowanych drogą mailową w nieprzekraczalnym czasie 3 dni roboczych.
Rozdział 7. Działalność promocyjna i relacje z klientami	- PZU posiada regulacje wewnętrzne, m. in. Kodeks Etyki Reklamy PZU oraz Polityka marketingowa Grupy PZU, przyjęte uchwałą Zarządu PZU, które obejmują m.in. kwestie związane z zapewnieniem zgodności prowadzonej działalności marketingowej z przepisami prawa, w szczególności z przepisami o ochronie konkurencji i konsumentów i o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji; - Proces oferowania produktów prowadzony jest w sposób zapewniający rzetelność przekazywanych klientom informacji oraz udzielania im zrozumiałych wyjaśnień; - Proces i zasady rozpatrywania reklamacji, w tym kwestie terminowości i jakości rozpatrywania zgłoszeń klientów są określone w regulacjach wewnętrznych PZU. Zasady rozpatrywania skarg i reklamacji są udostępnione na stronie internetowej PZU (https://www.pzu.pl/kontakt-i-pomoc/skargi-reklamacje/jak-rozpatrujemy-skargi-reklamacje); - W 2017 roku została powołana w PZU funkcja Rzecznika Klienta który m.in. uczestniczy w mediacjach przed Rzecznikiem Finansowym i KNF oraz prowadzi indywidualne spotkania i negocjacje z klientami w sprawach spornych. Ponadto, w 2020 roku została powołana w PZU funkcja Rzecznika Zdrowia, który m.in. prowadzi indywidualne spotkania i negocjacje z klientami w sprawach spornych w zakresie ubezpieczeń zdrowotnych.

Rozdział	Istotne aspekty dotyczące stosowania Zasad ładu korporacyjnego dla instytucji nadzorowanych
Rozdział 8. Kluczowe systemy i funkcje wewnętrzne	- W PZU funkcjonuje adekwatny, efektywny i skuteczny system kontroli wewnętrznej obejmujący wszystkie poziomy w strukturze organizacyjnej PZU; - W PZU zostało wyodrębnione organizacyjnie i kompetencyjnie Biuro Compliance, które realizuje zadania w zakresie zapewnienia zgodności działalności zakładu ubezpieczeń z przepisami prawa i regulacjami wewnętrznymi; - W PZU działa skuteczna funkcja audytu wewnętrznego, której działalność polega na systematycznej i dokonywanej w uporządkowany sposób ocenie adekwatności i efektywności systemu kontroli wewnętrznej i innych elementów systemu zarządzania; - PZU zapewnia obiektywizm i niezależność funkcji audytu wewnętrznego oraz zgodności; - Dyrektor Zarządzający ds. Audytu, podlega funkcjonalnie Komitetowi Audytu, a organizacyjnie bezpośrednio prezesowi Zarządu PZU. Powołanie i odwołanie osoby kierującej komórką audytu wewnętrznego wymaga opinii Komitetu Audytu. Dyrektor Zarządzający ds. Regulacji, w kompetencjach którego znajduje się nadzór nad działalnością Biura Compliance podlega organizacyjnie bezpośrednio prezesowi Zarządu PZU. Powołanie i odwołanie osoby kierującej komórką do spraw zapewnienia zgodności wymaga opinii Komitetu Audytu. Osoba kierująca komórką audytu wewnętrznego oraz osoba nadzorująca komórkę do spraw zapewnienia zgodności biorą udział we wszystkich posiedzeniach Komitetu Audytu oraz Zarządu, a także mają możliwość bezpośredniego raportowania i komunikowania się z członkami Zarządu i Rady Nadzorczej PZU; - System zarządzania ryzykiem w PZU jest zorganizowany adekwatnie do charakteru, skali i złożoności prowadzonej działalności PZU przy uwzględnieniu strategicznych celów spółki, strategii zarządzania ryzykiem uwzględniającej tolerancję na ryzyko; - Członek Zarządu odpowiadający za obszar zarządzania ryzykiem w PZU nie odpowiada za inne obszary; - Rada Nadzorcza sprawuje nadzór nad procesem zarządzania ryzykiem oraz ocenia jego adekwatność i skuteczność - realizuje zadania w ramach decyzji określonych w Statucie, Regulaminie Rady Nadzorczej oraz za pośrednictwem Komitetu Audytu; - Komitet Audytu monitoruje skuteczności systemów kontroli wewnętrznej, audytu wewnętrznego oraz zarządzania ryzykiem w PZU.
Rozdział 9. Wykonywanie uprawnień z aktywów nabytych na ryzyko klienta	PZU nie oferuje produktów, które dotyczą zarządzania aktywami na ryzyko klienta.

Zasady, które PZU spełnia częściowo

Zasada	Uzasadnienie dla częściowego stosowania
Rozdział 2. Zasada określona w § 8 ust. 4. w brzmieniu: „Instytucja nadzorowana, gdy jest to uzasadnione liczbą udziałowców, powinna dążyć do ułatwiania udziału wszystkim udziałowcom w zgromadzeniu organu stanowiącego instytucji nadzorowanej, między innymi poprzez zapewnienie możliwości elektronicznego aktywnego udziału w posiedzeniach organu stanowiącego.”	Akcjonariusze PZU mogą oglądać (w czasie rzeczywistym w Internecie) transmisję obrad Walnego Zgromadzenia. PZU nie zdecydował się jednak na wprowadzenie tzw. eWZA. W ocenie PZU istnieje wiele czynników natury technicznej oraz prawnej, które mogą wpłynąć na prawidłowy przebieg obrad Walnego Zgromadzenia. Wątpliwości prawne dotyczą możliwości identyfikacji akcjonariuszy i badania legitymacji uczestników WZA. Ryzyko wystąpienia problemów technicznych, np. z połączeniem internetowym lub potencjalną zewnętrzną ingerencją w systemy informatyczne, może zaburzyć prace Walnego Zgromadzenia oraz wywołać wątpliwości wobec skuteczności uchwał podejmowanych w jego trakcie. Wystąpienie wskazanych ryzyk może wpłynąć na prawidłowe stosowanie przedmiotowej zasady w pełnym zakresie.



8. Oświadczenie o stosowaniu ładu korporacyjnego

Zasada	Uzasadnienie dla częściowego stosowania
Rozdział 4. Zasada określona w § 21 ust. 2. w brzmieniu: „W składzie organu nadzorującego powinna być wyodrębniona funkcja przewodniczącego, który kieruje pracami organu nadzorującego. Wybór przewodniczącego organu nadzorującego powinien być dokonywany w oparciu o doświadczenie oraz umiejętności kierowania zespołem przy uwzględnieniu kryterium niezależności.”	• Zgodnie z Kodeksem spółek handlowych i Statutem PZU w składzie Rady Nadzorczej PZU została wyodrębniona funkcja Przewodniczącego. Skład Rady Nadzorczej PZU, w tym funkcja Przewodniczącego, kształtowane są zgodnie z kryteriami niezależności wskazanymi w ustawie z 11 maja 2017 roku o biegłych rewidentach, firmach audytorskich oraz nadzorze publicznym. Wybór Przewodniczącego Rady Nadzorczej dokonywany jest na podstawie kryterium posiadanej wiedzy, doświadczenia oraz umiejętności, które potwierdzają kompetencje niezbędne do należytego wykonywania obowiązków nadzorowania. Zastosowanie kryterium niezależności w przypadku przewodniczącego zgodnie z wyjaśnieniem UKNF przedmiotowej zasady może budzić wątpliwości co do potencjalnej kolizji z przepisami prawa dotyczącymi uprawnień akcjonariuszy.
Rozdział 8. Zasada określona w § 49 ust. 3 w brzmieniu: „W instytucji nadzorowanej powoływanie i odwoływanie osoby kierującej komórką audytu wewnętrznego oraz osoby kierującej komórką do spraw zapewnienia zgodności odbywa się za zgodą organu nadzorującego lub komitetu audytu.”	• PZU stosuje zasady określone w § 14 ZłK w pełnym zakresie, co oznacza, że Zarząd PZU jest jedynym organem uprawnionym i odpowiedzialnym za zarządzanie działalnością spółki. Ponadto, zgodnie z przepisami prawa pracy, czynności z zakresu prawa pracy wykonuje organ zarządzający. Z uwagi na powyższe w PZU przyjęto rozwiązanie, które przewiduje, że wybór oraz odwołanie osoby kierującej komórką audytu wewnętrznego dokonywany jest przy uwzględnieniu opinii Komitetu Audytu Rady Nadzorczej. W tożsamy sposób powoływana i odwoływana jest osoba kierująca komórką do spraw zapewnienia zgodności. Zarząd przy tych decyzjach zasięga opinii Komitetu Audytu.

Zasady, od których spełnienia odstąpiło ZWZ PZU

Zasada	Uzasadnienie dla odstąpienia od stosowania zasady
Rozdział 2. Zasada określona w § 10 ust. 2 w brzmieniu: „Wprowadzanie uprawnień osobistych lub innych szczególnych uprawnień dla udziałowców instytucji nadzorowanej powinno być uzasadnione i służyć realizacji istotnych celów działania instytucji nadzorowanej. Posiadanie takich uprawnień przez udziałowców powinno być odzwierciedlone w podstawowym akcie ustrojowym tej instytucji.”	• Zgodnie z treścią uzasadnienia, przedstawionego przez akcjonariusza wraz z projektem uchwały ZWZ, odstąpienie od stosowania zasady jest podyktowane niezakończonym procesem prywatyzacji spółki przez Skarb Państwa. W praktyce, zgodnie z przepisami prawa powszechnie obowiązującego, w tym Kodeksu spółek handlowych, wszelkie uprawnienia akcjonariuszy są odzwierciedlane w Statucie i zawsze uzasadnione – przykładem jest § 20 ust. 7 Statutu, który przyznaje Skarbowi Państwa prawo do powoływania i odwoływania jednego członka Rady Nadzorczej. Pozostawienie takiego uprawnienia Skarbu Państwa miało uzasadnienie w okresie prywatyzacji spółki, przy czym zgodnie ze Statutem uprawnienie to wygaśnie, gdy Skarb Państwa przestanie być akcjonariuszem spółki.
Rozdział 2. Zasada określona w § 12 ust. 1 w brzmieniu: „Udziałowcy są odpowiedzialni za niezwłoczne dokapitalizowanie instytucji nadzorowanej w sytuacji, gdy jest to niezbędne do utrzymania kapitałów własnych instytucji nadzorowanej na poziomie wymaganym przez przepisy prawa lub regulacje nadzorcze, a także gdy wymaga tego bezpieczeństwo instytucji nadzorowanej.”	• Zgodnie z treścią uzasadnienia, przedstawionego przez akcjonariusza wraz z projektem uchwały ZWZ, odstąpienie od stosowania zasady jest podyktowane niezakończonym procesem prywatyzacji spółki przez Skarb Państwa. Decyzja o stosowaniu tej zasady powinna być podjęta przez akcjonariuszy spółki, z uwzględnieniem przepisów prawa powszechnie obowiązującego, w szczególności art. 301 § 4 i 5 Kodeksu spółek handlowych, zgodnie z którymi akcjonariusze są zobowiązani jedynie do świadczeń określonych w statucie i nie odpowiadają za zobowiązania spółki.
Rozdział 5. Zasada określona w § 28 ust. 4 w brzmieniu: „Organ stanowiący dokonuje oceny, czy ustalona polityka wynagradzania sprzyja rozwojowi i bezpieczeństwu działania instytucji nadzorowanej”.	• Zgodnie z treścią uzasadnienia, przedstawionego przez akcjonariusza wraz z projektem uchwały, odstąpienie od stosowania zasady jest podyktowane zbyt szerokim zakresem podmiotowym polityki wynagradzania podlegającym ocenie organu stanowiącego. Polityka wynagradzania osób pełniących kluczowe funkcje, a nie będących członkami organu nadzorującego i organu zarządzającego, podlega ocenie ich pracodawcy albo mocodawcy, którym jest spółka reprezentowana przez Zarząd i kontrolowana przez Radę Nadzorczą. Niezależnie od powyższego, zgodnie z art. 90g ustawy z 29 lipca 2005 r. o ofercie publicznej i warunkach

Zasada	Uzasadnienie dla odstąpienia od stosowania zasady
	wprowadzania instrumentów finansowych do zorganizowanego systemu obrotu oraz o spółkach publicznych, Rada Nadzorcza jest zobowiązana do sporządzenia corocznie sprawozdania o wynagrodzeniach członków zarządu i rady nadzorczej, a Walne zgromadzenie podejmuje uchwałę w sprawie zaopiniowania tego sprawozdania. Polityka wynagradzania członków Zarządu i Rady Nadzorczej PZU, przyjęta uchwałą Walnego Zgromadzenia nr 36/2020 z 26 maja 2020 roku podlega przeglądowi przez Zarząd raz w roku, a raport określający stan realizacji Polityki oraz rekomendacje zmian Polityki, jeżeli są konieczne, jest przedstawiany Radzie Nadzorczej. Ponadto, wprowadzone zostało zobowiązanie do podejmowania uchwały Walnego Zgromadzenia w sprawie Polityki nie rzadziej niż co cztery lata.

Zasady, których spełnianie nie dotyczy PZU

Zasada	Uzasadnienie
Rozdział 2. Zasada określona w § 11 ust. 3 w brzmieniu: „W przypadku, gdy decyzję o transakcji z podmiotem powiązanym podejmuje organ stanowiący, wszyscy udziałowcy powinni posiadać dostęp do wszelkich informacji niezbędnych dla oceny warunków, na jakich jest ona przeprowadzana oraz jej wpływu na sytuację instytucji nadzorowanej.”	• W PZU Walne Zgromadzenie nie decyduje o transakcjach z podmiotami powiązanymi.
Rozdział 8. Zasada określona w § 49 ust. 4 w brzmieniu: „W instytucji nadzorowanej, w której nie funkcjonuje komórka audytu lub komórka do spraw zapewnienia zgodności, uprawnienia wynikające z ust. 1-3 przysługują osobom odpowiedzialnym za wykonywanie tych funkcji.	• W PZU funkcjonują komórki audytu i do spraw zapewnienia zgodności.
Rozdział 8. Zasada określona w § 52 ust. 2 w brzmieniu: „W instytucji nadzorowanej, w której nie funkcjonuje komórka audytu lub komórka do spraw zapewnienia zgodności lub nie wyznaczono komórki odpowiedzialnej za ten obszar, informacje, o których mowa w ust. 1, przekazują osoby odpowiedzialne za wykonywanie tych funkcji.”	• W PZU funkcjonują komórki audytu i do spraw zapewnienia zgodności.
Rozdział 9. Wykonywanie uprawnień z aktywów nabytych na ryzyko klienta	• PZU nie oferuje produktów, które dotyczą zarządzania aktywami na ryzyko klienta.

