



Raport Roczny 2023

Sprawozdanie dotyczące informacji niefinansowych
Grupy Kapitałowej PZU i PZU SA za 2023 rok

pzu.pl

Dbamy o to, co w życiu jest
najważniejsze.

UBEZPIECZENIA | ZDROWIE | INWESTYCJE | BANKOWOŚĆ

Spis treści

Aby przejść do wybranej strony kliknij na odpowiednią pozycję w spisie.

Spis treści

1. Podejście do raportowania	5
2. Charakterystyka Grupy PZU i PZU	6
3. Model biznesowy i tworzenie wartości	11
3.1. Łańcuch wartości	11
3.2. Mapa interesariuszy	13
3.3. Tworzenie wartości	14
4. Strategia ESG	16
4.1. Ambicje ESG na lata 2030-2050	19
5. Kluczowe niefinansowe wskaźniki efektywności	21
6. Taksonomia - ujawnienia na podstawie art. 8 rozporządzenia UE 2020/852¹	24
6.1. Działalność ubezpieczeniowa i reasekuracyjna	24
6.2. Działalność inwestycyjna	29
7. Zarządzanie ryzykami ESG	48
7.1. Odpowiedzialność w kwestiach ESG	48
7.2. Kluczowe ryzyka ESG	49
7.3. Polityki i procedury dotyczące zagadnień niefinansowych	50
8. Zagadnienia społeczne	51
8.1. Odpowiedzialna sprzedaż	52
8.2. Dialog z klientem i proces usprawnień	56
8.3. Zapobieganie wykluczeniu	58
8.4. Sport i aktywność fizyczna	60
8.5. Profilaktyka zdrowotna	62
8.6. Prewencja	64
8.7. Mecenat kultury	66
8.8. Działalność charytatywna	67

9. Zagadnienia pracownicze	69
9.1. Struktura zatrudnienia	70
9.2. Środowisko pracy	77
9.3. Kultura organizacyjna	79
9.4. Różnorodność w relacji z pracownikami	82
9.5. Badania zaangażowania, dialog i związki zawodowe	86
9.7. Szkolenia i rozwój	90
9.8. Dzielenie się wiedzą i doświadczeniem	94
9.9. Bezpieczeństwo	95
10. Zagadnienia środowiskowe	96
10.1. Biznes Grupy PZU w obliczu zmian klimatu	96
10.2. Oferta produktowa - przeciwdziałanie i adaptacja	101
10.3. Bezpośredni wpływ Grupy PZU na środowisko	110
10.4. Zużycie energii	115
10.5. Ślad węglowy	119
11. Poszanowanie praw człowieka	124
12. Przeciwdziałanie korupcji	126





1. Podejście do raportowania

PZU opublikował Sprawozdanie Zarządu z działalności Grupy PZU i PZU za 2023 rok, które jest jednocześnie raportem integrowanym. Raport prezentuje działalność Grupy PZU integrując wyniki finansowe i biznesowe wraz z kwestiami środowiskowymi, społecznymi, a także ładem korporacyjnym. Informacje niefinansowe przedstawione w raporcie służą zrozumieniu wyników w zakresie realizacji strategii ESG, a także budowaniu trwałych relacji z kluczowymi interesariuszami.

Na potrzeby oświadczenia na temat informacji niefinansowych, o którym mowa w art. 49b oraz art. 55 ust. 2c Ustawy o Rachunkowości PZU przygotował niniejsze Sprawozdanie dotyczące informacji niefinansowych Grupy Kapitałowej PZU i PZU SA za 2023 rok, uwzględniające informacje niefinansowe zgodne z wymaganiami określonymi w Ustawie.

Dane zaprezentowane w sprawozdaniu dotyczą okresu od 1 stycznia 2023 roku do 31 grudnia 2023 roku.

Dane kontaktowe w sprawie raportu:

Zespół Relacji Inwestorskich
e-mail: daneniefinansowe@pzu.pl

W obszarze klimatycznym, wyliczenia śladu węglowego zostały zrealizowane zgodnie z międzynarodowym standardem GHG Protocol Corporate Accounting and Reporting Standard. W raporcie znalazły się także informacje dotyczące ujawnień taksonomicznych, zgodnie z rozporządzeniem Delegowanym Komisji (EU) 2021/2139 i rozporządzeniem uzupełniającym Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2020/852. Dane dotyczące śladu węglowego Grupy PZU za 2022 rok i 2023 rok zostały zweryfikowane przez niezależną firmę zewnętrzną Bureau Veritas Polska Sp. z o.o.

Raport obejmuje skonsolidowane dane niefinansowe Grupy Kapitałowej PZU i jej jednostki dominującej PZU, zgodnie ze strukturą organizacji uwzględnioną w Skonsolidowanym sprawozdaniu finansowym za rok zakończony 31 grudnia 2023 roku.

Dane PZU Życie, Grupy Alior Banku, Grupy Banku Pekao, LINK4, podmiotów zagranicznych (AAS Balta, AB Lietuvos Draudimas, PrJSC IC PZU Ukraine) oraz pozostałych konsolidowanych w ramach Grupy spółek zostały zaprezentowane w ramach informacji dotyczących Grupy PZU. Ponadto, Alior Bank oraz Bank Pekao opublikowały odrębne, skonsolidowane na poziomie Grupy ujawnienia, dotyczące danych niefinansowych.

W 2023 roku nie nastąpiły istotne zmiany w strukturze Grupy Kapitałowej PZU. Szczegółowe informacje w tym zakresie zostały przedstawione w [rozdziale Struktura Grupy PZU](#).

Dane publikowane w raporcie obejmują rok podlegający raportowaniu oraz okres porównawczy tj. rok poprzedzający. Na potrzeby prezentacji śladu węglowego, zgodnie z międzynarodowym standardem GHG Protocol Corporate Accounting and Reporting Standard, jako rok bazowy został przyjęty rok 2018.

W 2023 roku nie dokonano istotnych korekt informacji.

Zgodnie z podejściem wynikającym z zasady istotności poszczególne informacje niefinansowe zostały przedstawione w zakresie, w jakim są niezbędne do oceny rozwoju, wyników i sytuacji Grupy PZU. Odpowiednio mniej miejsca poświęcono jednostkom mniejszym, których wpływ na całokształt obrazu Grupy PZU jest niewielki czy wręcz marginalny.



2. Charakterystyka Grupy PZU i PZU

PZU od ponad 220 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.

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 468 mld zł.

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. Grupa PZU jest liderem rynku ubezpieczeniowego w Polsce z udziałami mierzonymi składką przypisana brutto w segmencie ubezpieczeń majątkowych oraz segmencie ubezpieczeń na życie wynoszącymi odpowiednio 32,1% i 40,1% (dane za trzy kwartały 2023 roku).

Spółki Grupy oferują także produkty inwestycyjne, emerytalne, bankowe i usługi medyczne. W ramach partnerstw strategicznych świadczą usługi assistance dla klientów indywidualnych i przedsiębiorstw.

PZU to najbardziej rozpoznawalna marka ubezpieczeniowa w Polsce. Wspomagana znajomość marki jest na poziomie 99%.¹

1) Stały monitoring marki, CAWI, nat-rep 18-65, dane za styczeń-grudzień 2023 rok; odsetek badanych z grupy docelowej deklarujących znajomość marki wskazując ją na liście różnych marek

2) Według aktywów

3) Na koniec 2023 roku

#1

największa grupa ubezpieczeniowo-bankowa w Europie Środkowo-Wschodniej²

22 mln

klientów

99%

najbardziej rozpoznawalna marka ubezpieczeniowa w Polsce¹

40,8 mld zł

kapitalizacji giełdowej³

Grupa PZU

Pozycja rynkowa spółek Grupy PZU

LEGENDA

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

POLSKA

	#1	
	#1	
	#2	
	#8	
TFI PZU	#3	
OFE PZU	#3	
Pekao TFI	#5	
ZDROWIE	#3	

LITWA

	#1	
	#6	

ŁOTWA

	#1	
--	----	--

ESTONIA

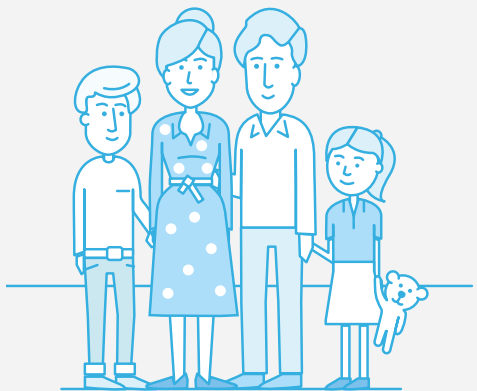
	#4	
--	----	--

UKRAINA

	#10	
	#4	



Kluczowe obszary biznesowe Grupy PZU



UBEZPIECZENIA

Grupa PZU od wielu lat zapewnia ochronę ubezpieczeniową we wszystkich najważniejszych dziedzinach życia prywatnego, publicznego i gospodarczego, chroniąc życie, majątek i zdrowie swoich klientów.