Informacja na temat stanu stosowania Zasad Ładu Korporacyjnego dla Instytucji Nadzorowanych jest dostępna na stronie internetowej PZU: <https://www.pzu.pl/grupa-pzu/spolki/pzu-sa/zasady-ladu-korporacyjnego>.



8. Oświadczenie o stosowaniu ładu korporacyjnego

8.2. 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:

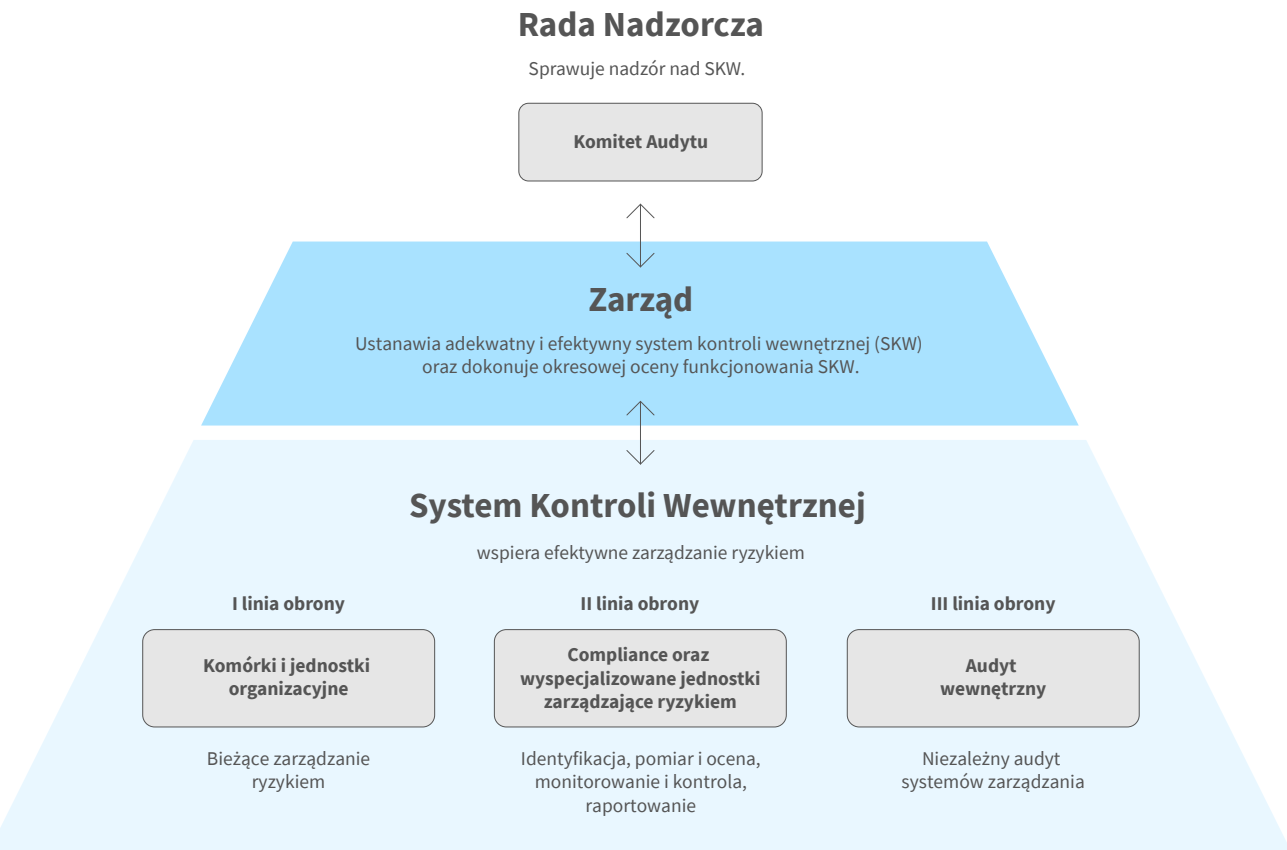
- nadzór sprawowany przez Radę Nadzorczą;
- działalność Zarządu polegającą m.in. na ustanowieniu adekwatnego i efektywnego systemu kontroli wewnętrznej oraz na okresowej ocenie funkcjonowania SKW;
- nadzór sprawowany przez kierujących pionami oraz komórkami i jednostkami organizacyjnymi w stosunku do 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

Schemat organizacji systemu kontroli wewnętrznej



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

8. Oświadczenie o stosowaniu ładu korporacyjnego

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.

Koordinację 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 skonsolidowanych jednostek zależnych, PZU sprawuje funkcje kontrolne za pośrednictwem Zarządów i Rad Nadzorczych tych spółek.

Proces skonsolidowanej sprawozdawczości finansowej jest regulowany szeregiem aktów wewnętrznych, które określają zasady polityki rachunkowości przyjęte w Grupie PZU i standardy sprawozdawcze. Podlega ponadto szczegółowym harmonogramom obejmującym kluczowe czynności i punkty kontrolne wraz z przypisaniem odpowiedzialności za ich terminowe i poprawne wykonanie.

Pakiety konsolidacyjne przekazywane przez spółki zależne są poddawane:

- procedurom weryfikacyjnym przez biegłego rewidenta badającego skonsolidowane sprawozdania finansowe Grupy PZU;
- przeglądom analitycznym przez specjalistów.

Pakiety konsolidacyjne przekazywane przez banki podlegają także uzgodnieniu do ich publikowanej sprawozdawczości giełdowej.

Organizację i prawidłowość procesu sporządzania sprawozdań finansowych bada okresowo audyt wewnętrzny.

Komitet Audytu

Zwiększeniu efektywności wykonywanych przez Radę Nadzorczą czynności nadzorczych w zakresie monitorowania procesu sprawozdawczości finansowej służy powołanie Komitetu Audytu.

Do zadań Komitetu w zakresie monitorowania procesu sprawozdawczości finansowej oraz doradztwa i czynności 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).

8.3. Firma audytorska przeprowadzająca badania sprawozdań finansowych

23 maja 2019 roku KNF udzieliła PZU zezwolenia na przedłużenie o dwa lata maksymalnego okresu trwania zlecenia na wykonanie badania jednostkowych i skonsolidowanych sprawozdań finansowych przez KPMG Audit. Rada Nadzorcza zdecydowała o dalszej współpracy z tym audytorem nad badaniem sprawozdań finansowych za lata 2019-2020.

Zakres zawartej umowy obejmuje w szczególności:

- badanie rocznych sprawozdań jednostkowych PZU i rocznych skonsolidowanych sprawozdań finansowych Grupy PZU;
- przegląd śródrocznych jednostkowych sprawozdań PZU i śródrocznych skonsolidowanych sprawozdań Grupy PZU.

Ustawa z 31 marca 2020 roku o zmianie ustawy o szczególnych rozwiązaniach związanych z zapobieganiem,

8. Oświadczenie o stosowaniu ładu korporacyjnego

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. 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 zlecenia 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 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.

8.4. 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 Zgromadzeniu¹.

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

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

	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%

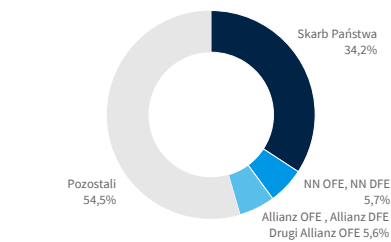
*J Allianz OFE, Allianz DFE i Drugi Allianz OFE są zarządzane przez PTE Allianz Polska S.A.

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.



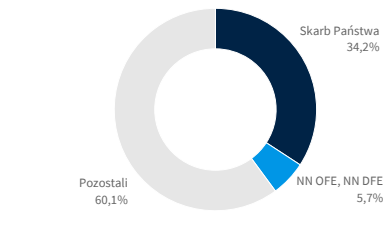
8. Oświadczenie o stosowaniu ładu korporacyjnego

Struktura akcjonariatu PZU na 5.01.2023 roku



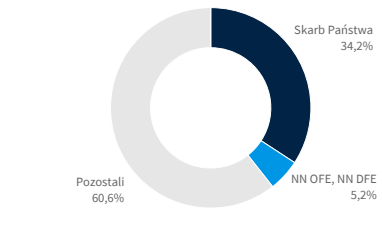
Źródło: Raporty bieżące 1/2023, 25/2022

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

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 wykupu 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, które zostały opisane w rozdziale [8.7. Rada Nadzorcza](#).

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 lub 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.

8. Oświadczenie o stosowaniu ładu korporacyjnego

8.5. 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.

8.6. 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 bezwzględłą 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 pociągnięcie 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 udostępniane 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 przerwami 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

8. Oświadczenie o stosowaniu ładu korporacyjnego

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.

8.7. Rada Nadzorcza

Zasady powoływania i odwoływania Rady Nadzorczej

W skład Rady Nadzorczej PZU wchodzi od siedmiu do jedenastu członków. Liczbę członków Rady Nadzorczej określa Walne Zgromadzenie.

Członkowie Rady są powoływani przez Walne Zgromadzenie na okres wspólnej kadencji trwającej trzy kolejne pełne lata obrotowe.

Zgodnie ze Statutem PZU wybór połowy członków Rady Nadzorczej powoływanych przez Walne Zgromadzenie następuje spośród osób wskazanych przez Skarb Państwa – uprawnienie to przysługuje do chwili, gdy udział Skarbu Państwa w kapitale zakładowym PZU spadnie poniżej 20%. Wtedy uprawnienie to uzyska inny akcjonariusz reprezentujący najwyższy udział w kapitale zakładowym PZU, o ile będzie posiadał co najmniej 20% kapitału zakładowego.

Statut PZU przyznaje Skarbowi Państwa również uprawnienie do powoływania i odwoływania jednego członka Rady Nadzorczej w drodze pisemnego oświadczenia składanego Zarządowi – takie powołanie lub odwołanie jest skuteczne z chwilą doręczenia odpowiedniego oświadczenia Zarządowi PZU i nie wymaga uchwały Walnego Zgromadzenia. Uprawnienie to wygaśnie z chwilą, gdy Skarb Państwa przestanie być akcjonariuszem PZU. Jednak w przypadku wygaśnięcia mandatu chociażby jednego członka Rady Nadzorczej wybranego w drodze głosowania grupami, Skarb Państwa odzyska indywidualne uprawnienie.

Rada Nadzorcza wybiera spośród swoich członków Przewodniczącego Rady Nadzorczej i Wiceprzewodniczącego Rady Nadzorczej. Rada Nadzorcza mogła wybrać spośród swoich członków Sekretarza Rady Nadzorczej.

Mandat członka Rady Nadzorczej wygasa wskutek upływu kadencji, śmierci, rezygnacji albo odwołania go ze składu Rady Nadzorczej. W przypadku wygaśnięcia mandatu członka Rady Nadzorczej w trakcie trwania kadencji Rady Nadzorczej, nowego członka powołuje się na okres do końca kadencji Rady Nadzorczej.

Co najmniej jeden członek Rady Nadzorczej musi posiadać kwalifikacje w dziedzinie rachunkowości lub badania sprawozdań finansowych w rozumieniu ustawy o biegłych rewidentach, firmach audytorskich oraz nadzorze publicznym. Co najmniej dwóch członków Rady Nadzorczej musi spełnić kryteria niezależności określone w Dobrych Praktykach Spółek Notowanych na GPW. Członkowie niezależni Rady Nadzorczej składają PZU pisemne oświadczenie o spełnieniu wszystkich kryteriów niezależności wraz z zobowiązaniem do niezwłocznego informowania spółki o zaprzestaniu ich spełniania.

Kandydat na członka Rady Nadzorczej wskazany przez Skarb Państwa powinien posiadać pozytywną opinię Rady do spraw spółek z udziałem Skarbu Państwa i państwowych osób prawnych oraz spełniać wymogi określone w art. 19 ustawy z 16 grudnia 2016 roku o zasadach zarządzania mieniem państwowym, m.in.:

- posiadać odpowiednie wykształcenie i doświadczenie zawodowe, poparte tytułem naukowym lub certyfikatem wymienionym w ustawie;
- nie pozostawać w stosunku pracy ze spółką ani nie świadczyć pracy lub usług na jej rzecz na podstawie innego stosunku prawnego;
- nie posiadać akcji w spółce zależnej, z wyjątkiem akcji dopuszczonych do obrotu na rynku regulowanym w rozumieniu ustawy z 29 lipca 2005 roku o obrocie instrumentami finansowymi;
- nie wykonywać zajęć, które pozostawałyby w sprzeczności z jej obowiązkami jako członka organu nadzorczego albo mogłyby wywołać podejrzenie o stronniczość lub

interesowność lub rodzić konflikt interesów wobec działalności spółki;

- spełniać wymogi dla członka organu nadzorczego określone w odrębnych przepisach.

Ocena odpowiedniości

Członkowie Rady Nadzorczej podlegają indywidualnej ocenie odpowiedniości. Ocenie odpowiedniości podlega także Rada Nadzorcza jako całość (zbiorowa ocena odpowiedniości). Zasady oceny odpowiedniości Rady Nadzorczej i Komitetu Audytu PZU zostały przyjęte uchwałą nr 33/2021 Zwyczajnego Walnego Zgromadzenia PZU z 16 czerwca 2021 roku. Zasady wzorowane są na Metodocy oceny odpowiedniości członków organów podmiotów nadzorowanych, wydanej przez Urząd Komisji Nadzoru Finansowego.

W odniesieniu do członków Rady Nadzorczej zasady oceny odpowiedniości określają m.in.: kompetencje Rady Nadzorczej oraz Walnego Zgromadzenia w procesie oceny odpowiedniości, wymagania co do składu osobowego Rady Nadzorczej, kryteria dokonywania oceny odpowiedniości oraz proces przeprowadzania oceny.

Ocena odpowiedniości indywidualnej oraz zbiorowej jest dokonywana co najmniej raz w roku oraz m.in. w przypadku zgłoszenia kandydata na członka Rady Nadzorczej (pierwotna ocena odpowiedniości indywidualnej - przed podjęciem uchwały przez Walne Zgromadzenie w sprawie powołania danej osoby do pełnienia funkcji) i przed przeprowadzeniem jakichkolwiek zmian składu Rady Nadzorczej (zbiorowa ocena odpowiedniości). Ocena odpowiedniości kandydatów na członków Rady Nadzorczej przeprowadzana jest na podstawie dostarczonych przez osobę ocenianą dokumentów, złożonych oświadczeń i informacji oraz wypełnionych formularzy i załączników.

Proces weryfikacji przeprowadzany jest w oparciu o następujące kryteria: kompetencji, rękopis, 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 aktuarusza, 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.

8. Oświadczenie o stosowaniu ładu korporacyjnego

W oparciu o zebraną dokumentację Komitet Nominacji i Wynagrodzeń Rady Nadzorczej proponuje ocenę odpowiedności indywidualnej osoby ocenianej lub ocenę odpowiedności zbiorowej Rady Nadzorczej i przekazuje te propozycje do Rady Nadzorczej, która w formie uchwały, zatwierdza propozycje oceny odpowiedności. Rada Nadzorcza przedstawia ocenę Walnemu Zgromadzeniu w formie sprawozdania, które w drodze uchwały podejmuje ostateczną decyzję w sprawie oceny odpowiedności indywidualnej lub zbiorowej.

Kompetencje Rady Nadzorczej

Rada Nadzorcza sprawuje stały nadzór nad działalnością PZU i we wszystkich dziedzinach jej działalności. Do kompetencji Rady Nadzorczej należy:

- ocena sprawozdania Zarządu z działalności PZU i sprawozdania Zarządu z działalności Grupy Kapitałowej PZU oraz sprawozdania finansowego spółki i skonsolidowanego sprawozdania finansowego Grupy Kapitałowej PZU za ubiegły rok obrotowy w zakresie ich zgodności z księgami i dokumentami, jak i ze stanem faktycznym;
- ocena wniosków Zarządu dotyczących podziału zysku albo pokrycia straty;
- składanie Walnemu Zgromadzeniu corocznego pisemnego sprawozdania Rady Nadzorczej za ubiegły rok obrotowy, uwzględniającego w szczególności wyniki oceny, o której mowa w punktach powyżej;
- zatwierdzenie sprawozdania na temat wypłacalności i kondycji finansowej PZU oraz sprawozdania na temat wypłacalności i kondycji finansowej Grupy Kapitałowej PZU;
- sporządzanie corocznie sprawozdania o wynagrodzeniach członków Zarządu i Rady Nadzorczej;
- zawieranie, rozwiązywanie i zmiana umów z członkami Zarządu oraz ustalenie zasad ich wynagradzania i wynagrodzeń;
- powoływanie, zawieszanie oraz odwoływanie prezesa Zarządu, członków Zarządu lub całego Zarządu, jak również podejmowanie decyzji o ustaniu takiego zawieszenia;
- udzielanie zgody w sprawie przeniesienia całości lub części portfela ubezpieczeniowego;
- wyrażanie zgody na nabycie, objęcie lub zbycie udziałów oraz akcji spółek, jak również w sprawie uczestniczenia PZU w innych podmiotach – Rada Nadzorcza może określić, do jakiej kwoty, na jakich warunkach oraz w jakim trybie Zarząd może dokonywać wskazanych czynności bez obowiązku uzyskania zgody Rady Nadzorczej, z zastrzeżeniem, że zgody Rady Nadzorczej wymaga:
 - a) objęcie albo nabycie akcji lub udziałów innej spółki o wartości przekraczającej:
 - 100 000 000 złotych lub

- 10% sumy aktywów w rozumieniu ustawy z 29 września 1994 roku o rachunkowości, ustalonych na podstawie ostatniego zatwierdzonego sprawozdania finansowego,
 - b) zbycie akcji lub udziałów innej spółki o wartości rynkowej przekraczającej:
 - 100 000 000 złotych lub
 - 10% sumy aktywów w rozumieniu ustawy z 29 września 1994 roku o rachunkowości, ustalonych na podstawie ostatniego zatwierdzonego sprawozdania finansowego;
 - delegowanie członków Rady Nadzorczej do czasowego wykonywania czynności członków Zarządu, którzy zostali odwołani, złożyli rezygnację albo z innych przyczyn nie mogą sprawować swych czynności;
 - akceptowanie instrukcji wykonywania przez reprezentantów PZU prawa głosu na Walnych Zgromadzeniach PZU Życie w sprawach: podwyższenia i obniżenia kapitału zakładowego, emisji obligacji, zbycia i wydzierżawienia przedsiębiorstwa PZU Życie oraz ustanowienia na nim prawa użytkowania, podziału PZU Życie, połączenia PZU Życie z inną spółką, likwidacji lub rozwiązania PZU Życie;
 - wybór firmy audytorskiej do przeprowadzania obowiązkowych badań sprawozdań finansowych, w tym rocznego sprawozdania finansowego PZU i rocznego skonsolidowanego sprawozdania finansowego Grupy Kapitałowej PZU, a także sprawozdania na temat wypłacalności i kondycji finansowej PZU oraz sprawozdania na temat wypłacalności i kondycji finansowej Grupy Kapitałowej PZU, ponadto przeglądów sprawozdań finansowych zgodnie z obowiązkami wynikającymi z obowiązujących przepisów prawa;
 - ustalanie jednolitego tekstu zmienionego Statutu;
 - zatwierdzanie opracowanych przez Zarząd wieloletnich planów rozwoju PZU oraz rocznych planów finansowych;
 - zatwierdzanie regulaminu Zarządu;
 - wykonywanie zadań wynikających z wytycznych lub rekomendacji organów nadzoru, w szczególności Komisji Nadzoru Finansowego, przyjętych do stosowania przez Spółkę;
 - rozpatrywanie i opiniowanie spraw wnoszonych przez Zarząd pod obrady Walnego Zgromadzenia.
- Ponadto do kompetencji Rady Nadzorczej należy udzielanie zgody na:
- nabycie lub zbycie nieruchomości, użytkowania wieczystego albo udziału w nieruchomości lub w użytkowaniu wieczystym o wartości przekraczającej równowartość 3 000 000 euro;
 - zawarcie przez PZU z podmiotem powiązanym istotnej transakcji;

- zawarcie przez PZU umowy z subemitentem;
- wypłatę zaliczki na poczet przewidywanej dywidendy;
- tworzenie i znoszenie oddziałów regionalnych i oddziałów zagranicznych;
- zawarcie umowy o usługi prawne, usługi marketingowe, usługi w zakresie stosunków międzyludzkich (*public relations*) i komunikacji społecznej oraz usługi doradztwa związanego z zarządzaniem, jeżeli wysokość wynagrodzenia przewidzianego za świadczone usługi łącznie w tej umowie lub innych umowach zawieranych z tym samym podmiotem przekracza 500 000 zł netto w stosunku rocznym lub gdzie maksymalna wysokość wynagrodzenia nie jest przewidziana oraz zmianę takiej umowy polegającą na podwyższeniu wynagrodzenia powyżej 500 000 zł netto w stosunku rocznym;
- zawarcie umowy darowizny lub innej umowy o podobnym skutku o wartości przekraczającej 20 000 zł lub 0,1% sumy aktywów ustalonych na podstawie ostatniego zatwierdzonego sprawozdania finansowego;
- zawarcie umowy zwolnienia z długu lub innej umowy o podobnym skutku o wartości przekraczającej 50 000 zł lub 0,1% sumy aktywów ustalonych na podstawie ostatniego zatwierdzonego sprawozdania finansowego;
- z zastrzeżeniem wymienionym w Statucie, rozporządzanie składnikami aktywów trwałych, rzeczowych aktywów trwałych lub inwestycji długoterminowych, w tym wniesienie ich jako wkładu do spółki lub spółdzielni, jeżeli wartość rynkowa tych składników przekracza 5% sumy aktywów ustalonych na podstawie ostatniego zatwierdzonego sprawozdania finansowego, a także oddanie tych składników do korzystania innemu podmiotowi na okres dłuższy niż 180 dni w roku kalendarzowym, na podstawie czynności prawnej, jeżeli wartość rynkowa przedmiotu czynności prawnej przekracza 5% sumy aktywów, przy czym oddanie do korzystania w przypadku:
 - a) umów najmu, dzierżawy i innych umów o oddanie składnika majątkowego do odpłatnego korzystania innym podmiotom – przez wartość rynkową przedmiotu czynności prawnej rozumie się wartość świadczeń za:
 - rok – jeżeli oddanie składnika majątkowego nastąpiło na podstawie umów zawieranych na czas nieoznaczony,
 - cały czas obowiązywania umowy – w przypadku umów zawieranych na czas oznaczony,
 - b) umów użyczenia i innych nieodpłatnych umów o oddanie składnika majątkowego do korzystania innym podmiotom – przez wartość rynkową przedmiotu czynności prawnej rozumie się równowartość świadczeń, jakie przysługiwałyby w razie zawarcia umowy najmu lub dzierżawy za:

- rok – jeżeli oddanie składnika majątkowego nastąpi na podstawie umowy zawieranej na czas nieoznaczony,
- cały czas obowiązywania umowy – w przypadku umów zawartych na czas oznaczony;
- c) nabycie składników aktywów trwałych o wartości przekraczającej:
 - 100 000 000 złotych lub
 - 5% sumy aktywów ustalonych na podstawie ostatniego zatwierdzonego sprawozdania finansowego.

Sposób funkcjonowania Rady Nadzorczej

Rada Nadzorcza uchwała Regulamin Rady Nadzorczej określający jej organizację i sposób wykonywania czynności. Aktualny Regulamin, przyjęty uchwałą Rady Nadzorczej 9 września 2020 roku, określa skład oraz sposób powoływania Rady Nadzorczej, zadania i zakres działalności oraz sposób jej zwoływania i prowadzenia obrad.

Posiedzenia Rady Nadzorczej odbywają się w miarę potrzeb, nie rzadziej jednak niż raz na kwartał. Pracami Rady Nadzorczej kieruje Przewodniczący Rady Nadzorczej. Członkowie Rady Nadzorczej mogą uczestniczyć w posiedzeniu Rady Nadzorczej przy wykorzystaniu środków bezpośredniego porozumiewania się na odległość. Rada Nadzorcza może delegować swoich członków do samodzielnego pełnienia określonych czynności nadzorczych oraz powoływać w tym celu czasowe komisje. Zakres czynności delegowanego członka Rady i komisji określa uchwała Rady Nadzorczej.

Uchwały Rady Nadzorczej zapadają bezwzględną większością głosów. W przypadku równości głosów rozstrzyga głos Przewodniczącego Rady. Uchwały mogą być podejmowane zarówno przy wykorzystaniu środków bezpośredniego porozumiewania się na odległość, jak i w trybie pisemnym. Ponadto Statut przewiduje możliwość oddania głosu na piśmie za pośrednictwem innego członka Rady.

Rada podejmuje uchwały w głosowaniu jawnym. Tajne głosowanie należy zarządzić na wniosek choćby jednego z członków Rady Nadzorczej.

W posiedzeniach Rady Nadzorczej mogą uczestniczyć bez prawa głosu zaproszeni przez Radę Członkowie Zarządu, wskazani przez Zarząd pracownicy PZU właściwi dla poruszanej na posiedzeniu sprawy, a także inne zaproszone osoby. W określonych celach Rada Nadzorcza może również zaprosić na wspólne posiedzenie członków Zarządu lub Rady Nadzorczej innych spółek z Grupy PZU. Członkowie Rady Nadzorczej mogą ponadto, za zgodą Rady, dobrać sobie nie więcej niż jednego doradcę uprawnionego do udziału z głosem doradczym w posiedzeniach poświęconych raportom i sprawozdaniom finansowym, pod warunkiem zachowania przez taką osobę poufności i podpisania oświadczenia o zobowiązaniu do zachowania poufności.

8. Oświadczenie o stosowaniu ładu korporacyjnego

Skład Rady Nadzorczej PZU w 2022 roku

	Skład Rady Nadzorczej PZU			
	1 stycznia 2022	1 września 2022	27 października 2022	31 grudnia 2022 roku
Funkcja				
Przewodniczący	Paweł Mucha	-	Robert Jastrzębski	Robert Jastrzębski
Wiceprzewodniczący	Paweł Górecki	Paweł Górecki	Paweł Górecki	Paweł Górecki
Sekretarz	Robert Śnitko	Robert Śnitko	Robert Śnitko	Robert Śnitko
Członek	Marcin Chludziński	Marcin Chludziński	Marcin Chludziński	Marcin Chludziński
Członek	Agata Górnicka	Agata Górnicka	Agata Górnicka	Agata Górnicka
Członek	Robert Jastrzębski	Robert Jastrzębski	Elżbieta Mączyńska-Ziemacka	Elżbieta Mączyńska-Ziemacka
Członek	Elżbieta Mączyńska-Ziemacka	Elżbieta Mączyńska-Ziemacka	Krzysztof Opolski	Krzysztof Opolski
Członek	Krzysztof Opolski	Krzysztof Opolski	Radosław Sierpiński	Radosław Sierpiński
Członek	Radosław Sierpiński	Radosław Sierpiński	Józef Wierzbowski	Józef Wierzbowski
Członek	Józef Wierzbowski	Piotr Wachowiak	Piotr Wachowiak	Piotr Wachowiak
Członek	Maciej Zaborowski	Józef Wierzbowski	Maciej Zaborowski	Maciej Zaborowski
Członek	-	Maciej Zaborowski	-	-

W celu prawidłowego wykonywania czynności nadzorczych Rada Nadzorcza może powoływać stałe komitety o charakterze doradczym i opiniodawczym, których kompetencje, skład i tryb pracy określa uchwalony przez Radę regulamin danego komitetu. Rada i powołane przez nią komitety mogą korzystać z usług ekspertów i firm doradczych.

W ramach Rady Nadzorczej funkcjonują następujące komitety:

- Komitet Audytu;
- Komitet Nominacji i Wynagrodzeń;
- Komitet Strategii.

Skład Rady Nadzorczej PZU w 2022 roku

W 2022 roku Rada Nadzorcza PZU składała się z 11 osób.

31 sierpnia 2022 roku Paweł Mucha złożył rezygnację z funkcji Przewodniczącego Rady Nadzorczej PZU oraz z członkostwa w Radzie Nadzorczej PZU.

1 września 2022 roku Nadzwyczajne Walne Zgromadzenie PZU powołało do Rady Nadzorczej PZU Piotra Wachowiaka.

27 października 2022 roku Rada Nadzorcza PZU powierzyła Robertowi Jastrzębskiemu funkcję Przewodniczącego Rady Nadzorczej PZU.

Do dnia publikacji niniejszego sprawozdania skład Rady Nadzorczej się nie zmienił.

Nadzwyczajne Walne Zgromadzenie, dokonując zmian składu Rady Nadzorczej, potwierdziło odpowiedniość indywidualną nowego członka Rady Nadzorczej oraz odpowiedniość zbiorową całego organu, która uwzględniała dokonane zmiany osobowe. Dodatkowo Zwyczajne Walne Zgromadzenie potwierdziło odpowiedniość dotychczasowych, pozostających w składzie Rady Nadzorczej, członków w związku z coroczną okresową oceną odpowiedniości. Wszyscy członkowie Rady Nadzorczej posiadali pozytywną ocenę odpowiedniości.