Liderami rynku ubezpieczeniowego w Polsce są PZU (ubezpieczenia majątkowe i osobowe, w tym ubezpieczenia komunikacyjne, mieszkań i budynków, rolne, odpowiedzialności cywilnej) i PZU Życie (ubezpieczenia na życie). Od 2014 roku, po akwizycji spółki

LINK4, Grupa oferuje ubezpieczenia pod dwiema markami: najbardziej rozpoznawalną, szczycącą się ponad 220-letnią tradycją marką PZU i znacznie młodszą, kojarzoną z kanałami sprzedaży direct marką LINK4. W 2015 roku utworzono trzecią markę, TUV PZUW, czyli Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych Polski Zakład Ubezpieczeń Wzajemnych, który sprzedaje i obsługuje ubezpieczenia dla firm różnych branż, koncentrując się na współpracy z dużymi podmiotami gospodarczymi i podmiotami medycznymi (szpitale i przychodnie), a także dla instytucji kościelnych i jednostek samorządu terytorialnego.

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

Podstawowym rynkiem działalności Grupy jest Polska, gdzie osiąga 89,9% przychodów (mierzonych przychodami brutto z ubezpieczeń). Działalność ubezpieczeniowa w krajach bałtyckich oraz w Ukrainie generuje 10,1% przychodów.



INWESTYCJE

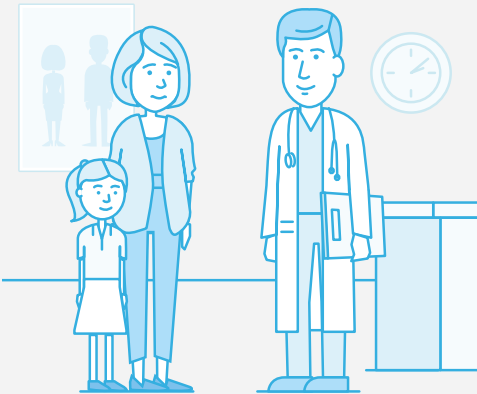
Grupa PZU jest jednym z największych zarządzających aktywami na polskim rynku. Jest też liderem pracowniczych programów emerytalnych.

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 w Dobrowolnym Funduszu Emerytalnym PZU, pracownicze programy emerytalne (PPE), pracownicze plany kapitałowe (PPK). TFI PZU prowadzi również działalność lokacyjną w zakresie środków własnych Grupy PZU.

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

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, ponad 2 300 placówek partnerskich i 888 punktów pobrań. Atutami są szybkie terminy wizyt lekarskich, honorowanie skierowań na badania od lekarzy spoza sieci PZU Zdrowie, zdalne konsultacje medyczne umożliwiające oprócz uzyskania porady czy omówienia wyników badań otrzymanie recepty na leki i skierowania na badania. Ofertę uzupełniają usługi profilaktyczno-prewencyjne.

BANKOWOŚĆ

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

Bank Pekao, założony w 1929 roku, to uniwersalny bank komercyjny oferujący pełen zakres usług bankowych dla klientów indywidualnych i instytucjonalnych. Jest jedną z największych instytucji finansowych w regionie Europy Środkowo-Wschodniej i drugim największym bankiem w Polsce. Alior Bank jest uniwersalnym bankiem depozytowo-kredytowym. Powstał w 2008 roku jako start-up. Łączy zasady tradycyjnej bankowości z innowacyjnymi rozwiązaniami, dzięki którym systematycznie wzmacnia pozycję rynkową i wyznacza nowe kierunki rozwoju polskiej bankowości.

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



KLIENT

Struktura Grupy PZU

Struktura Grupy Kapitałowej PZU wg stanu na 31 grudnia 2023 roku

- W ramach **PZU Zdrowie** funkcjonują oddziały:
 - CM FCM w Warszawie,
 - CM Tarnów,
 - CM Nasze Zdrowie w Warszawie,
 - CM w Opolu,
 - CM Cordis w Poznaniu,
 - CM w Warszawie,
 - CM w Krakowie,
 - CM w Poznaniu,
 - CM we Wrocławiu,
 - CM w Gdańsku,
 - CM w Kielcach,
 - CM Warszawa Chmielna,
 - CM w Radomiu,
 - CM w Łodzi,
 - CM w Częstochowie
- W skład **Grupy PZU Zdrowie** wchodzi: Grupa Centrum Medyczne Medica, Grupa Elvita, Grupa Tomma oraz Starówka, Centrum Medyczne Nowa 5, Centrum Medyczne Gamma oraz Boramed Centrum Medyczne.
- W skład **Grupy Centrum Medyczne Medica** wchodzi następujące spółki:

- Centrum Medyczne Medica sp. z o.o.,
- Sanatorium Uzdrowiskowe „Krystynka” sp. z o.o. z siedzibą w Ciechocinku

- 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;
- W skład **Grupy Tomma** wchodzi następujące spółki:
 - Tomma Diagnostyka Obrazowa S.A.,
 - Bonus Diagnosta sp. z o.o.
- 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:
 - 90% udziałów w Alior Leasing Individual sp. z o.o.(utworzony 29 sierpnia 2023 roku)
 - 100% udziałów w AL Finance sp. z o.o. (do 5 sierpnia 2021 roku – Serwis Ubezpieczeniowy sp. z o.o.), który posiada 10% udziałów w Alior Leasing Individual sp. z o.o.),
 - Meritum Services ICB SA (8 grudnia 2023 roku nastąpiło połączenie spółki Absource sp. z o.o. z Meritum Services ICB SA. Cały majątek spółki Absource sp. z o.o. został przejęty przez spółkę Meritum Services ICB SA),
 - Alior TFI SA,

Struktura Grupy Kapitałowej PZU wg stanu na 31 grudnia 2023 roku

PZU z siedzibą w Warszawie, Polska			
PZU Zdrowie z siedzibą w Warszawie, Polska PZU 80% PZU Życie 20%	LINK4 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 Medica 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 Pekao z siedzibą w Warszawie, Polska PZU 20,0000% Fundusze inwestycyjne zarządzane przez TFI PZU 0,0168%
Elvita z siedzibą w Jaworznie, 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%
Starówka z siedzibą w Warszawie, 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 Bank z siedzibą w Warszawie, Polska PZU 31,9071% Fundusze inwestycyjne zarządzane przez TFI PZU 0,0196%
Tomma Diagnostyka Obrazowa z siedzibą w Poznaniu, Polska PZU Zdrowie 100,00%	PZU LAB z siedzibą w Warszawie, Polska PZU 100,00%	PZU Ukraina Życie z siedzibą w Kijowie, Polska PZU 53,4723% PZU Życie 0,0053% PZU Ukraina 46,5224%	Ruch z siedzibą w Warszawie, Polska PZU 14,50% PZU Życie 14,50% Alior Bank 6,00%
Centrum Medyczne Nowa 5 z siedzibą w Gorzowie Wielkopolskim, 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%
Boramed Centrum Medyczne z siedzibą w Warszawie, 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 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 Armatura 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 i Sigma BIS: jednostki stowarzyszone Pozostałe: spółki zależne objęte konsolidacją

- CORSHAM sp. z o.o.,
 - RBL_VC sp. z o.o.,
 - RBL_VC sp. z o.o. ASI S.K.A.;
- 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 (jednostka stowarzyszona)
- W skład **Grupy Lietuvos Draudimas** wchodzi:
 - UAB „B10 biurai”,
 - UAB „B10 apartamentai”