Kryteria niezależności określone w Dobrych Praktykach Spółek Notowanych na GPW spełniali: Paweł Mucha, Robert Jastrzębski, Paweł Górecki, Robert Śnitko, Marcin Chludziński, Agata Górnicka, Elżbieta Mączyńska-Ziemacka, Krzysztof Opolski, Józef Wierzbowski, Piotr Wachowiak, Maciej Zaborowski. Weryfikacja została przeprowadzona na podstawie oświadczeń złożonych przez członków Rady Nadzorczej oraz ich ewentualnej późniejszej aktualizacji, w

sytuacji zmiany okoliczności stanowiących podstawę złożenia pierwotnego. Treść oświadczeń odwołuje się do kryteriów niezależności wskazanych enumeratywnie w art. 129 ust. 3 ustawy z 11 maja 2017 roku o biegłych rewidentach, firmach audytorskich oraz nadzorze publicznym.

Osoby zasiadające w Radzie Nadzorczej PZU posiadają zróżnicowane wykształcenie, specjalistyczną wiedzę oraz doświadczenie zawodowe, zaprezentowane w rozdziale [8.10. Polityka różnorodności](#).

Kadencja Rady Nadzorczej PZU zakończyła się 31 grudnia 2022 roku. Mandaty członków Rady Nadzorczej wygasną najpóźniej z dniem odbycia Walnego Zgromadzenia zatwierdzającego sprawozdanie finansowe za rok 2022.

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



8. Oświadczenie o stosowaniu ładu korporacyjnego

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.



Radostaw 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 menedżemencie 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 Prokuraturii Generalnej Rzeczypospolitej Polskiej. Wykładowca w Izbie Adwokackiej w Warszawie. Prowadzi własną praktykę adwokacką oraz jest Partnerem Zarządzającym w Kancelarii Kopeć Zaborowski Adwokaci i Radcowie Prawni sp. p. Od lutego 2018 roku członek Trybunału Stanu. Posiada doświadczenie w zakresie nadzoru właścicielskiego jako członek rad nadzorczych spółek kapitałowych.

Działalność Rady Nadzorczej PZU w 2022 roku

W 2022 roku Rada Nadzorcza zebrała się na 17 posiedzeniach, na których przyjęła 173 uchwały. Podjęta 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 opisanymi 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 z art. 380¹ Kodeksu spółek handlowych Rada Nadzorcza podjęła uchwałę w sprawie ustalenia zasad przekazywania przez Zarząd PZU informacji wynikających z Kodeksu spółek handlowych. 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. 380¹ Kodeksu spółek handlowych.

Ponadto, Rada otrzymała również informację o działaniach wdrożonych przez PZU w związku z pandemią COVID-19,

8. Oświadczenie o stosowaniu ładu korporacyjnego

a także informacje dotyczące działalności ukraińskich spółek z Grupy PZU oraz pomocy udzielonej Ukrainie w związku z trwającym w tym kraju konfliktem zbrojnym.

Udział członków w posiedzeniach Rady Nadzorczej w 2022 roku

	Frekwencja*	
Paweł Mucha (do 31 sierpnia 2022 roku)	12/12	100%
Robert Jastrzębski	17/17	100%
Paweł Górecki	17/17	100%
Robert Śnitko	16/17	94%
Marcin Chludziński	15/17	88%
Agata Górnicka	16/17	94%
Elżbieta Mączyńska-Ziemacka	17/17	100%
Krzysztof Opolski	17/17	100%
Radosław Sierpiński	15/17	88%
Piotr Wachowiak (od 1 września 2022 roku)	5/5	100%
Józef Wierzbowski	17/17	100%
Maciej Zaborowski	15/17	88%

*) Obecność na posiedzeniach/liczba posiedzeń w trakcie sprawowania mandatu

Posiedzenia Rady Nadzorczej w 2022 roku odbywały się w formie hybrydowej – niektórzy członkowie Rady uczestniczyli w nich stacjonarnie, a inni zdalnie.

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 uwzględniła 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 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.

Skład Komitetu Audytu w 2022 roku

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. Był 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.

Skład Komitetu Audytu w 2022 roku

	Skład Komitetu Audytu		
	1 stycznia 2022	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

8. Oświadczenie o stosowaniu ładu korporacyjnego

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 Prokuraturii 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;

Udział członków w posiedzeniach Komitetu Audytu w 2022 roku

	Frekwencja*	
Krzysztof Opolski	13/13	100%
Marcin Chludziński	10/13	77%
Robert Śnitko	12/13	92%
Piotr Wachowiak	2/2	100%
Maciej Zaborowski	11/13	85%

*) Obecność na posiedzeniach/liczba posiedzeń w trakcie sprawowania mandatu

- 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

Skład Komitetu Nominacji i Wynagrodzeń w 2022 roku

	Skład Komitetu Nominacji i Wynagrodzeń		
	1 stycznia 2022	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	-	-

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;



8. Oświadczenie o stosowaniu ładu korporacyjnego

- 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).

Udział Członków w posiedzeniach Komitetu Nominacji i Wynagrodzeń w 2022 roku

	Frekwencja*	
Robert Jastrzębski	13/13	100%
Paweł Górecki	13/13	100%
Agata Górnicka	13/13	100%
Paweł Mucha (do 31 sierpnia 2022 roku)	11/11	100%
Elżbieta Mączyńska-Ziemacka	13/13	100%
Radosław Sierpiński	12/13	92%

*) Obecność na posiedzeniach/liczba posiedzeń w trakcie sprawowania mandatu

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

	Skład Komitetu Strategii	
	1 stycznia 2022	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

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.

Skład Komitetu Strategii w 2022 roku

W 2022 roku skład Komitetu nie zmieniał się.

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.

Udział Członków w posiedzeniach Komitetu Strategii w 2022 roku

	Frekwencja*	
Robert Śnitko	2/2	100%
Marcin Chludziński	2/2	100%
Agata Górnicka	2/2	100%
Robert Jastrzębski	2/2	100%
Maciej Zaborowski	2/2	100%

*) Obecność na posiedzeniach/liczba posiedzeń w trakcie sprawowania mandatu



8. Oświadczenie o stosowaniu ładu korporacyjnego

8.8. Zarząd

Zasady powoływania i odwoływania osób zarządzających

W skład Zarządu PZU wchodzi od trzech do ośmiu członków powoływanych na okres wspólnej kadencji, która obejmuje trzy kolejne pełne lata obrotowe.

Członkowie Zarządu, w tym jego prezes, są powoływani i odwoływani przez Radę Nadzorczą. Powołanie następuje po przeprowadzeniu postępowania kwalifikacyjnego, którego celem jest sprawdzenie i ocena kwalifikacji kandydatów, a w rezultacie wyłonienie najlepszego kandydata.

Wszyscy członkowie Zarządu podlegają indywidualnej ocenie odpowiedniości (pierwotnej oraz wtórnej). Ocenie odpowiedniości podlega także Zarząd jako całość (zbiorowa ocena odpowiedniości). Zasady oceny odpowiedniości Zarządu PZU zostały przyjęte uchwałą nr URN/129/2020 Rady Nadzorczej PZU z 18 listopada 2020 roku (z późn. zm.). Zasady wzorowane są na Metodycy oceny odpowiedniości członków organów podmiotów nadzorowanych, wydanej przez Urząd Komisji Nadzoru Finansowego.

W odniesieniu do członków Zarządu zasady oceny odpowiedniości określają m.in.: kompetencje Rady Nadzorczej oraz Komitetu Nominacji i Wynagrodzeń w procesie oceny odpowiedniości, wymagania co do składu osobowego Zarządu PZU, kryteria dokonywania oceny odpowiedniości oraz proces przeprowadzania oceny.

Ocena odpowiedniości indywidualnej oraz zbiorowej jest dokonywana co najmniej raz w roku oraz m.in. w przypadku zgłoszenia kandydata na członka Zarządu (pierwotna ocena odpowiedniości indywidualnej - przed powołaniem danej osoby do pełnienia funkcji) i przed przeprowadzeniem jakichkolwiek zmian składu Zarządu (zbiorowa ocena odpowiedniości).

Proces weryfikacji 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 aktuarusza, 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.

Ocena odpowiedniości przeprowadzana jest na podstawie dostarczonych przez osobę ocenianą dokumentów, złożonych oświadczeń i informacji oraz wypełnionych formularzy i załączników. W oparciu o zebraną dokumentację Komitet Nominacji i Wynagrodzeń Rady Nadzorczej proponuje ocenę odpowiedniości indywidualnej osoby ocenianej lub ocenę odpowiedniości zbiorowej Zarządu i przekazuje te propozycje do Rady Nadzorczej, która w formie uchwały podejmuje ostateczną decyzję w sprawie oceny odpowiedniości indywidualnej lub zbiorowej.

Ponadto członkiem Zarządu może być osoba, która spełnia łącznie następujące warunki:

- ma wykształcenie wyższe zdobyte w Polsce lub – jeśli zostało uzyskane za granicą – uznane w Rzeczypospolitej Polskiej na podstawie odrębnych przepisów;
- legitymuje się co najmniej 5-letnim okresem zatrudnienia na podstawie umowy o pracę, powołania, wyboru, mianowania, spółdzielczej umowy o pracę lub świadczenia usług na podstawie innej umowy lub wykonywania działalności gospodarczej na własny rachunek;
- posiada co najmniej 3-letnie doświadczenie na stanowiskach kierowniczych lub samodzielnych albo wynikające z prowadzenia działalności gospodarczej na własny rachunek;
- spełnia - inne niż wymienione powyżej - wymogi określone w przepisach odrębnych, a w szczególności nie narusza ograniczeń lub zakazów zajmowania stanowiska członka organu zarządzającego w spółkach handlowych.

Członkiem Zarządu nie może być osoba, która spełnia przynajmniej jeden z poniższych warunków:

- pełni funkcję społecznego współpracownika albo jest zatrudniona w biurze poselskim, senatorskim, poselsko-senatorskim lub biurze posła do Parlamentu Europejskiego na podstawie umowy o pracę lub świadczy pracę na podstawie umowy zlecenia lub innej umowy o podobnym charakterze;
- wchodzi w skład organu partii politycznej reprezentującego partię polityczną na zewnątrz oraz uprawnionego do zaciągania zobowiązań;
- jest zatrudniona przez partię polityczną na podstawie umowy o pracę lub świadczy pracę na podstawie umowy zlecenia lub innej umowy o podobnym charakterze;
- pełni funkcję z wyboru w zakładowej organizacji związkowej lub zakładowej organizacji związkowej spółki z grupy kapitałowej;
- jej aktywność społeczna lub zarobkowa rodzi konflikt interesów wobec działalności PZU.

Prezes Zarządu nowej kadencji powołany przed upływem bieżącej kadencji może złożyć wniosek do Rady Nadzorczej o powołanie pozostałych członków Zarządu nowej kadencji przed upływem kadencji bieżącej.

Zgodę na powołanie dwóch członków Zarządu, prezesa i członka odpowiedzialnego za zarządzanie ryzykiem, wydaje na wniosek PZU Komisja Nadzoru Finansowego, chyba że powołanie dotyczy osoby, która uzyskała taką zgodę w poprzedniej kadencji. W przypadku, gdy wniosek dotyczy członka Zarządu wykonującego mandat, może on do czasu wydania decyzji przez organ nadzoru wykonywać mandat członka Zarządu w dotychczasowym zakresie.

Mandat członka Zarządu wygasa najpóźniej z dniem odbycia Walnego Zgromadzenia zatwierdzającego sprawozdanie finansowe za ostatni pełny rok obrotowy pełnienia funkcji członka Zarządu. Mandat członka zarządu wygasa również wskutek śmierci, rezygnacji albo odwołania go ze składu zarządu. W przypadku członka Zarządu powołanego przed upływem danej kadencji jego mandat wygasa równocześnie z wygaśnięciem mandatów pozostałych członków Zarządu.

Skład Zarządu PZU w 2022 roku

31 grudnia 2022 roku Zarząd PZU liczył osiem osób.

4 lutego 2022 roku Krzysztof Szypuła złożył rezygnację z członkostwa w Zarządzie PZU.

27 kwietnia 2022 roku Rada Nadzorcza PZU powołała, ze skutkiem od dnia 28 kwietnia 2022 roku, Piotra Nowaka na Członka Zarządu PZU.

	Skład Zarządu PZU			
	1 stycznia 2022	5 lutego 2022 roku	28 kwietnia 2022	31 grudnia 2022
Funkcja				
Prezes	Beata Kozłowska-Chyła	Beata Kozłowska-Chyła	Beata Kozłowska-Chyła	Beata Kozłowska-Chyła
Członek	Ernest Bejda	Ernest Bejda	Ernest Bejda	Ernest Bejda
Członek	Małgorzata Kot	Małgorzata Kot	Małgorzata Kot	Małgorzata Kot
Członek	Krzysztof Kozłowski	Krzysztof Kozłowski	Krzysztof Kozłowski	Krzysztof Kozłowski
Członek	Tomasz Kulik	Tomasz Kulik	Tomasz Kulik	Tomasz Kulik
Członek	Maciej Rapkiewicz	Maciej Rapkiewicz	Piotr Nowak	Piotr Nowak
Członek	Małgorzata Sadurska	Małgorzata Sadurska	Maciej Rapkiewicz	Maciej Rapkiewicz
Członek	Krzysztof Szypuła		Małgorzata Sadurska	Małgorzata Sadurska

Kadencja Zarządu PZU, obejmująca lata obrotowe 2020-2022, zakończyła się 31 grudnia 2022 roku. 16 grudnia 2022 roku Rada Nadzorcza PZU powołała Zarząd na kolejną kadencję rozpoczynającą się 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.

Od dnia 1 stycznia 2023 roku skład Zarządu nowej kadencji kształtował się następująco:

- Beata Kozłowska-Chyła – Prezes Zarządu;
- Ernest Bejda – Członek Zarządu;
- Małgorzata Kot – Członek Zarządu;
- Krzysztof Kozłowski – Członek Zarządu;
- Tomasz Kulik – Członek Zarządu;
- Piotr Nowak – Członek Zarządu;
- Maciej Rapkiewicz – Członek Zarządu;
- Małgorzata Sadurska – Członek Zarządu.

Do dnia publikacji niniejszego sprawozdania skład Zarządu się nie zmienił.

8. Oświadczenie o stosowaniu ładu korporacyjnego

Dyrektorzy Grupy PZU

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.

W PZU funkcje Dyrektorów Grupy PZU w 2022 roku pełnili:

- Aleksandra Agatowska;
- Bartłomiej Litwińczuk;
- Dorota Maciejka;
- 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 Sylwio Matusiak.

Od 1 lutego 2023 roku Małgorzata Skibińska objęła stanowisko Dyrektora Grupy PZU w PZU i PZU Życie.

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 czasopiśmie polskich i zagranicznych, a także autorką artykułów popularizatorskich.