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

Zmiany w strukturze Grupy Kapitałowej PZU w 2023 roku

W 2023 roku i do daty podpisania sprawozdania zaszyły następujące zmiany w strukturze Grupy Kapitałowej PZU:

- 1 stycznia 2023 nastąpiło otwarcie likwidacji spółki AQ;
- 14 marca 2023 roku zarejestrowano spółkę UAB „B10 biurai”. Udziały objęte zostały przez spółkę Lietuvos Draudimas;
- 14 marca 2023 roku zarejestrowano spółkę UAB „B10 apartamentai”. Udziały objęte zostały przez spółkę Lietuvos Draudimas;
- 31 maja 2023 roku PZU Zdrowie nabyła 100% udziałów w spółce Boramed Centrum Medyczne z siedzibą w Warszawie;
- 31 października 2023 roku nastąpiło połączenie PZU Zdrowie (spółka przejmująca) ze spółką Centrum Medyczne Św. Łukasza z siedzibą w Częstochowie (spółka przejmowana);
- 25 stycznia 2024 roku sfinalizowano transakcję nabycia przez PZU 100% udziałów w kapitale zakładowym Polski Gaz Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych z siedzibą w Warszawie od Orlen Spółka Akcyjna. W związku z tym, że Polski Gaz Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych na Życie z siedzibą w Warszawie jest 100% podmiotem zależnym Polski Gaz Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych, konsekwencją nabycia tego drugiego podmiotu jest wejście do Grupy PZU również Polski Gaz Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych na Życie.





3. Model biznesowy i tworzenie wartości

Centrum modelu wartości Grupy PZU stanowią procesy operacyjne, w których najważniejszym elementem jest działalność ubezpieczeniowa, generująca ponad 60%¹ wyniku operacyjnego Grupy. Ofertę uzupełniają produkty zdrowotne, bankowe, inwestycyjne i emerytalne. Zarządzanie kapitałami w Grupie PZU realizowane jest zgodnie ze strategią Grupy PZU. Dlatego największą wagę mają aspekty związane z działalnością podstawową – ubezpieczeniami oferowanymi przez PZU i PZU Życie.

3.1. Łańcuch wartości

Łańcuch wartości obejmuje szereg procesów, zasobów i relacji, które umożliwiają Grupie prowadzenie działalności. Ma w nim również odzwierciedlenie cykl życia produktów Grupy i jest z nim ściśle powiązany, tworząc kompleksową strukturę, która obejmuje wszystkie etapy od koncepcji produktu, do jego obsługi

i końca cyklu życia, który w przypadku ubezpieczeń może sięgać nawet kilkunastu lat od zakończenia ochrony. Wartość przemieszcza się wzdłuż łańcucha, napędzana jest współpracą, innowacjami i doskonaleniem procesów, co wpływa na rozwój Grupy, umacnianie jej pozycji rynkowej oraz budowę wartości dla akcjonariuszy. W ujęciu modelowym łańcuch wartości Grupy PZU składa

się z czterech elementów: dostawców, działalności operacyjnej, sprzedaży oraz klientów.

I. Dostawcy (upstream)

Grupa PZU współpracuje z dostawcami z wielu branż, w takich obszarach biznesowych jak administracja, nieruchomości czy technologie informatyczne. Największą grupę dostawców stanowią kontrahenci dla zakupów z obszarów IT, nieruchomości, mediów i energii. Spektrum przedmiotowe dostawców jest szerokie, tj. od bardzo kompleksowych zamówień w technologii informatycznych i doradztwa, przez konwencjonalne towary i usługi.

Każda firma chcąc podjąć współpracę z PZU, zapoznaje się z „Kodeksem Postępowania i Dobrych Praktyk ESG Dostawców Grupy PZU” i akceptuje jego treść na etapie składania Formularza Rejestracji Dostawcy, w celu dokonania wpisu na Listę Kwalifikowanych Dostawców. Kodeks stanowi zbiór zasad zarówno dla Grupy PZU, jak i dla wszystkich jej dostawców. Prowadzenie działalności zgodnie z tymi zasadami oraz promowanie jego wartości jest ważnym kryterium oceny potencjalnych kontrahentów. Podpisanie oświadczenia o zapoznaniu się z treścią Kodeksu oraz akceptacja jego zapisów są również elementem składanych przez Dostawców ofert.

Kodeks definiuje wymagania wobec dostawców w obszarze, środowiska, otoczenia społecznego i ładu korporacyjnego.

PZU i PZU Życie przeprowadzają okresowe i doraźne audyty dostawców. Od 2023 roku obszar ESG jest obligatoryjny w ramach audytu dostawców. W przypadku stwierdzenia poważnych naruszeń ze strony dostawcy

lub braku wymaganych standardów związanych z poszanowaniem praw człowieka bądź środowiska naturalnego mogą zostać sformułowane stosowne zalecenia dla dostawcy. Na ich podstawie może być przygotowany, wdrożony i monitorowany plan ograniczenia zidentyfikowanego ryzyka.

II. Działalność operacyjna

W procesach Grupy PZU uczestniczą pracownicy, partnerzy oraz platformy. Główne obszary działalności obejmują: ubezpieczenia, bankowość, inwestycje, zdrowie.

Poniżej zostały przedstawione kluczowe procesy związane z procesami w obszarze ubezpieczeniowym:

- badanie rynku, potrzeb i oczekiwań klientów;
- tworzenie i rozwój produktów i usług;
- sprzedaż i dystrybucja;
- obsługa szkód;
- likwidacja świadczeń i zobowiązań;
- obsługa klienta i zarządzanie relacjami z klientem;
- operacje (obsługa i rozliczenie sprzedaży, obsługa umów);
- bezpieczeństwo danych;
- zarządzanie środkami finansowymi Spółki.

Procesy wspierające (działalność ubezpieczeniowa):

- zarządzanie zasobami ludzkimi;
- zarządzanie informacją;

1) skorygowany o udziały PZU w bankach Grupy

- zarządzanie, rozwój i utrzymanie IT;
- rachunkowość;
- obsługa finansowa;
- administracja i logistyka;
- wsparcie korporacyjne (w tym obsługa prawna, nadzór właścicielski, marketing i komunikacja, relacje inwestorskie itp.).

III. Sprzedaż i dystrybucja

Grupa PZU zapewnia klientom kompleksową ofertę produktów, dzięki synergii w ramach spółek konglomeratu, oferując dostęp z wykorzystaniem różnorodnych kanałów dystrybucji. PZU oferuje swoim klientom dostęp do największej sieci sprzedażowo-obługowej spośród wszystkich działających w Polsce (w ramach oferty ubezpieczeniowej). Na koniec 2023 roku obejmowała ona : 409 placówek, 8,2 tys. agentów na wyłączność i agencji, 3,8tys. 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 27 partnerami strategicznymi.

Klienci Grupy PZU w Polsce mają dostęp do sieci dystrybucji Banku Pekao (493 placówek własnych i 81 placówek partnerskich) oraz Alior Banku (522 placówki, w tym 161 tradycyjnych oddziałów, 7 oddziałów Private Banking, 13 Centrów Bankowości Korporacyjnej i 341 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 548 agentów, 20 multiagencji i 447 brokerów. PZU współpracuje również z 5 bankami i 11 partnerami strategicznymi.

W Ukrainie produkty ubezpieczeniowe są dystrybuowane za pośrednictwem 250 agentów oraz we współpracy z 26 multiagencjami, 38 brokerami oraz 11 bankami.

IV. Klienci (downstream)

Grupa cieszy się zaufaniem 22 milionów klientów. Oferuje produkty i usługi klientom indywidualnym, małym i średnim firmom oraz dużym podmiotom gospodarczym. 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

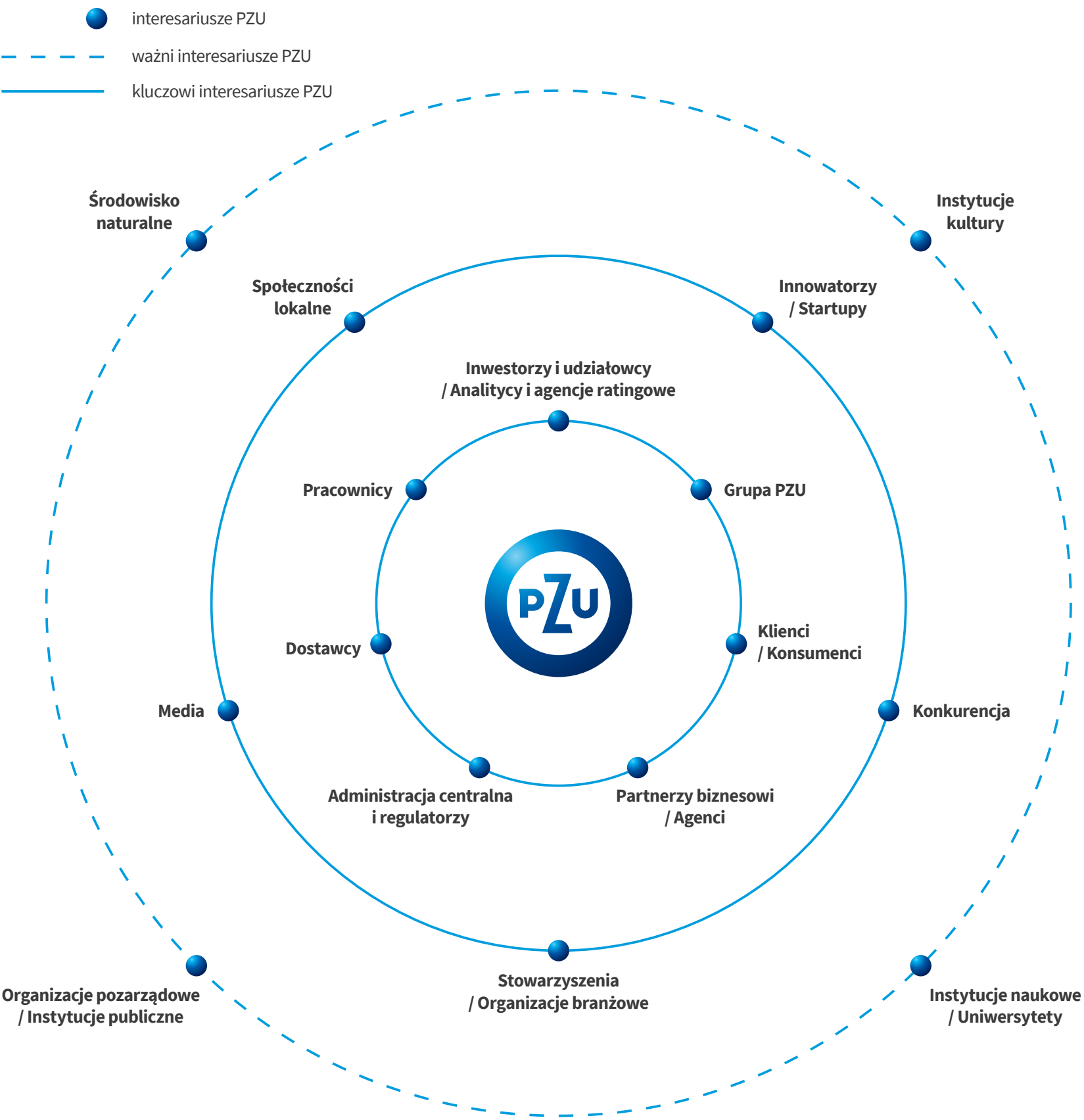
i omnikanałowość. Transformację technologiczną wspomaga wykorzystanie chmury obliczeniowej.

Ubezpieczając miliony Polaków PZU ma realny wpływ na ich życie. Przede wszystkim wypłacane świadczenia pomagają zachować stabilność finansową rodzinom, które znalazły się w ciężkiej sytuacji na skutek nagłych i nieprzewidzianych zdarzeń. Dodatkowo, dzięki oferowanym produktom oraz funduszom inwestycyjnym, PZU wspiera Polaków w gromadzeniu oszczędności i zwiększa ich świadomość w tym obszarze, poprawiając tym samym dobrobyt społeczeństwa.

Z perspektywy przedsiębiorstw, wypłacane odszkodowania wpływają na stabilizację prowadzonej przez firmy działalności oraz wpływają na poprawę ich pozycji konkurencyjnej i efektywność ekonomiczną. W związku z postępującymi zmianami klimatycznymi będzie to jeszcze bardziej istotne, zarówno dla samych przedsiębiorców, jak i z punktu widzenia systemowego, tj. jako bufor bezpieczeństwa kraju dla zdarzeń katastroficznych.

3.2. Mapa interesariuszy

W perspektywie zarządczej, analiza łańcucha wartości i podejmowanych na ich podstawie działań strategicznych uwzględnia potrzeby i specyfikę zaangażowanych grup interesariuszy. Realizacja tych założeń opiera się na procesie mapowania, badania potrzeb oraz aktywnie prowadzonego dialogu. Grupy wyodrębniane są na podstawie stopnia zaangażowania w działalność Grupy oraz ich istotności z punktu widzenia wpływu na model biznesowy PZU.*



*) zestawienie nie obejmuje działalności Grupy Pekao oraz Alior Bank, w których obowiązują odrębne podejścia do relacji z otoczeniem)

3.3. Tworzenie wartości

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

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

Aspekty zarządcze zostały opisane na bazie wytycznych międzynarodowych „IIRC” International Integrated Reporting Council¹. Znalazły się tu kluczowe kwestie związane z tworzeniem wartości w czasie przy użyciu dostępnych kapitałów, tj. zasobów, do których organizacja ma dostęp i z których może korzystać w celu tworzenia wartości.

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

Kapitał finansowy

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

Kapitał intelektualny

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

Kapitał ludzki

Zarządzanie kapitałem ludzkim obejmuje sprawy związane z tworzeniem miejsca pracy, dbałością o bezpieczeństwo, budowaniem relacji i dialogu, wsparciem różnorodności, zarządzania talentami oraz utrzymaniem kluczowych pracowników.

Kapitał społeczny i relacyjny

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

Kapitał infrastrukturalny

Na ten kapitał składa się największa w Polsce sieć dystrybucji i obsługi, w szczególności oddziały, placówki, agenci i partnerzy biznesowi, sieć likwidacji szkód, elektroniczne kanały dystrybucji. To również

jedna z największych w Europie Środkowo-Wschodniej korporacyjna Hurtownia Danych PZU oraz narzędzia i systemy IT, dzięki którym możliwy jest przepływ informacji zarówno wewnątrz Grupy PZU jak i poza nią. Dzięki temu klienci Grupy PZU mają łatwy i wygodny dostęp do produktów i usług finansowych.

Kapitał naturalny

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

Bezpośrednia wartość ekonomiczna wytworzona i podzielona (dane w mln zł)	2020	2021	2022*	2023
Przychody	37 102	39 127	45 583	59 097
Koszty operacyjne z wył. kosztów wynagrodzeń, podatku od instytucji finansowych oraz inwestycji w społeczność	(26 069)	(25 166)	(30 581)	(34 735)
Łączne koszty z tytułu wynagrodzeń i świadczeń dla pracowników	(5 366)	(5 642)	(6 073)	(7 104)
Podatek dochodowy	(1 841)	(1 492)	(1 672)	(3 126)
Podatek od instytucji finansowych	(1 203)	(1 290)	(1 452)	(1 496)
Dobrowolny wkład w inwestowanie funduszy w szerzej rozumianą społeczność	(93)	(103)	(138)	(185)
Dywidendy wypłacane wszystkim akcjonariuszom	0	(3 696)	(2 578)	(3 206)
Wartość ekonomiczna zatrzymana	2 530	1 738	3 088	9 245

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

* Dane przekształcone. Przekształcenie danych porównawczych wynikające z zastosowania MSSF 17