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 niewykonyjący zawodu). Zdał również egzamin sędziowski. W latach 2013–2015 asystent sędziego Trybunału Konstytucyjnego. W latach 2013–2015 reprezentant-substytut w Grupie Niezależnych Ekspertów Europejskiej Karty Samorządu Lokalnego Rady Europy

w Strasburgu. Wiceprezes Zarządu Banku Pekao S.A. od kwietnia 2020 roku do sierpnia 2021 roku, nadzorował Pion Strategii. Przewodniczący Rady Nadzorczej w spółce: Grupa Azoty Zakłady Chemiczne "Police" S.A. oraz Polskie Radio - Regionalna Rozgłośnia w Szczecinie "PR Szczecin" S.A



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

8. Oświadczenie o stosowaniu ładu korporacyjnego

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 Aktuariatnych na Uniwersytecie Warszawskim. Od 29 lat pracuje w branży usług finansowych. Przez długi czas związany z Grupą Nationale-Nederlanden (ING), gdzie od 1994 do 2010 roku zarówno w Polsce, jak i w Stanach Zjednoczonych oraz w Australii zdobywał doświadczenie zawodowe w obszarze aktuariatu, zarządzania finansami, projektami IT oraz operacjami. Przed dołączeniem do Grupy PZU związany z polskim oddziałem Prudential plc z Wielkiej Brytanii, gdzie odpowiadał za rozwój i zarządzanie produktem, a następnie z Allianz Polska. W zarządzie spółek ubezpieczeniowych Allianz odpowiadał początkowo za produkty życiowe i zdrowotne, a następnie za zarządzanie sprzedażą. Przed objęciem funkcji Członka Zarządu w PZU i PZU Życie pełnił funkcję Dyrektora Zarządzającego ds. Strategii Produktowej.



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 Winning Strategies (Columbia Business School), Managerial Finance (The London School of Economics and Political Science) oraz Strategic Change Management (Kellogg School of Management). Doświadczenie zawodowe zdobywała w ING Życie, ING Powszechnie 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, Wólczańska, 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

8. Oświadczenie o stosowaniu ładu korporacyjnego

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”.



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.



Małgorzata Skibińska

Dyrektor Grupy PZU w PZU
i PZU Życie od 1 lutego 2023 roku

Absolwentka Wydziału
Zarządzania i Marketingu
w Wyższej Szkole Menedżerskiej

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 Underwritingu Indywidualnego w Grupie Aviva.

Kompetencje i zasady funkcjonowania Zarządu

Zarząd wykonuje wszelkie uprawnienia w zakresie zarządzania
PZU, niezastrzeżone przepisami prawa lub postanowieniami
Statutu dla Walnego Zgromadzenia lub Rady Nadzorczej.
Zarząd prowadzi sprawy PZU i reprezentuje spółkę. Do
składania oświadczeń woli i podpisywania w imieniu PZU
uprawnieni są dwaj członkowie Zarządu działający łącznie lub
jeden członek Zarządu działający łącznie z prokurentem.

Zarząd przekazuje Radzie Nadzorczej informacje o wszystkich
istotnych sprawach dotyczących działalności PZU.

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

Zarząd uchwała swój regulamin, który zatwierdza Rada
Nadzorcza. Nowy regulamin Zarządu PZU został uchwalony
1 września 2020 roku i zatwierdzony przez Radę Nadzorczą
9 września 2020 roku. 10 lutego 2021 roku Rada Nadzorcza
zatwierdziła zmiany do Regulaminu Zarządu.

Regulamin Zarządu określa:

- zakres kompetencji Zarządu i zakres czynności
wymagających zgody lub zatwierdzenia przez Radę
Nadzorczą;
- kompetencje prezesa Zarządu oraz pozostałych członków
Zarządu;
- zasady i organizację prac Zarządu, w tym organizację
posiedzeń i tryb podejmowania decyzji;
- uprawnienia i obowiązki ustępujących członków Zarządu.

Posiedzenia Zarządu odbywają się w miarę potrzeb, nie
rzadziej niż raz na dwa tygodnie. Statut przewiduje możliwość
odbywania ich przy użyciu środków bezpośredniego
porozumiewania się na odległość.

Pracami Zarządu kieruje prezes Zarządu. Do jego kompetencji
należy w szczególności:

- ustalenie zakresu odpowiedzialności poszczególnych
członków Zarządu;
- zwoływanie posiedzeń Zarządu;
- ustalenie porządku obrad posiedzenia Zarządu;

- wnioskowanie do Rady Nadzorczej o powołanie lub
odwołanie członka Zarządu;
- wyznaczanie osoby do kierowania pracami Zarządu pod
nieobecność prezesa Zarządu.

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

Decyzje Zarządu mają formę uchwał. Zarząd podejmuje
uchwały wyłącznie w obecności prezesa Zarządu lub osoby
wyznaczonej pod jego nieobecność do kierowania pracami
Zarządu.

Uchwały Zarządu zapadają bezwzględną większością głosów,
a w przypadku równości głosów rozstrzyga głos prezesa.
Zarząd, za zgodą prezesa Zarządu, może podejmować
uchwały w trybie pisemnym lub przy wykorzystaniu środków
bezpośredniego porozumiewania się na odległość, o ile wszyscy
członkowie Zarządu otrzymali projekt uchwały wraz z
uzasadnieniem i co najmniej połowa członków Zarządu wzięła
udział w podejmowaniu uchwały.

Uchwały Zarządu wymaga w szczególności:

- przyjęcie wieloletniego planu rozwoju i funkcjonowania
PZU;
- przyjęcie planu działania i rozwoju Grupy PZU;
- przyjęcie rocznego planu finansowego oraz sprawozdania
z jego wykonania;
- przyjęcie 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;
- przyjęcie sprawozdania na temat wypłacalności i kondycji
finansowej PZU oraz sprawozdania na temat wypłacalności
i kondycji finansowej Grupy Kapitałowej PZU;
- przyjęcie raportu z własnej oceny ryzyka i wypłacalności
PZU oraz raportu z własnej oceny ryzyka i wypłacalności
Grupy Kapitałowej PZU;
- przyjęcie sprawozdania o wydatkach reprezentacyjnych,
a także wydatkach na usługi prawne, usługi marketingowe,
usługi w zakresie stosunków międzyludzkich (public
relations) i komunikacji społecznej oraz usługi doradztwa
związanego z zarządzaniem;
- przyjęcie sprawozdania ze stosowania dobrych praktyk
określonych przez Prezesa Rady Ministrów na podstawie
ustawy o zasadach zarządzania mieniem państwowym
z 16 grudnia 2016 roku, skierowanych do spółek z udziałem
Skarbu Państwa;

- przyjęcie wniosku w sprawie podziału zysku lub pokrycia
straty;
- ustalenie taryfy składek ubezpieczeń obowiązkowych
i dobrowolnych oraz ogólnych warunków ubezpieczeń
dobrowolnych;
- ustalenie zakresu i rozmiaru reasekuracji biernej oraz zadań
w zakresie reasekuracji czynnej;
- przyjęcie rocznego planu audytu i kontroli oraz
sprawozdania z jego wykonania łącznie z wnioskami;
- ustalenie zasad działalności lokacyjnej, prewencyjnej
i sponsoringowej;
- udzielanie przez PZU poręczeń i gwarancji z wyłączeniem
poręczeń i gwarancji, które są czynnościami
ubezpieczeniowymi;
- zaciąganie przez PZU kredytów, zaciąganie lub udzielanie
przez PZU pożyczek – z wyłączeniem pożyczek udzielanych
ze środków zakładowego funduszu świadczeń socjalnych
oraz z uwzględnieniem odstępstw określonych w zasadach
działalności lokacyjnej;
- udzielenie prokury.

Zarząd sporządza i przedstawia właściwym organom spółki,
wraz ze sprawozdaniem Zarządu z działalności PZU:

- sprawozdanie o wydatkach reprezentacyjnych, a także
wydatkach na usługi prawne, usługi marketingowe, usługi
w zakresie stosunków międzyludzkich (public relations)
i komunikacji społecznej oraz usługi doradztwa związanego
z zarządzaniem;
- sprawozdanie ze stosowania dobrych praktyk określonych
przez Prezesa Rady Ministrów na podstawie ustawy
o zasadach zarządzania mieniem państwowym,
skierowanych do spółek z udziałem Skarbu Państwa.

W 2022 roku Zarząd PZU zebrał się na 65 posiedzeniach.
Ze względu na pandemię COVID-19 posiedzenia odbywały
się w formie hybrydowej – stacjonarnej i z wykorzystaniem
środków bezpośredniego porozumiewania się na odległość
albo wyłącznie z wykorzystaniem środków bezpośredniego
porozumiewania się na odległość. Zarząd PZU podjął 349
uchwał w 2022 roku – zarówno na posiedzeniach, jak i w trybie
pisemnym lub przy wykorzystaniu środków bezpośredniego
porozumiewania się na odległość.

Poniżej zaprezentowane zostały zakresy odpowiedzialności
członków Zarządu i Dyrektorów Grupy PZU według stanu na
koniec 2022 roku.



8. Oświadczenie o stosowaniu ładu korporacyjnego

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
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

Imię i nazwisko	Funkcja w Grupie PZU	Zakres odpowiedzialności (stan na 31 grudnia 2022 roku)
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



8. Oświadczenie o stosowaniu ładu korporacyjnego

Komitety

Komitety to struktury kolegialne funkcjonujące w PZU i 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 działały następujące komitety stałe, w pracach których brali udział Członkowie Zarządu i Dyrektorzy Grupy PZU:

1) Komitet Cenowy 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.

2) Komitet Data Governance

	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.

3) Komitet Innowacji

	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.

4) Komitet Inwestycyjny

	Komitet Inwestycyjny
Zadania	- podejmowanie decyzji inwestycyjnych: - o poszczególnych transakcjach w zakresie określonym w załączniku do Regulaminu działalności lokacyjnej, - o poszczególnych transakcjach niezależnie od limitów kwotowych wyznaczonych w załączniku do Regulaminu działalności lokacyjnej w ramach swoich kompetencji, o ile opinia Biura Ryzyka jest negatywna, - o docelowej wielkości aktywów denominowanych w walutach obcych oraz pozycji walutowej w walutach obcych; - opiniowanie decyzji inwestycyjnych; - opiniowanie transakcji powyżej 50 mln zł realizowanych w ramach funduszy TFI PZU , których PZU lub PZU Życie są jedynymi uczestnikami - na wniosek TFI PZU, - 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 łącznie; - 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.



8. Oświadczenie o stosowaniu ładu korporacyjnego

5) Komitet Kosztowy

	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.

6) Komitet Ryzyka Aktuarialnego, Operacyjnego i Modeli

	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: - monitorowanie działań mitygujących dla ryzyk operacyjnych ocenionych w badaniu samooceny na poziomie podwyższonym i wysokim, - przyjmowanie informacji o wynikach analiz scenariuszowych ryzyka operacyjnego oraz monitorowanie zaplanowanych działań zmniejszających ryzyko, - przyjmowanie informacji o zwrocie z kapitału na ryzyku aktuarialnym (raport Return on Risk Capital), - przyjmowanie informacji dotyczących rentowności produktów PZU i PZU Życie.

7) Komitet Ryzyka Grupy PZU

	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: - ryzykiem aktuarialnym, - ryzykiem rynkowym, - ryzykiem kredytowym, - ryzykiem operacyjnym, ze szczególnym uwzględnieniem ryzyka IT i bezpieczeństwa, - ryzykiem braku zgodności, - 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: - adekwatnością kapitałową konglomeratu finansowego oraz strategią postępowania w tym zakresie, - obszarem znaczących transakcji wewnątrzgrupowych, - obszarem koncentracji ryzyka w konglomeracie finansowym, - obszarem zarządzania ryzykiem oraz kontroli wewnętrznej; • nadzór nad procesem przygotowywania sprawozdawczości na potrzeby organów nadzoru lub innej wynikającej z obowiązujących przepisów prawa, związanej z zakresem zadań Komitetu realizowany w szczególności przez: • opiniowanie i rekomendowanie Zarządowi strategii, polityk i procedur w obszarze ryzyka; • monitorowanie i rekomendowanie Zarządowi wielkości apetytu na ryzyko, w tym jego zmian; • ustalanie limitów i rekomendowanie działań ograniczających ryzyka; • akceptowanie raportów kwartalnych dotyczących ryzyka; • akceptowanie sprawozdania w zakresie transakcji wewnątrz konglomeratu finansowego, przed przekazaniem do organu nadzoru; • opiniowanie transakcji i inicjatyw biznesowych, mogących wpływać na poziom ryzyka lub wypłacalności Grupy PZU lub podmiotów wchodzących w jej skład; • akceptowanie sprawozdania w zakresie znaczącej koncentracji ryzyka na poziomie konglomeratu finansowego, przed jego przekazaniem do organu nadzoru; • 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; • opiniowanie planów działań naprawczych podmiotów Grupy PZU; • akceptowanie raportu ORSA Grupy PZU, PZU i PZU Życie; • akceptowanie scenariuszy testów warunków skrajnych na potrzeby ORSA lub planu działań naprawczych Grupy PZU; • akceptowanie raportu o adekwatności kapitałowej Grupy PZU oraz PZU i PZU Życie; • monitorowanie i rekomendowanie wielkości apetytu na ryzyko (w tym jego zmian) dla Grupy PZU lub podmiotów wchodzących w jej skład; • opiniowanie propozycji działań w obszarze zarządzania kapitałem w Grupie PZU lub podmiotach wchodzących w jej skład; • monitorowanie poziomu ryzyka w podmiotach Grupy PZU, z uwzględnieniem przeprowadzanych testów warunków skrajnych oraz ocen BION; • wydawanie rekomendacji podmiotom Grupy PZU w obszarze ryzyka oraz koncentracji ryzyk.



8. Oświadczenie o stosowaniu ładu korporacyjnego

8) Komitet Ryzyka Inwestycyjnego

	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; - ustalenie 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; - ustalenie 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; - ustalenie limitów kredytowych i limitów koncentracji w pojedyncze podmioty lub grupy podmiotów powyżej kwoty 600 mln zł; - ustalenie limitów i ograniczeń zaangażowania w poszczególne rodzaje ubezpieczeń finansowych; - ustalenie limitów zaangażowania w portfele kredytów i pożyczek udzielonych klientom banków z tytułu współpracy w ramach ubezpieczeń kredytów bankowych; - ustalenie 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: - ryzyka zaangażowania PZU i PZU Życie w kraje obce oraz w sektory i branże gospodarki, - ryzyka poszczególnych portfeli inwestycyjnych PZU i PZU Życie, - portfeli ubezpieczeń finansowych w których występuje ryzyko kredytowe.

9) Komitet Sponsoringu, Prewencji i CSR

	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; - ustalenie szczegółowych zasad oraz wytycznych dotyczących realizacji zadań prewencyjnych; - ustalenie wzoru treści klauzuli prewencyjnej stosowanej w ofercie ubezpieczeniowej oraz akceptacja treści tej klauzuli odbiegającej od wzoru; - nadzorowanie realizacji zadań z obszaru CSR.

10) Komitet Sprzedaży Nieruchomości

	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.

11) Komitet Zakupowy

	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 renegotjacji warunków istniejącej umowy lub rozwiązania umowy, na uzasadniony wniosek Biura Zakupów, w przypadku braku porozumienia pomiędzy Biurem Zakupów a właścicielem biznesowym w przedmiotowej sprawie; - kontrola wybranych postępowań zakupowych realizowanych bez udziału Biura Zakupów lub zlecenie 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.

8. Oświadczenie o stosowaniu ładu korporacyjnego

12) Komitet Zarządzania Aktywami i Pasywami

	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: - opiniowanie i rekomendowanie strategii lokacyjnej, - rekomendowanie poziomów stóp technicznych, - rekomendowanie działań zwiększających wielkości środków własnych lub zabezpieczających płynność; - podjęmowanie decyzji dotyczących: - zasad zarządzania płynnością finansową spółki, - celów i wytycznych inwestycyjnych lub ograniczeń inwestycyjnych oraz benchmarków dla komórek organizacyjnych PZU i PZU Życie oraz podmiotów zarządzających lokatami w Grupie PZU, - dopasowania aktywów do pasywów oraz bieżącej struktury aktywów, - 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.

13) Komitet Zarządzania Inicjatywami

	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 inicjatywę 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; - podjęmowanie kierunkowych decyzji związanych ze zmianą pojemności IT oraz podziału pojemności IT w ramach działalności bieżącej PZU i PZU Życie;

	Komitet Zarządzania Inicjatywami
	- podjęmowanie kierunkowych decyzji związanych ze zmianą podziału budżetu przeznaczonego na projekty; - podjęmowanie decyzji w sprawie tworzenia, zmiany i likwidowania dedykowanych obszarów i RAB-ów wraz z wydzielaniem dla nich pojemności IT; - podjęmowanie 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.

14) Sztab Kryzysowy

	Sztab Kryzysowy
Cel	- nadzór nad funkcjonowaniem systemu zarządzania ciągłością 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 ciągłością 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 zarządzania sytuacją kryzysową, a także nadzorowanie i koordynowanie prac związanych z wdrożeniem tych decyzji; - zapewnienie zasobów i środków, w tym finansowych, do wdrożenia wypracowanych rozwiązań; - współpraca lub wsparcie w działaniach ograniczających skutki niepożądanych zdarzeń w innych podmiotach Grupy PZU po 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.



8. Oświadczenie o stosowaniu ładu korporacyjnego

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
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

Imię i nazwisko	Udział w pracach komitetów (stan na 31 grudnia 2022 roku)
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

8.9. Polityka wynagradzania osób nadzorujących i zarządzających

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. Przejrzyste, sprawiedliwe, spójne i niedyskryminujące praktyki wynagradzania pomagają w 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 osiągnięcia 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.

Wynagrodzenie Rady Nadzorczej

Na 31 grudnia 2022 roku w PZU obowiązywała Polityka wynagradzania Członków Zarządu i Rady Nadzorczej PZU, przyjęta 26 maja 2020 roku uchwałą Walnego Zgromadzenia Akcjonariuszy PZU nr 36/2020. Miesięczne wynagrodzenie członków Rady Nadzorczej zostało ustalone Uchwałą nr 5/2017 Nadzwyczajnego Walnego Zgromadzenia PZU z 8 lutego 2017 roku w sprawie zasad kształtowania wynagrodzeń Członków Rady Nadzorczej, zmienionej uchwałą nr 37/2019 Zwyczajnego Walnego Zgromadzenia PZU z 24 maja 2019 roku.

Zasady wynagradzania

Miesięczne wynagrodzenie członków Rady Nadzorczej zostało ustalone jako iloczyn podstawy wymiaru, o której mowa w art. 1 ust. 3 pkt 11 ustawy z 9 czerwca 2016 roku o zasadach kształtowania wynagrodzeń osób kierujących niektórymi spółkami (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.

Ustalone w ten sposób wynagrodzenie miesięczne jest podwyższane dla:



8. Oświadczenie o stosowaniu ładu korporacyjnego

- Przewodniczącego Rady Nadzorczej o 10%;
- Wiceprzewodniczącego Rady Nadzorczej o 9%;
- Sekretarza Rady Nadzorczej o 8%;
- Przewodniczących funkcjonujących w Radzie Nadzorczej komitetów o 9%,

Wysokość wynagrodzenia

Poniższa tabela prezentuje wartość wynagrodzeń lub świadczeń niepieniężnych wypłaconych lub przekazanych w 2020 lub 2019 roku obecnym i byłym członkom Rady Nadzorczej.

przy czym dodatkowe wynagrodzenia nie sumują się.

Wynagrodzenia i inne krótkoterminowe świadczenia pracownicze wypłacone przez PZU (w tys. zł)	1 stycznia – 31 grudnia 2021	1 stycznia – 31 grudnia 2022
Rada Nadzorcza	2 134	2 381
Robert Jastrzębski	203	224
Paweł Górecki	203	224
Robert Śnitko	203	224
Marcin Chłudziński	187	205
Agata Górnicka	187	205
Elżbieta Mączyńska-Ziemacka	187	205
Krzysztof Opolski	203	224
Radosław Sierpiński	41	241 ¹⁾
Piotr Wachowiak	nd.	68
Józef Wierzbowski	187	205
Maciej Zaborowski	187	205
Paweł Mucha	112	151
Maciej Łopiński	89	nd.
Tomasz Kuczur	145	nd.

1) w tym 36 tys. zł z tytułu pełnienia funkcji członka Rady Naukowej w PZU Zdrowie

Wynagrodzenie Zarządu

Zasady wynagradzania członków Zarządu są kształtowane przez Radę Nadzorczą zgodnie z Uchwałą nr 4 Nadzwyczajnego Walnego Zgromadzenia PZU z 8 lutego 2017 roku w sprawie zasad kształtowania wynagrodzeń Członków Zarządu (z późn. zm.), uchwałą nr 36 Zwyczajnego Walnego Zgromadzenia PZU z 26 maja 2020 roku w sprawie „Polityki wynagradzania Członków Zarządu i Rady Nadzorczej PZU SA” oraz wymaganiami ustawy z 9 czerwca 2016 roku o zasadach kształtowania wynagrodzeń osób kierujących niektórymi spółkami.

Zasady wynagradzania

Wynagrodzenie całkowite przysługujące członkowi Zarządu z tytułu świadczenia usług zarządzania oraz wykonywania innych zobowiązań wynikających z umowy o świadczenie usług zarządzania zawartej na czas pełnienia funkcji w Zarządzie PZU składa się z:

- wynagrodzenia stałego – zryczałtowane miesięczne (za miesiąc kalendarzowy) wynagrodzenie podstawowe, które 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 9 czerwca 2016 roku. o zasadach kształtowania wynagrodzeń osób kierujących niektórymi spółkami;
- wynagrodzenia zmiennego – wynagrodzenie uzupełniające za dany rok obrotowy uzależnione od poziomu realizacji wyznaczanych corocznie 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.

Wynagrodzenie zmienne przysługuje po:

- stwierdzeniu przez Radę Nadzorczą spełnienia warunków jego przyznania;
- zatwierdzeniu przez Walne Zgromadzenie sprawozdania Zarządu z działalności PZU oraz sprawozdania finansowego za ubiegły rok obrotowy;
- udzieleniu przez Walne Zgromadzenie absolutorium z wykonania obowiązków.

Wynagrodzenie zmienne za dany rok obrotowy nie może przekroczyć 100% wynagrodzenia stałego rocznego w poprzednim roku obrotowym, dla którego dokonywane jest obliczenie wysokości przysługującego wynagrodzenia zmiennego. 40% wynagrodzenia zmiennego jest przyznawane

w formie odroczonego wynagrodzenia zmiennego. Odroczone wynagrodzenie zmienne jest wypłacane przez okres trzech kolejnych lat. Z upływem 12, 24 i 36 miesięcy od daty przyznania członk Zarządu może nabyć prawo do 1/3 części odroczonego 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.

PZU 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

Cele zarządcze na 2022 rok zostały wyznaczone przez Radę Nadzorczą z uwzględnieniem celów strategicznych oraz wskaźników ich osiągnięcia określonych w Strategii Grupy PZU na lata 2021-2024 i obejmowały:

- poprawę 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 określony jako 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.

Wynagrodzenie Dyrektorów Grupy PZU

Zasady wynagradzania Dyrektorów Grupy PZU są kształtowane przez Zarząd PZU w drodze uchwały



8. Oświadczenie o stosowaniu ładu korporacyjnego

z uwzględnieniem postanowień ustawy z 9 czerwca 2016 roku o zasadach kształtowania wynagrodzeń osób kierujących niektórymi spółkami. Wynagrodzenie całkowite przysługujące Dyrektorom Grupy PZU składa się z wynagrodzenia stałego i wynagrodzenia zmiennego, ustalanych zgodnie z zasadami analogicznymi jak dla członków Zarządu PZU.

Umowy o świadczenie usług zarządzania zawierane z członkami Zarządu oraz Dyrektorami Grupy PZU regulują okres ich wypowiedzenia oraz kwestie powstrzymania się od prowadzenia działalności konkurencyjnej wobec PZU w okresie obowiązywania umów i po ich rozwiązaniu w zamian za odszkodowanie. Nie przewidują rekompensaty

w przypadku rezygnacji lub zwolnienia członków Zarządu (Dyrektorów Grupy PZU) z zajmowanego stanowiska bez ważnej przyczyny za wyjątkiem odpraw wypłacanych po spełnieniu przesłanek umownych, w zakresie których mieści się przypadek odwołania lub zwolnienia z powodu połączenia emitenta w drodze przejęcia.

Wysokość wynagrodzenia

Poniższa tabela prezentuje wartość wynagrodzeń lub świadczeń niepieniężnych wypłaconych lub przekazanych w 2020 lub 2019 roku obecnym i byłym członkom Zarządu PZU i Dyrektorom Grupy PZU.

Wynagrodzenia i inne krótkoterminowe świadczenia pracownicze wypłacone przez PZU (w tys. zł)	1 stycznia – 31 grudnia 2021		1 stycznia – 31 grudnia 2022	
		w tym część wynagrodzenia zmiennego za lata 2017-2020		w tym część wynagrodzenia zmiennego za lata 2017-2021
Zarząd	14 332	5 849	15 462	7 084
Beata Kozłowska-Chyła	1 479	465	1 823	712
Ernest Bejda	1 350	370	1 744	670
Małgorzata Kot	1 153	173	1 701	626
Krzysztof Kozłowski	405	-	1 317	243
Tomasz Kulik	1 788	808	2 036	962
Piotr Nowak	nd.	nd.	731	-
Maciej Rapkiewicz	1 788	808	2 036	962
Małgorzata Sadurska	1 801	822	2 050	976
Krzysztof Szypuła	1 153	173	717	626
Marcin Eckert	1 316 ¹⁾	645	466	466
Aleksandra Agatowska	94	94	38	38
Adam Brzozowski	711 ²⁾	454	154	154
Elżbieta Häuser – Schöneich	711 ³⁾	454	154	154
Roger Hodgkiss	179	179	179	179
Paweł Surówka	404	404	316	316
Osoby zarządzające wyższego szczebla (Dyrektorzy Grupy PZU)	2 370	1 180	3 288	1 286
Aleksandra Agatowska	673	267	799	354

Wynagrodzenia i inne krótkoterminowe świadczenia pracownicze wypłacone przez PZU (w tys. zł)	1 stycznia – 31 grudnia 2021		1 stycznia – 31 grudnia 2022	
		w tym część wynagrodzenia zmiennego za lata 2017-2020		w tym część wynagrodzenia zmiennego za lata 2017-2021
Andrzej Jaworski	nd.	nd.	308	-
Bartłomiej Litwińczuk	705	313	804	375
Dorota Macieja	705	313	804	375
Małgorzata Kot	90	90	20	20
Krzysztof Szypuła	nd.	nd.	391	-
Roman Pałac	138	138	103	103
Tomasz Karusewicz	59	59	59	59

- 1) W tym odprawa 246 tys. zł.
2) W tym wynagrodzenie z tytułu zakazu konkurencji 257 tys. zł.
3) W tym wynagrodzenie z tytułu zakazu konkurencji 257 tys. zł.

Wynagrodzenia i inne krótkoterminowe świadczenia pracownicze wypłacone przez pozostałe podmioty z Grupy PZU (w tys. zł)	1 stycznia – 31 grudnia 2021		1 stycznia – 31 grudnia 2022	
		w tym część wynagrodzenia zmiennego za lata 2017-2020		w tym część wynagrodzenia zmiennego za lata 2017-2021
Zarząd, z czego:	119	119	27	27
Małgorzata Kot	119	119	27	27
Osoby zarządzające wyższego szczebla (Dyrektorzy Grupy PZU), z czego:	3 325	1 540	4 897	1 892
Aleksandra Agatowska	980	370	1 194	527
Andrzej Jaworski	nd.	nd.	462	-
Bartłomiej Litwińczuk	1 024	437	1 203	558
Dorota Macieja	1 024	437	1 203	558
Krzysztof Szypuła	nd.	nd.	586	-
Roman Pałac	205	204	157	157
Tomasz Karusewicz	92	92	92	92



8. Oświadczenie o stosowaniu ładu korporacyjnego

Całkowita szacunkowa wartość świadczeń niepieniężnych przyznanych przez PZU oraz podmioty zależne PZU (w tys. zł)	1 stycznia – 31 grudnia 2021	1 stycznia – 31 grudnia 2022
Zarząd, z czego:	1 482	1 785
Beata Kozłowska-Chyła	218	265
Ernest Bejda	155	193
Małgorzata Kot	189	224
Krzysztof Kozłowski	44	189
Tomasz Kulik	178	273
Piotr Nowak	nd.	110
Maciej Rapkiewicz	185	211
Małgorzata Sadurska	217	312
Krzysztof Szypuła	136	8
Marcin Eckert	160	nd.
Osoby zarządzające wyższego szczebla (Dyrektorzy Grupy PZU), z czego:	587	942
Aleksandra Agatowska	214	270
Andrzej Jaworski	nd.	74
Bartłomiej Litwińczuk	185	238
Dorota Macieja	173	200
Krzysztof Szypuła	nd.	160
Tomasz Karusewicz	15 ¹⁾	nd.

1) Świadczenia zaległe z PZU i PZU Życie.