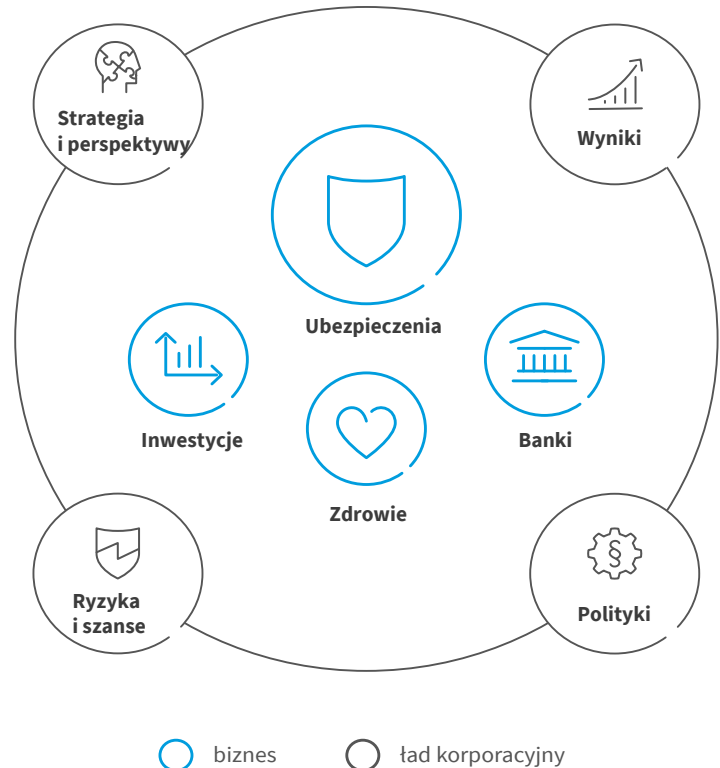


Kapitały (2022/2023)

	Finansowy • 429,2 mld zł / 467,9 mld zł - aktywa • 48,4 mld zł / 60,5 mld zł - kapitały własne • 6,2 mld zł / 6,2 mld zł - obligacje podporządkowane
	Intelektualny • 154 mln zł / 193 mln zł - nakłady na działalność projektową • 6 / 6 - liczba centrów innowacji • 2 / 2 - liczba programów akceleracyjnych i mentoringowych
	Ludzki • 9,8 tys. / 9,8 tys. - liczba pracowników w przeliczeniu na etat (PZU i PZU Życie) • 9,5 tys. / 8,2 tys. - liczba agentów i agencji na wyłączność (PZU i PZU Życie) • 28,5% / 26,5% - procent osób pracujących zdalnie (PZU i PZU Życie)
	Spoteczny i relacyjny • 54,2 mln zł / 70,3 mln zł - środki przekazane na działalność prewencyjną (PZU i PZU Życie) • 35,5 mln zł / 42,7 mln zł - środki przekazane na działalność sponsoringową (PZU i PZU Życie) • 28,0 mln zł / 38,0 mln zł - środki przekazane na działalność Fundacji PZU
	Infrastrukturalny • ~200 tys. / 400TB / ~200 tys. / 400TB - liczba tabel / danych w hurtowni • 1 540 / 1 505 - liczba oddziałów PZU, Pekao i Alior Bank • ~130 / ~130 - liczba placówek własnych PZU Zdrowie
	Naturalny • 123 187 [GJ] / 130 196 [GJ] – zużycie energii z paliw nieodnawialnych (PZU i PZU Życie) • 129 079 [GJ] / 134 644 [GJ] – zużycie zakupionej i wyprodukowanej energii (PZU i PZU Życie) • 49 991 [GJ] / 50 096 [GJ] – ... w tym energii ze źródeł odnawialnych

Model operacyjny

Bazując na zasobach materialnych i niematerialnych Grupa PZU tworzy wartość dla akcjonariuszy, klientów, pracowników i agentów, wywierając wpływ na polską gospodarkę i jej sektory. Grupa PZU wykorzystuje przy tym efektywnie skalę działania, innowacyjność (produkty, obsługa, usługi), ponad 220-letnie doświadczenie oraz znajomość potrzeb klienta - dziś i jutro.



Wynik z kapitałów (2022/2023)

	Finansowy • 24,7 mld zł / 26,9 mld zł - przychody z ubezpieczeń • 15,4 mld zł / 28,2 mld zł – wynik z inwestycji • 3,8 mld zł / 5,8 mld zł - zysk netto dla akcjonariuszy jednostki dominującej PZU
	Intelektualny • 44 / 45 - wskaźnik rekomendacji NPS – po zakupie ubezpieczenia • 25 / 23 - wskaźnik rekomendacji NPS – po skorzystaniu z ubezpieczenia • 8 / 6 - liczba innowacyjnych projektów przekazanych do wdrożenia
	Ludzki • 46% / 50% – wskaźnik zaangażowania pracowników • 8,0% / 9,0% – wskaźnik nowo zatrudnionych pracowników (w etatach dla PZU i PZU Życie) • 10,4% / 8,7% – wskaźnik odejść dobrowolnych i zwolnień pracowników (PZU i PZU Życie)
	Spoteczny i relacyjny • 457 500/ 153 555 - liczba beneficjentów wolontariatu pracowniczego PZU • 9 / 12 - liczba akcji wolontariackich zorganizowanych przez Fundację PZU • 12,2 mln / 14,7 mln - liczba odbiorców działań społecznych z zakresu bezpieczeństwa i zrównoważanego stylu życia
	Infrastrukturalny • >3,5 tys. / >3,5 tys. – liczba aktywnych użytkowników hurtowni danych / Business Intelligence średniomiesięcznie • >3,3 mln / >4,0 mln – liczba użytkowników platformy sprzedażowo-usługowej mojePZU • 117 tys. / 196 tys. – liczba aktywnych użytkowników inPZU
	Naturalny • 16,3% / 14,6% – redukcja emisji eCO2 w zakresie I w stosunku do roku bazowego (2018) • 56,4% / 55,8% – redukcja emisja eCO2 w zakresie II (market-based) w stosunku do roku bazowego (2018) • 2,63 / 2,61 – emisje (zakres 1 i 2) na pracownika (Mg CO2e / pracownika)

Wpływ (2023)

Klienci Grupa PZU ma 22 mln klientów, w tym 16 mln klientów ubezpieczeniowych. Relacje spółek z Grupy PZU obejmują ok. 80% gospodarstw domowych w Polsce. Dzięki wypłacanym odszkodowaniom oraz udzielanym kredytom, PZU pomaga zachować stabilność finansową rodzinom oraz przedsiębiorstwom.	Pracownicy Grupa PZU zatrudnia 38,8 tys. pracowników (w etatach). Jako jeden z największych pracodawców w Polsce, dba o przyjazne środowisko pracy, zdrowie i dobre samopoczucie pracowników, wzmacniając ich umiejętności i oferując im szeroki wachlarz szkoleń oraz możliwości rozwoju.	Akcjonariusze PZU ma akcjonariuszy w ponad 50 krajach. Jest jedną z największych polskich spółek notowanych na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie. Od debiutu na GPW w 2010 roku, na wypłatę dywidendy zostało przeznaczone już ponad 29,3 mld zł.	Administracja centralna • 1,5 mld zł / 1,5 mld zł – podatek od instytucji finansowych • 88,9 mld zł / 104,0 mld zł – obligacje skarbu Państwa
• 15,7 mld zł / 15,7 mld zł – wypłacone odszkodowania i świadczenia • 37,5 mld zł / 42,3 mld zł – Zobowiązania z tytułu umów ubezpieczenia • 212,7 mld zł / 218,8 mld zł – należności z tytułu kredytów	• 5,0 mld zł / 5,8 mld zł – wynagrodzenia • 109 mln zł / 135 mln zł – składki III filar, w tym PPE/PPK • 7,0 mln zł / 6,7 mln zł – ZFŚS (kwota z zysku netto przeznaczona na Zakładowy Fundusz Świadczeń Socjalnych)	• 1,94 zł / 2,40 zł – wypłacona dywidenda na 1 akcję • 5,5% / 6,8% – stopa dywidendy • 5,7% / 40,2% – łączna (roczna) stopa zwrotu z akcji PZU (TSR)	



4. Strategia ESG

Obowiązująca Strategia Grupy PZU na lata 2021-2024 „Potencjał i wzrost” bazuje na koncentracji wobec potrzeb klienta, personalizacji i elastyczności oferty oraz osadzeniu tych wymagań w specjalnie stworzonych ekosystemach. Jej realizacja zakłada wdrożenie nowoczesnego modelu biznesowego przy zachowaniu zasad zrównoważonego rozwoju i troski o środowisko naturalne. Zakłada także poprawę jakości życia pracowników i klientów oraz zaangażowanie na rzecz rozwoju lokalnych społeczności.