W 2022 roku Członkom Zarządu PZU wypłacono część świadczeń za lata 2017 - 2021 wynikających z systemu zmiennego wynagradzania. Wypłata pozostałej części premii za lata 2019 - 2022 może mieć miejsce w następnych okresach. Na poczet tych świadczeń utworzono rezerwę, której łączna wysokość na 31 grudnia 2022 roku wyniosła 19 948 tys. zł (łącznie z narzutami pracodawcy, na 31 grudnia 2021 roku: 17 897 tys. zł).

W 2022 i w 2021 roku spółki Grupy PZU nie udzieliły pożyczek ani żadnych podobnych świadczeń Członkom Zarządu PZU oraz Dyrektorom Grupy PZU.

PZU nie posiada zobowiązań z tytułu emerytur i świadczeń o podobnym charakterze wobec byłych osób nadzorujących i zarządzających albo byłych członków organów administrujących ani zobowiązań zaciągniętych w związku z przedmiotowymi świadczeniami.

8.10. 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 jest tworzenie organizacji wspierającej różnorodność. W ramach prowadzonej polityki w zakresie kultury organizacyjnej szczególne znaczenie ma poszanowanie praw człowieka, w tym przeciwdziałanie mobbingowi i dyskryminacji, zapewnienie wszystkim pracownikom równych szans bez względu na pozycję zawodową w Grupie PZU, płeć, wiek, niepełnosprawność, rasę, religię, narodowość, przekonania polityczne, przynależność związkową, pochodzenie etniczne, wyznanie, orientację seksualną, a także formę zatrudnienia – na czas określony lub nieokreślony, w pełnym lub w niepełnym wymiarze czasu pracy, przy jednoczesnym poszanowaniu prawa do wolności zrzeszania się i strajku.

Poszanowaniu indywidualności, równemu traktowaniu i przeciwdziałaniu dyskryminacji służą przyjęte procedury i podejmowane inicjatywy:

- zapobieganie mobbingowi i dyskryminacji wspiera Procedura przeciwdziałania zachowaniom niepożądanym w środowisku pracy – mobbingowi i dyskryminacji, która przewiduje powołanie komisji antymobbingowej komisji antidyskryminacyjnej do badania zgłoszeń dotyczących niewłaściwych zachowań noszących znamiona mobbingu lub dyskryminacji;

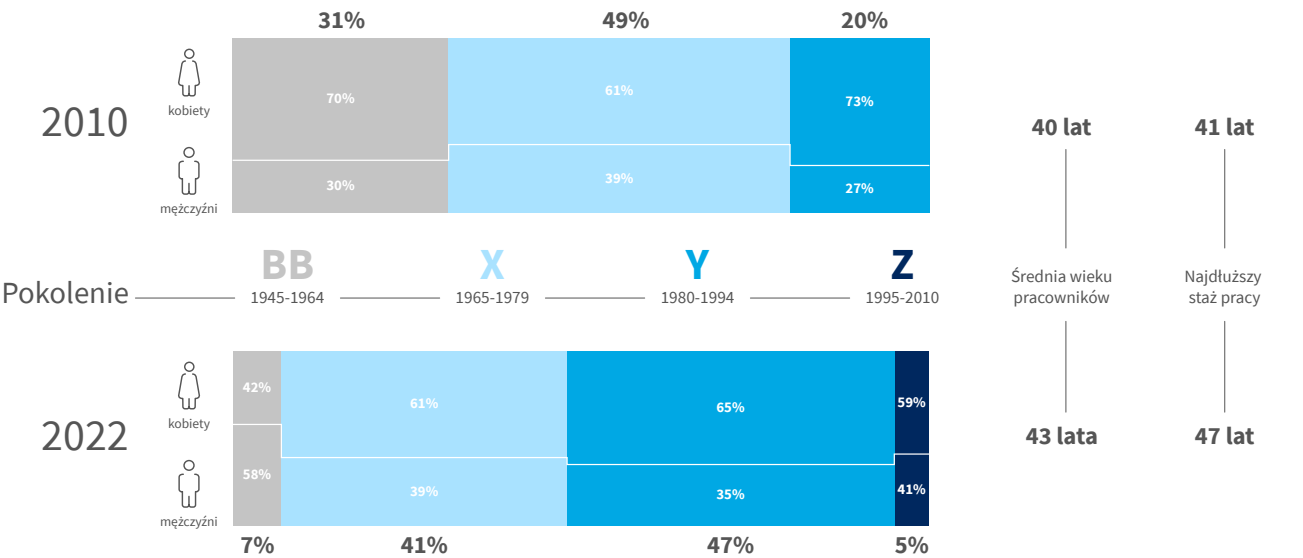
- zapewnienie równego traktowania w zatrudnieniu oraz przeciwdziałanie dyskryminacji wspiera Procedura „Zgłoś Incydent”, umożliwiającą pracownikom zgłaszanie naruszeń za pośrednictwem platformy intranetowej.

Od grudnia 2020 roku wszystkich pracowników obowiązuje nowe szkolenie e-learningowe „Przeciwdziałanie mobbingowi i dyskryminacji w miejscu pracy”. W szkoleniu oprócz kwestii związanych z mobbingiem pracownikom przekazywane są informacje dotyczące przeciwdziałania dyskryminacji i równego traktowania w zatrudnieniu.

Kwestie psychologicznego środowiska pracy są także podejmowane w ramach okresowych szkoleń bhp dla pracowników, w tym menedżerów.

PZU zapewnia pracownikom równe szanse na rozwój w zakresie doskonalenia umiejętności, awansu i wynagradzania, kierując się indywidualnym potencjałem pracowników, ich osiągnięciami i wynikami pracy. Zasady wspierające różnorodność i równe traktowanie obejmują wszystkie etapy kariery zawodowej w firmie – począwszy od procesu rekrutacyjnego, poprzez okres trwania stosunku pracy (warunki zatrudnienia, dostęp do szkoleń i aktywności rozwojowych, możliwości awansu), aż po zakończenie współpracy.

PZU chce rozwijać 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



8. Oświadczenie o stosowaniu ładu korporacyjnego

udostępnione jest szkolenie e-learningowe „Współpraca w różnorodności”, którego celem jest lepsze rozumienie różnic międzyludzkich, zwłaszcza pokoleniowych, aby efektywnie współpracować w różnorodnych zespołach.

Ważnym aspektem kultury organizacyjnej jest poszanowanie godności osobistej pracowników.

„Dobre Praktyki Grupy PZU”, które stanowią kodeks etyczny wszystkich pracowników, promują wzajemny szacunek, współpracę i równe traktowanie, przy uwzględnieniu różnorodności ról, cech charakteru i osobowości.

Polityka różnorodności wobec zarządu oraz rady nadzorczej

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 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 perspektywę 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.

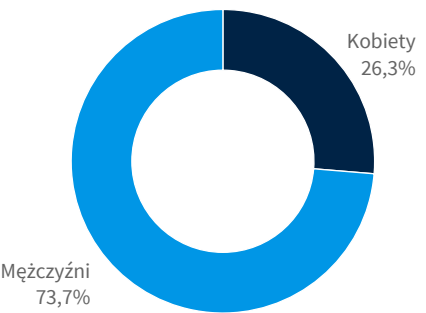
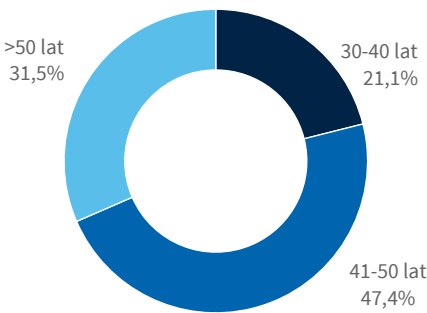
W 2022 roku Rada Nadzorcza PZU i Zarząd PZU składały się z osób o różnym wieku i płci oraz różnym wykształceniu i doświadczeniu. Stopień zróżnicowania na 31 grudnia 2022 roku zaprezentowany został w poniższych tabelach.

Wiek i płeć

Rada Nadzorcza								
	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 – 40 lat	1	3	9%	27%	1	2	9%	18%
41 – 50 lat	0	3	0%	27%	0	3	0%	27%
> 50 lat	1	3	9%	27%	1	4	9%	36%
Ogółem w podziale na płeć	2	9	18%	82%	2	9	18%	82%

Zarząd								
	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 – 40 lat	0	1	0,0%	12,5%	0	1	0,0%	12,5%
41 – 50 lat	2	3	25,0%	37,5%	2	4	25,0%	50,0%
> 50 lat	1	1	12,5%	12,5%	1	0	12,5%	0%
Ogółem w podziale na płeć	3	5	37,5%	62,5%	3	5	37,5%	62,5%

Wiek kadry nadzorującej i zarządzającej na 31.12.2022 roku Płeć kadry nadzorującej i zarządzającej na 31.12.2022 roku



Wykształcenie i specjalistyczna wiedza

Wykształcenie i specjalistyczna wiedza					
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. – profesor, dr hab. – doktor habilitowany, dr – doktor



8. Oświadczenie o stosowaniu ładu korporacyjnego

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

8.11. Zarządzanie konfliktem interesów

Konflikt interesów

PZU w prowadzonej działalności unika konfliktu interesów, rozumianego jako sytuacje, w których dochodzi lub może dojść do sprzeczności pomiędzy interesem prawnym, finansowym lub innym prawnie chronionym:

- PZU lub osoby powiązanej z PZU (tj. członek Zarządu, pracownik PZU, podmiot świadczący usługi na rzecz PZU) a klienta;
- osoby powiązanej z PZU a PZU.

W tym celu w PZU obowiązują Zasady zarządzania konfliktem interesów. Regulacja 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. PZU ogranicza możliwości powstania konfliktu interesów oraz przeciwdziała następstwom jego wystąpienia, w szczególności przez:

- informowanie klientów korzystających z instrumentów finansowych o przyjętych przepisach dotyczących zarządzania konfliktami interesów;
- działanie w interesie klienta i propagowanie wśród osób powiązanych z PZU uczestniczących w cyklu życia produktu uczciwego, sprawiedliwego i profesjonalnego postępowania;
- ograniczanie zakresu osób posiadających dostęp do określonych informacji i zasobów;
- egzekwowanie od osób powiązanych z PZU przestrzegania ograniczeń dotyczących przyjmowania i wręczania prezentów w relacjach biznesowych;
- ograniczanie możliwości reprezentowania interesów PZU przez pracowników, którzy są powiązani z osobami, z którymi PZU utrzymują relacje biznesowe;
- ograniczenie i monitorowanie realizacji przez pracowników i członków Zarządu 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 dotyczących PZU.

W ramach ograniczenia ryzyka powstania konfliktu interesów, członkowie organów PZU 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.

Przyjmowanie i wręczanie prezentów

Zasady funkcjonujące w PZU 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.

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. Zagadnienia dotyczące konfliktu interesów poruszane są także podczas szkoleń wprowadzających (on-onboardingowych) 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.

9.

Pozostałe



9. Pozostałe

Oświadczenie Zarządu Jednostki dominującej odnośnie sporządzenia jednostkowego i skonsolidowanego sprawozdania finansowego oraz Sprawozdania z działalności

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

Współpraca z międzynarodowymi instytucjami publicznymi

W ramach Wyłatacalności II PZU posiada możliwość konsultacji z Europejskim Urzędem Nadzoru Ubezpieczeń i Pracowniczych Programów Emerytalnych (EIOPA).

Spółki z Grupy PZU współpracują m.in. z Europejskim Bankiem Odbudowy i Rozwoju (EBRD), Europejskim Funduszem Inwestycyjnym. W ramach emisji obligacji podporządkowanych, EBRD w 2017 roku nabył 300 mln zł papierów wartościowych.

Informacje o zawartych umowach znaczących zawartych pomiędzy akcjonariuszami

Zarząd PZU nie posiada wiedzy o umowach zawartych, pomiędzy akcjonariuszami, do dnia wydania niniejszego Sprawozdania z działalności Grupy kapitałowej PZU i PZU, w wyniku których mogą w przyszłości nastąpić zmiany w proporcjach posiadanych akcji przez dotychczasowych akcjonariuszy.

Informacje o zawartych umowach znaczących

W 2022 roku nie zostały zawarte umowy znaczące dla działalności Emitenta.

Transakcje z podmiotami powiązanymi na warunkach innych niż rynkowe

W 2022 roku ani PZU, ani jednostki zależne nie zawarły żadnej transakcji z podmiotami powiązanymi, jeżeli pojedynczo lub łącznie byłyby one istotne i zostały zawarte na innych warunkach niż rynkowe.

Nabycie akcji własnych w roku obrotowym

Konsolidowane fundusze, zgodnie ze skonsolidowanym sprawozdaniem finansowym, posiadały na 31 grudnia 2022 roku 130 039 akcji PZU.

PZU nie posiadał akcji własnych na 31 grudnia 2022 roku.

Udzielone i zaciągnięte kredyty i pożyczki

W ramach prowadzonej działalności inwestycyjnej w 2022 roku PZU, PZU Życie oraz fundusze zarządzane przez TFI PZU dokonały transakcji polegających na udzieleniu finansowania dłużnego w formie pożyczek i obligacji.

Udzielone i otrzymane poręczenia i gwarancje

W 2022 roku ani PZU, ani jednostki zależne nie udzieliły poręczeń kredytu lub pożyczki, ani nie udzieliły gwarancji – łącznie jednemu podmiotowi lub jednostce zależnej od tego podmiotu – jeżeli łączna wartość istniejących poręczeń lub gwarancji byłaby istotna.

Informacja o pozycjach pozabilansowych wg stanu na 31 grudnia 2022 roku zawarta jest w [Roz. 5.6 Struktura aktywów i pasywów Grupy PZU](#).

Zasady sporządzenia

Zasady sporządzenia rocznego skonsolidowanego sprawozdania finansowego opisane zostały w skonsolidowanym sprawozdaniu finansowym Grupy PZU.

Ocena zarządzania zasobami finansowymi, z uwzględnieniem zdolności wywiązywania się z zaciągniętych zobowiązań, oraz określenie ewentualnych zagrożeń i działań, jakie Emitent podjął lub zamierza podjąć w celu przeciwdziałania tym zagrożeniom. Ocena realizacji zamierzeń inwestycyjnych

Grupa PZU i Emitent znajdują się w bardzo dobrej sytuacji finansowej i spełniają wszystkie kryteria bezpieczeństwa nakładane przez regulacje prawne i KNF. Rating „A-” Emitenta nadany przez S&P oraz stabilna perspektywa ratingowa potwierdzają, że PZU posiada mocną pozycję biznesową, dysponuje wysokim poziomem kapitałów własnych, w tym do realizacji zamierzeń inwestycyjnych.

Prognozy finansowe

PZU nie publikował prognoz dotyczących wyników finansowych.