Strategia Grupy PZU na lata 2021-2024 została zbudowana w oparciu o **4 fundamentalne cele**:



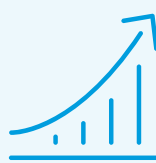
**stabilna dywidenda
oraz wzrost przypisu
składki i przychodów**



**wykorzystanie
potencjału Grupy PZU**



innowacje



zrównoważony wzrost

Chcąc tworzyć odpowiedzialną organizację Grupa PZU w swojej strategii mocno akcentuje czynniki ESG (środowisko, społeczna odpowiedzialność i ład korporacyjny). Priorytetem dla Grupy jest wypracowywanie korzyści dla akcjonariuszy i klientów w sposób zrównoważony i odpowiedzialny. Sukces Grupy PZU będzie budowany w oparciu o nowoczesne modele biznesowe szeroko uwzględniające kryteria ESG wyznaczając standardy w tym zakresie na rynku finansowym. Takie podejście pozwala 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

Strategia ESG „Rozwój w równowadze” jest częścią strategii biznesowej Grupy PZU i obejmuje działania w 3 głównych obszarach (#odpowiedzialna organizacja, #zaufany partner zielonej transformacji, #lepsza jakość życia).

Poniżej zostały przedstawione przyjęte ambicje oraz szczegóły dotyczące ich realizacji w 2023 roku.

1) 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 2023 w PZU i PZU Życie zrealizowanych zostało 36 celów ESG. Na 2024 rok zaplanowano rozszerzenie katalogu celów o działania związane z dekarbonizacją.

2) 70% kluczowych procesów zakupowych, przy których uwzględniono kryteria ESG

Każda firma, która chce podjąć współpracę z PZU, zapoznaje się z Kodeksem Postępowania i Dobrych Praktyk ESG Dostawców Grupy PZU i akceptuje jego treść na etapie składania Formularza Rejestracji Dostawcy. Kodeks stanowi zbiór zasad zarówno dla Grupy PZU, jak i dla wszystkich jej dostawców. Prowadzenie działalności zgodnie z tymi zasadami oraz promowanie jego wartości jest ważnym kryterium oceny potencjalnych kontrahentów. Podpisanie oświadczenia o zapoznaniu



się z treścią Kodeksu oraz akceptacja jego zapisów są również elementem składanych przez Dostawców ofert.

W 2023 roku dokument został zaktualizowany w odpowiedzi na nowe wyzwania w obszarze ESG. Zmodyfikowana treść „Kodeksu postępowania i dobrych praktyk ESG” została umocowana uchwałami Zarządów PZU oraz PZU Życie. W 2023 roku wymagania ESG zostały uwzględnione w 53% kluczowych procesach zakupowych.

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

W 2023 roku PZU i TFI PZU monitorowały rynek finansowań wspierających transformację klimatyczno-energetyczną, pod kątem ewentualnego zaangażowania i udziału w finansowaniu tego typu inwestycji. Analizowały także nowe struktury finansowania i trendy na rynku finansowań transformacji klimatyczno-energetycznej. W odpowiedzi na rosnącą popularność finansowania korporacyjnego typu ESG-linked, PZU oraz TFI PZU aktywnie włączyły się w ten nurt, premiując i stymulując finansowane podmioty do bardziej zrównoważonego rozwoju ich biznesu. Na koniec 2023 portfel inwestycji wspierających transformację klimatyczno-energetyczną wyniósł 2,645 mld zł.

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

Zgodnie z wewnętrzną definicją, ocenie podlegają najwięksi korporacyjni klienci ubezpieczeniowi, którzy działają w sektorach wysoko i średnio-wrażliwych na ryzyko ESG oraz mają znaczący wpływ na przychody PZU. Wysoko wrażliwe sektory obejmują branże, które w największym stopniu bazują na nieodnawialnych źródłach energii, odpowiadają za największy poziom emisji gazów cieplarnianych z emisji bezpośrednich i pośrednich, a także mają największy wpływ na degradację środowiska naturalnego. Do tej grupy zakwalifikowano: branżę paliwową, branżę wydobywczą oraz energetykę konwencjonalną. Do branż średnio-wrażliwych zakwalifikowano m.in.: branżę chemiczną, transportową, motoryzacyjną, budownictwo oraz rolnictwo. Ocena klientów jest przeprowadzana w oparciu o dwie autorskie metodyki dla podmiotów publicznych oraz niepublicznych, wypracowane w Grupie PZU pod kierownictwem PZU.

W 2023 roku metodyka oceny ESG kluczowych klientów korporacyjnych została zaktualizowana. Główne zmiany to modyfikacja wskaźnika strategii, tak aby uwzględniał aktualizacje baz danych klientów, umożliwienie przeprowadzenia oceny ESG na bazie raportów niefinansowych klientów, aktualizacja przyporządkowania sektorów do kategorii wysoko, średnio i nisko wrażliwych na ryzyko ESG m.in. na podstawie Taksonomii UE. Ponadto, zgodnie z założeniami strategii ocenie została poddana kolejna grupa klientów. W 2023 roku realizacja działań przełożyła się na realizację wskaźnika „Ocena pod kątem czynników

ESG największych korporacyjnych klientów ubezpieczeniowych z sektorów wrażliwych na ryzyko ESG” na poziomie 40%.

5) 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 PZU i PZU Życie prowadzi ciągłe działania nakierowane na ograniczenie emisji gazów cieplarnianych w zakresie 1 i 2, związane ze spalaniem paliw i zużyciem energii. W 2023 roku były prowadzone działania m.in. związane z przejściem na niskoemisyjną flotę samochodową. W rezultacie flota została zwiększona o 43 sztuki samochodów tj. 5 samochodów o napędzie elektrycznym oraz 38 samochodów o napędzie hybrydowym. Zostały również zrealizowane działania inwestycyjne w nieruchomościach PZU, które przełożyły się na ograniczenie energii cieplnej, energii elektrycznej oraz emisji gazów do atmosfery.

Zgodnie z przyjętym zobowiązaniem Strategii ESG PZU i PZU Życie dokonały rekompensaty emisji CO₂, do powstania których przyczyniły się w 2022 roku. Emisje te zostały zrekompensowane przez zakup certyfikowanych jednostek offsetowych CERs, udostępnianych przez platformę ONZ (UN Carbon Offset Platform). W ramach zrekompensowania środowisku emisji wytworzonej

w 2022 roku środki przeznaczono na rozwój energetyki wiatrowej w Indiach. Spółki zakupiły jednostki offsetowe odpowiadające emisjom dla PZU i PZU Życie 17 425 Mg CO₂. Do tego działania włączyły się również PTE PZU (zakupione jednostki odpowiadające emisji 24 Mg CO₂) oraz TUW PZUW (92 Mg CO₂). Środki z zakupionych przez TUW PZUW CERs zostały przeznaczone na rozwój kompleksu hydroelektrycznego – elektrownie wodne na rzece Jordão w Brazylii. Poza dokonaną rekompensatą emisji CO₂, TUW PZUW zakupił od Lasów Państwowych 1 040 JDW (jednostek dwutlenku węgla). JDW stanowi 1 tonę CO₂, która w efekcie działań dodatkowych zostanie zakumulowana w drzewostanie oraz glebie. Zakup JDW stanowi wkład TUW PZUW w łagodzenie negatywnych skutków zmian klimatycznych w Polsce.

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.

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

W 2023 roku PZU kontynuował ogólnopolski program prewencyjny Dobra Drużyna, którego celem – przez popularyzację i wsparcie aktywności ruchowej dzieci i młodzieży – jest zmniejszenie ryzyka występowania zachorowań i innych wypadków ubezpieczeniowych. Dzięki programowi PZU wpływa na rozwój sportowy dzieci i młodzieży, poszerza ofertę edukacyjno-sportową



i dzięki temu tworzy odpowiednie warunki do uprawiania sportu, szczególnie w ośrodkach z ograniczonym dostępem do środków finansowych. W 2023 roku dofinansowanie o wartości 5 mln zł otrzymało 450 podmiotów wyłonionych spośród ponad 3 tysięcy, które zgłosiły się w trakcie trwającego w marcu i kwietniu naboru. Środki z programu mogły być przeznaczone przez beneficjentów na pokrycie kosztów wynajmu obiektów sportowych, zakupu sprzętu sportowego, transportu na zawody sportowe oraz wpisowego do rozgrywek i zawodów sportowych. Dofinansowanie objęło blisko 100 dyscyplin sportowych. Łącznie program prewencyjny Dobra Drużyna PZU w ciągu II edycji do końca 2023 roku objął 51 tys. dzieci uprawiających 80 dyscypliny sportowe na terenie całego kraju, przede wszystkim w mniejszych miejscowościach.

PZU od lat w ramach działalności prewencyjnej prowadzi i wspiera różnego rodzaju akcje profilaktyki zdrowotnej. W czerwcu 2022 roku pod honorowym patronatem Pary Prezydenckiej, we współpracy z Ministerstwem Zdrowia, Narodowym Funduszem Zdrowia, Ministerstwem Aktywów Państwowych oraz Ministerstwem Edukacji i Nauki PZU przeprowadziło pierwszą edycję ogólnopolskiej akcji profilaktyki zdrowotnej pod nazwą Zdrowe Życie. W roku 2023 projekt był kontynuowany, a jego skala znacznie przewyższyła pierwszą edycję. W ciągu 6 miesięcy trwania akcji mobilne miasteczka zdrowia odwiedziły 25 lokalizacji (w stosunku do 12 lokalizacji w edycji poprzedniej). Przejechały 17 130 km, poświęcając blisko 900 godzin uwagi na kwestie zdrowotne Polaków i wykonując przy tym 112 437 badań i procedur medycznych. 2 714 pacjentów zostało przekazanych do dalszej diagnostyki lub leczenia. Program został wsparty szeroką kampanią komunikacyjną, która miała na celu budowanie świadomości profilaktyki zdrowotnej oraz zachęcenie do skorzystania z mobilnych stref zdrowia. Wiodącym

medium kampanii był Internet, który pozwolił na precyzyjne dotarcie do poszczególnych grup docelowych oraz działania zasięgowe na poziomie ogólnopolskim. Wysokie zaangażowanie odbiorców zapewniły też media społecznościowe. Uzupełnieniem była kampania w lokalnych stacjach radiowych. Łączna liczba odbiorców kampanii: 14,7 mln.

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

Przyjęta w 2021 roku, strategia well-beingowa promuje zdrowy styl życia, optymalny styl pracy, a także inspirowanie i zachęcanie pracowników do wprowadzania w życie nawyków, które podnoszą efektywność i jakość funkcjonowania na co dzień. Poza tym podpowiada jak skutecznie łączyć role zawodowe i prywatne – pracownika, rodzica, opiekuna.

W 2023 roku rozwijane były dotychczasowe działania oraz tworzone nowe aktywności pod parasolem strategii #DobryStan. W czerwcu 2023 odbyła się pierwsza edycja programu „Letnia Szkoła Dobrostanu”, którą poświęcono na przybliżenie technik oraz metod regulacji emocji, regeneracji mentalnej w codziennym życiu oraz zarządzaniu zadaniami. Były to otwarte warsztaty dla pracowników PZU, których interesuje rozwój wiedzy i umiejętności w zakresie dobrostanu. W październiku podczas Światowego Dnia Zdrowia Psychicznego, wszyscy pracownicy zostali zaproszeni do wzięcia udziału w trzech webinarach i dyskusjach dotyczących budowania odporności psychicznej oraz rozwijaniu umiejętności tworzenia równowagi praca-dom. Zwieńczeniem działań edukacyjno-promocyjnych w 2023 roku był cykl wydarzeń hybrydowych w regionach

zorganizowany pod hasłem #JesieńPełnaDobrejEnergii, który był odpowiedzią na potrzeby pracowników zgłaszane w badaniu zaangażowania. Do udziału w wydarzeniach zaproszono pracowników biur m.in. we Wrocławiu, Rzeszowie i Opolu. Podczas warsztatów fizjoterapeuci, dietetycy oraz psychologowie doradzali, w jaki sposób zadbać o siebie, co zrobić, żeby dostarczyć sobie energii oraz żeby zdrowe odżywianie oraz aktywność fizyczna stały się stylem życia. Od 2021 roku w aktywnościach programu well-beingowego wzięło udział 55,70% pracowników.



4.1. Ambicje ESG na lata 2030-2050

Agenda na Rzecz Zrównoważonego Rozwoju ONZ i jej Cele Zrównoważonego Rozwoju są największym światowym korporacyjnym przedsięwzięciem. Wyznaczają one podstawy strategii i działań przedsiębiorstw w zakresie zrównoważonego rozwoju. Również PZU podejmuje działania na rzecz realizacji Agendy 2030.

Agenda ONZ 2030

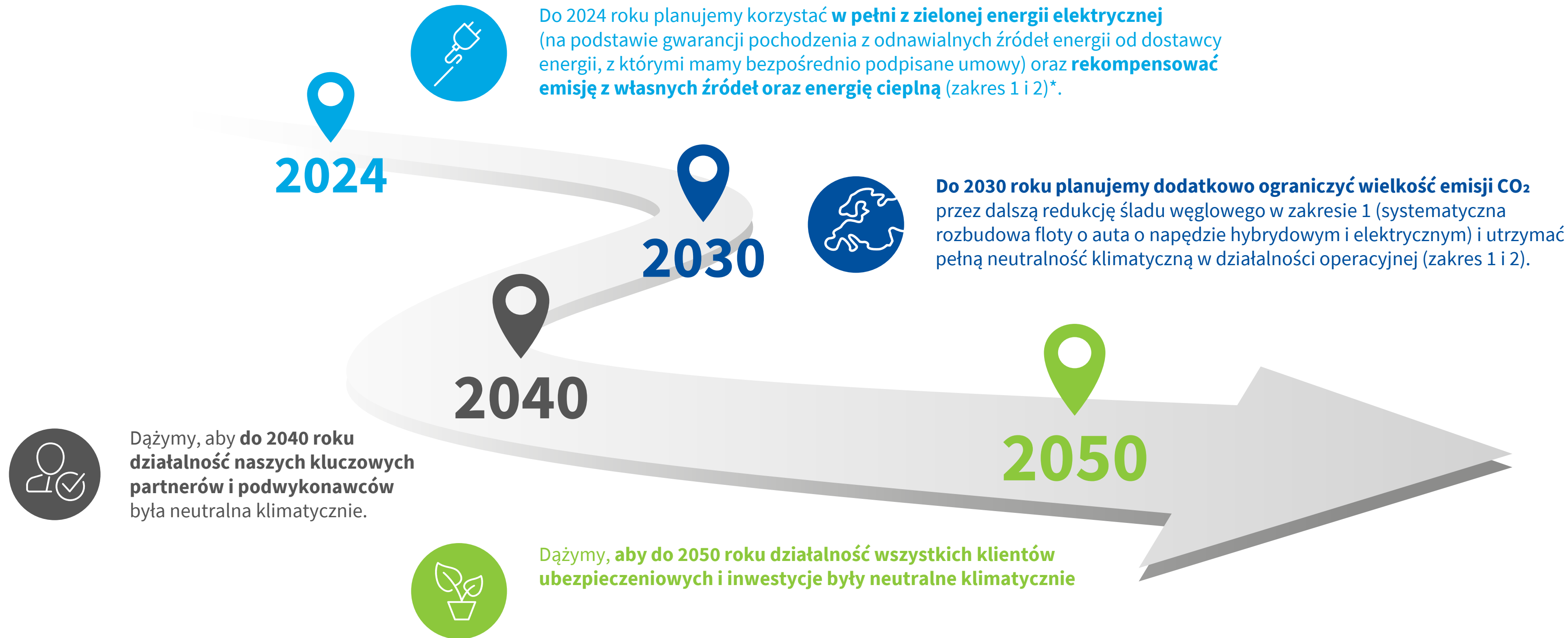


PZU określił Cele Zrównoważonego Rozwoju, na które ma największy wpływ i włączył je w podstawowe założenia Strategii ESG. Wkład PZU w realizację wybranych celów widoczny jest w codziennej praktyce biznesowej. Oferta produktowa wspierająca transformację klimatyczno-energetyczną wpisuje się w zadania Celu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

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

- Zgodnie z obowiązującą strategią do roku 2024 planowane jest:
- osiągnięcie neutralności klimatycznej w zakresie 1 i 2, przez redukcję zużycia energii, wykorzystania OZE oraz offsetu emisji (realizacja/wsparcia projektów redukcyjnych prowadzi do procesów, które przyczyniają się do obniżenia emisji gazów cieplarnianych);
 - redukcja innych zasobów w bieżącej działalności: wody, papieru, paliw.
- Do roku 2030 planowane jest:
- organicznie śladu węglowego kolejnych spółek w Grupie PZU;
 - rozpoczęcie redukcji emisji w całym w łańcuchu współpracujących z Grupą PZU podmiotów.
- W latach 2040-2050 ambicją Grupy jest osiągnięcie neutralności klimatycznej dostawcy i partnerów, a docelowo także klientów ubezpieczeniowych i inwestycji. W roku 2024 planowane jest rozpoczęcie prac nad nowymi kierunkami strategicznymi, które w szerszym zakresie odpowiedzą na współczesne wyzwania zrównoważonego rozwoju.