Sprawy sporne

W 2022 roku i do dnia podpisania skonsolidowanego sprawozdania finansowego w spółkach z Grupy PZU nie wystąpiły postępowania toczące się przed sądem, organem właściwym dla postępowania arbitrażowego lub organem administracji publicznej dotyczące zobowiązań albo wierzytelności PZU lub jednostki od niego bezpośrednio lub pośrednio zależnej, których jednostkowa wartość byłaby istotna, za wyjątkiem kwestii opisanych w w skonsolidowanym

sprawozdaniu finansowym Grupy PZU oraz w sprawozdaniu finansowym PZU za 2022 roku.

Na 31 grudnia 2022 roku wartość przedmiotu sporu wszystkich 265 937 (na 31 grudnia 2021 roku: 284 223) spraw toczących się przed sądami, organami właściwymi dla postępowań arbitrażowych lub organami administracji publicznej prowadzonych w podmiotach z Grupy PZU wynosiła łącznie 9 033 mln zł (na 31 grudnia 2021 roku: 8 516 mln zł). W kwocie tej 5 586 mln zł (na 31 grudnia 2021 roku: 4 723 mln zł) dotyczy zobowiązań, a 3 447 mln zł (na 31 grudnia 2021 roku: 3 793 mln zł) wierzytelności spółek z Grupy PZU.

Niniejsze Sprawozdanie z działalności Grupy Kapitałowej PZU za 2022 rok liczy 267 kolejno ponumerowanych stron.

Podpisy Członków Zarządu PZU

Beata Kozłowska-Chyła – Prezes Zarządu

Ernest Bejda – Członek Zarządu

Małgorzata Kot – Członek Zarządu

Krzysztof Kozłowski – Członek Zarządu

Tomasz Kulik – Członek Zarządu

Piotr Nowak – Członek Zarządu

Maciej Rapkiewicz – Członek Zarządu

Małgorzata Sadurska – Członek Zarządu

Warszawa, 29 marca 2023 roku

10.

Załączniki

Załącznik 1 – Dane finansowe Grupy PZU

Załącznik 2 – Słownik terminów

Załącznik 3 – Alternatywne pomiary wyników



Załącznik 1 – Dane finansowe Grupy PZU

Załącznik 1: 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

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



Załącznik 1 – Dane finansowe Grupy PZU

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

Załącznik 1 – Dane finansowe Grupy PZU

Zdarzenia jednorazowe w Grupie PZU (mln zł)	2018	2019	2020	2021	2022
Koszty związane z modyfikacją umów kredytów hipotecznych złotych 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)	-	-	-	-

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%



Załącznik 1 – Dane finansowe Grupy PZU

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

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



Załącznik 1 – Dane finansowe Grupy PZU

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

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

Załącznik 1 – Dane finansowe Grupy PZU

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

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



Załącznik 1 – Dane finansowe Grupy PZU

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



Załącznik 2 – Słownik terminów

Załącznik 2: 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 niewygaste, 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 codziennie 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.

Załącznik 3 – Alternatywne pomiary wyników

Załącznik 3: 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.

Aktywa klientów zewnętrznych TFI PZU i PTE PZU (mld zł) – aktywa klientów zewnętrznych zgromadzone na Otwartym Funduszu Emerytalnym PZU „Złota Jesień” oraz Dobrowolnym Funduszu Emerytalnym PZU oraz wszystkie aktywa zgromadzone oraz zarządzane przez TFI PZU, inne niż te stanowiące środki własne spółek z Grupy PZU. W porównaniu do wartości raportowanych przed 2021 rokiem uwzględniono również produkty PPE sprzedawane przez PZU Życie w formie UFK i zarządzane przez TFI PZU jako asset management. Wzrost wskaźnika oznacza, że napływy aktywów do funduszy przeważają odpływy z funduszy lub / oraz, że fundusze osiągają pozytywne stopy zwrotu z aktywów w zarządzaniu.

COR – wskaźnik mieszany, liczony dla sektora ubezpieczeń majątkowych i pozostałych ubezpieczeń osobowych (dział II). Jest to stosunek kosztów ubezpieczeniowych związanych z obsługą ubezpieczeń i wypłatą odszkodowań (tj. kosztów odszkodowań, akwizycji i administracji) do składki zarobionej netto przypadającej na dany okres; spadek wartości wskaźnika oznacza poprawę efektywności (ang. *Combined Operating Ratio*).

Marża odsetkowa – różnica pomiędzy dochodem odsetkowym banku uzyskanym na aktywach dochodowych a kosztem odsetkowym ponoszonym na zobowiązaniach. Jest to relacja wyniku banku wypracowanego z odsetek do średnich aktywów pomniejszych o odsetki zapadłe od należności zagrożonych; wzrost wartości wskaźnika oznacza poprawę efektywności (ang. NIM)

Marża operacyjna w ubezpieczeniach na życie – rentowność segmentów ubezpieczeń na życie liczona jako stosunek wyniku z działalności operacyjnej do składki przypisanej brutto; wzrost wartości wskaźnika oznacza poprawę efektywności.

Marża operacyjna w ubezpieczeniach grupowych i IK – rentowność segmentu ubezpieczeń grupowych i indywidualnie kontynuowanych, liczona, jako stosunek wyniku z działalności operacyjnej do składki przypisanej

brutto; wzrost wartości wskaźnika oznacza poprawę efektywności.

Przychody Filaru / Obszaru Zdrowie - składka przypisana brutto z ubezpieczeń zdrowotnych (majątkowych i życiowych) oraz przychody z: abonamentów medycznych, medycyny pracy, usług w ramach kontraktów z NFZ oraz produktów fee-for-service realizowanych w placówkach medycznych PZU Zdrowie (w oddziałach oraz spółkach zależnych PZU Zdrowie), z wyłączeniem transakcji wewnątrzgrupowych.

Liczba umów filaru / obszaru Zdrowie - liczba umów klientów produktów zdrowotnych Grupy PZU (PZU Życie, PZU, PZU Zdrowie, TUW PZUW, LINK4), tj. liczba umów klientów posiadających: grupowe lub indywidualne ubezpieczenie zdrowotne, abonament usług medycznych lub usług medycyny pracy. Dla umów grupowych klientem jest ubezpieczony albo uprawniony.

ROA – stopa zwrotu z aktywów liczona jako stosunek urocznionego zysku netto do średniej arytmetycznej sumy aktywów na początek i koniec okresu sprawozdawczego; wzrost wartości wskaźnika oznacza poprawę efektywności, czyli wyższą zdolność aktywów do generowania zysków (ang. *Return on Assets*).

ROE przypadający właścicielom jednostki dominującej – zwrot na kapitałach własnych liczony jako stosunek urocznionego zysku netto przypisanego właścicielom jednostki dominującej do średniej arytmetycznej skonsolidowanego kapitału własnego z wyłączeniem udziału mniejszości na początek i koniec okresu sprawozdawczego; wzrost wartości wskaźnika oznacza poprawę efektywności i zdolności pomnażania środków powierzonych przez właścicieli (inwestorów) (ang. *Return on Equity*).

ROE skonsolidowane – zwrot na kapitałach własnych liczony jako stosunek urocznionego zysku netto do średniej arytmetycznej skonsolidowanego kapitału własnego na początek i koniec okresu sprawozdawczego; wzrost wartości wskaźnika oznacza poprawę efektywności i zdolności pomnażania środków powierzonych przez właścicieli (ang. *Return on Equity*).

Wskaźnik kosztów administracyjnych – iloraz kosztów administracyjnych i składki zarobionej netto (dla sektora ubezpieczeń majątkowych i pozostałych ubezpieczeń osobowych) lub składki przypisanej brutto (dla sektora ubezpieczeń na życie); wskaźnik określa procentowy udział kosztów administracyjnych w składce a spadek wartości wskaźnika oznacza poprawę efektywności.

Wskaźnik kosztów akwizycji – iloraz kosztów akwizycji (z uwzględnieniem prowizji reasekuracyjnych) i składki zarobionej netto (dla sektora ubezpieczeń majątkowych i pozostałych ubezpieczeń osobowych) lub składki przypisanej brutto (dla sektora ubezpieczeń na życie); wskaźnik określa

procentowy udział kosztów akwizycji w składce a spadek wartości wskaźnika oznacza poprawę efektywności.

Wskaźnik kosztów działalności ubezpieczeniowej – iloraz kosztów działalności ubezpieczeniowej (łącznie kosztów administracyjnych i akwizycji z uwzględnieniem prowizji reasekuracyjnych) i składki zarobionej netto (dla sektora ubezpieczeń majątkowych i pozostałych ubezpieczeń osobowych) lub składki przypisanej brutto (dla sektora ubezpieczeń na życie); wskaźnik określa procentowy udział kosztów działalności ubezpieczeniowej w składce a spadek wartości wskaźnika oznacza poprawę efektywności.

Wskaźnik szkodowości brutto – iloraz sumy odszkodowań i świadczeń brutto oraz zmiany stanu rezerw na niewypłacone odszkodowania i świadczenia brutto i składki przypisanej brutto; obrazuje jaka część składki została przeznaczona na koszty odszkodowań, spadek wartości wskaźnika oznacza poprawę efektywności.

Wskaźnik szkodowości netto – iloraz odszkodowań i świadczeń ubezpieczeniowych netto i składki zarobionej netto; obrazuje jaka część składki została przeznaczona na koszty odszkodowań, spadek wartości wskaźnika oznacza poprawę efektywności.

Wskaźnik Koszty/Dochody (sektor bankowy) – iloraz kosztów administracyjnych i sumy dochodów operacyjnych z wyłączeniem: opłaty BFG, podatku od innych instytucji finansowych i wyniku netto z realizacji i odpisów z tytułu utraty wartości inwestycji; spadek wartości wskaźnika oznacza poprawę efektywności; ang. *C/I Cost/Income*).

Współczynnik wypłacalności Grupy PZU – poziom pokrycia kapitałowego wymogu wypłacalności środkami własnymi Grupy PZU w rozumieniu Dyrektywy 2009/138/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z 25 listopada 2009 roku w sprawie podejmowania i prowadzenia działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej (Wypłacalność II), z późniejszymi zmianami i dokumentami powiązanymi; wzrost wartości wskaźnika oznacza zwiększenie nadwyżki kapitałowej.

Niniejsze Sprawozdanie z działalności zawiera stwierdzenia odnoszące się do przyszłości w zakresie działań strategicznych. Stwierdzenia odnoszące się do przyszłości narażone są na znane i nieznane rodzaje ryzyka, odznaczają się niepewnością i podlegają innym istotnym czynnikom, które mogą spowodować, że faktyczne wyniki, działalności lub osiągnięcia Grupy PZU będą istotnie różniły się od przyszłych wyników, działalności lub osiągnięć wyrażonych wprost lub domyślnie w tych stwierdzeniach dotyczących przyszłości. Stwierdzenia te opierają się na szeregu założeń dotyczących obecnej i przyszłej strategii biznesowej Grupy PZU oraz środowiska, w którym będzie ona prowadziła działalność w przyszłości. PZU wyraźnie odstępuje od wszelkich obowiązków lub zobowiązań w zakresie rozpowszechniania jakichkolwiek uaktualnień lub korekt dowolnych stwierdzeń, które zostały zawarte w niniejszym Sprawozdaniu z działalności Grupy PZU i PZU, mających na celu odzwierciedlenie zmiany oczekiwań PZU lub zmian zdarzeń, warunków lub okoliczności, na których dowolne takie stwierdzenie zostało oparte, chyba że obowiązujące przepisy prawa wymagają inaczej. PZU zastrzega, że stwierdzenia dotyczące przyszłości nie stanowią gwarancji co do przyszłych wyników, a jego faktyczna sytuacja finansowa, strategia biznesowa, plany i cele kierownictwa dotyczące przyszłej działalności mogą istotnie różnić się od przedstawionych lub zasugerowanych w takich stwierdzeniach zawartych w niniejszym Sprawozdaniu z działalności Grupy PZU i PZU. Ponadto, nawet jeżeli sytuacja finansowa, strategia biznesowa, plany i cele kierownictwa dotyczące przyszłej działalności Grupy PZU i PZU będą zgodne ze stwierdzeniami dotyczącymi przyszłości zawartymi w niniejszym Sprawozdaniu z działalności Grupy PZU i PZU, to te wyniki lub wydarzenia mogą nie stanowić żadnej wskazówki co do wyników lub zdarzeń w następnych okresach.

PZU nie zobowiązuje się do publikacji jakichkolwiek uaktualnień, zmian lub korekt informacji, danych lub stwierdzeń zawartych w niniejszym Sprawozdaniu z działalności Grupy PZU i PZU w razie zmiany działań strategicznych lub zamierzeń PZU lub też wystąpienia faktów lub zdarzeń, które będą miały wpływ na te działania lub zamierzenia PZU, chyba że taki obowiązek informacyjny wynika z obowiązujących przepisów prawa.

Grupa PZU nie ponosi odpowiedzialności za efekty decyzji, które zostały podjęte po lekturze Sprawozdania z działalności Grupy PZU i PZU.

Jednocześnie, niniejsze Sprawozdanie z działalności Grupy PZU i PZU nie może być traktowane jako część zaproszenia czy oferty do nabycia papierów wartościowych lub do dokonania inwestycji. Sprawozdanie z działalności Grupy PZU i PZU nie stanowi również oferty ani zaproszenia do przeprowadzenia innych transakcji dotyczących papierów wartościowych.

UCHWAŁA NR/2023

ZWYCZAJNEGO WALNEGO ZGROMADZENIA

POWSZECHNEGO ZAKŁADU UBEZPIECZEŃ SPÓŁKI AKCYJNEJ

z dnia 2023 roku

**w sprawie zatwierdzenia Sprawozdania Zarządu z działalności Grupy Kapitałowej PZU i PZU SA
za rok obrotowy zakończony 31 grudnia 2022 roku oraz Sprawozdania dotyczącego
informacji niefinansowych Grupy Kapitałowej PZU i PZU SA za 2022 rok**

Na podstawie art. 395 § 2 pkt 1 Kodeksu spółek handlowych, w związku z art. 55 ust. 2a i nast. ustawy z dnia 29 września 1994 roku o rachunkowości oraz § 18 pkt 1 Statutu PZU SA, Zwyczajne Walne Zgromadzenie PZU SA uchwala, co następuje:

§ 1

Zwyczajne Walne Zgromadzenie PZU SA zatwierdza Sprawozdanie Zarządu z działalności Grupy Kapitałowej PZU i PZU SA za rok obrotowy zakończony 31 grudnia 2022 roku oraz Sprawozdanie dotyczące informacji niefinansowych Grupy Kapitałowej PZU i PZU SA za 2022 rok.

§ 2

Uchwała wchodzi w życie z chwilą powzięcia.

Przewodniczący
Zwyczajnego Walnego Zgromadzenia PZU SA