	#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			



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

5. Kluczowe niefinansowe wskaźniki efektywności

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

ESG



Mierniki		2021	2022	2023	Wartość na 2024
Mierniki ESG uwzględnione w strategii biznesowej					
Ocena pod kątem czynników ESG największych korporacyjnych klientów ubezpieczeniowych z sektorów wrażliwych na ryzyko ESG		Opracowanie metodyki	20%	40%	55%
Wzrost obecnego zaangażowania w inwestycje wspierające transformację klimatyczno-energetyczną (łącznie w latach 2021-2024)		450 mln zł	716,7 mln zł	2,645 mld zł	500 mln zł
Osiągnięcie do 2024 roku neutralności w zakresie emisji CO ₂ z własnej działalności (zakres 1 i 2)	zakup energii z gwarancją pochodzenia z OZE	~80% energii elektrycznej pochodzącej z OZE (100% w nieruchomościach własnych)	81% energii elektrycznej pochodzącej z OZE (100% w nieruchomościach własnych)	79% energii elektrycznej pochodzącej z OZE (100% w nieruchomościach własnych)	100% zakupionej energii elektrycznej w nieruchomościach własnych
	Rekompensata emisji CO ₂	17 000 mg CO ₂ (rekompensata za 2020)	17 508 mg CO ₂ (rekompensata za 2021)	17 425 mg CO ₂ (rekompensata za 2022)	Rekompensata emisji CO ₂ , których nie można ograniczyć
Ograniczenie emisji CO ₂ ze źródeł własnych		- 26,2% (metoda location-based)	-25,5% (metoda location-based)	-23,1% (metoda location-based)	3% - 10% do 2024 roku względem 2019 roku
Pozostałe mierniki strategii ESG					
Ograniczenie zużycia energii elektrycznej		- 14,7%	-15,8%	-13,6%	3% - 10% do 2024 roku względem 2019 roku
Ocena pod kątem czynników ESG inwestycji w sektorach wrażliwych na ryzyko ESG		Opracowanie metodyki	82%	86%	55%
Rozwój oferty ubezpieczeniowej dla technologii wspierających transformację energetyczno-klimatyczną w Polsce		3 produkty	3 produkty	3 produkty	1 produkt

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

ESG



Mierniki		2021	2022	2023	Wartość na 2024
Mierniki ESG uwzględnione w strategii biznesowej					
Liczba odbiorców działań społecznych z zakresu bezpieczeństwa i zrównoważanego stylu życia (odbiorcy działań w danym roku)		10 mln	12,2 mln	14,7 mln	15 mln
Odsetek pracowników objętych programem w zakresie dobrostanu (well-being) (łącznie wszyscy odbiorcy działań w latach 2021- 2024)		Opracowanie strategii #DobryStan	39%	55,7%	70%
Pozostałe mierniki strategii ESG					
Rozwój oferty produktowej uwzględniającej elementy zaangażowania społecznego		Analiza działań	>54 000 wystawionych polis Bezpłatne ubezpieczenie OC dla obywateli Ukrainy	2 006 polis PZU DOM w ramach programu Karta Dużej Rodziny	Rozwój oferty
Procentowy udział pracowników klientów korporacyjnych objętych działaniami prewencyjnymi wpływającymi na ich zdrowie i bezpieczeństwo (odbiorcy działań w danym roku)		18%	13,1%	12,9%	10%
Liczba odbiorców działań partnerstwa branżowego na rzecz edukacji ubezpieczeniowej (łącznie wszyscy odbiorcy działań w latach 2021- 2024)		Nawiązanie partnerstwa	409 135	56 951	100 000
Rozwój wolontariatu pracowniczego	Liczba godzin przeznaczonych na wolontariat (łącznie w latach 2021-2024)	12 179	75 865	14 593	50 000
	Liczba beneficjentów (łącznie w latach 2021-2024)	39 423	457 500	153 555	200 000

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

ESG



Mierniki	2021	2022	2023	Wartość na 2024
Mierniki ESG uwzględnione w strategii biznesowej				
Uwzględnienie celów ESG w celach strategicznych Spółki i przekazanie ich do realizacji przez Wyższą Kadrę Kierowniczą	24 cele ESG (zrealizowane)	30 celów ESG (zrealizowanych)	36 celów ESG (zrealizowanych)	Uwzględnienie celów ESG w celach strategicznych i przekazanie ich do realizacji przez WKK
Włączenie wymagań ESG w kluczowe procesy zakupowe	Analiza dot. włączenia wymagań ESG	46%	53%	70%
Pozostałe mierniki strategii ESG				
Odsetek pracowników objętych programem z zakresu współpracy międzypokoleniowej (łącznie wszyscy uczestnicy szkoleń w latach 2021- 2024)	Opracowanie i uruchomienie e-learningu	14%	30%	60%
Odsetek pracowników uczestniczących w kompleksowym programie edukacyjnym z zakresu zrównoważonego rozwoju (łącznie wszyscy uczestnicy szkoleń w latach 2021-2024)	Uruchomienie intranetowej zakładki edukacyjne o ESG	11%	32%	60%
Ocena dostawców o statusie kluczowy pod kątem ryzyka ESG Przeprowadzanie segmentacji dostawców	55%	100%	100%	
Przystąpienie do nowych inicjatyw / organizacji / partnerstw – promujących zrównoważony rozwój	2	5 (od 2021)	7 (od 2021)	3

6. Taksonomia - ujawnienia na podstawie art. 8 rozporządzenia UE 2020/852¹

Informacje ujawniane na podstawie Rozporządzenia delegowanego Komisji (UE) 2021/2178 z dnia 6 lipca 2021 roku uzupełniającego 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.

Grupa PZU prowadzi działalność ubezpieczeniową, reasekuracyjną i inwestycyjną

6.1. Działalność ubezpieczeniowa i reasekuracyjna

Taksonomia UE zawiera listę działalności gospodarczych o istotnym wpływie na środowisko. Dla każdej z działalności wskazanych w Taksonomii UE, przygotowano techniczne kryteria kwalifikacji czyli warunki, które działalność gospodarcza musi spełnić, aby była uznana za zrównoważoną środowiskowo. **Działalność w zakresie ubezpieczeń innych**

1) Rozporządzenia PE i Rady (UE) 2020/852 z dnia 18 czerwca 2020 roku w sprawie ustanowienia ram ułatwiających zrównoważone inwestycje, zmieniające rozporządzenie (UE) 2019/2088

niż ubezpieczenia na życie i reasekuracji jest określona w Taksonomii UE jako działalność, która wspomaga adaptację do zmian klimatu.² Aby działalność w zakresie ubezpieczeń innych niż ubezpieczenia na życie i reasekuracji była uznana za zrównoważoną środowiskowo musi spełnić **techniczne kryteria kwalifikacji** (określone w rozporządzeniu delegowanym Komisji (UE) 2021/2139 z dnia 4 czerwca

2) Definicja działalności wspomagającej wg Taksonomii UE (art. 16 Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2020/852 z dnia 18 czerwca 2020) – „Dana działalność gospodarcza powinna kwalifikować się jako wnosząca istotny wkład w realizację co najmniej jednego z celów środowiskowych określonych w niniejszym rozporządzeniu, jeżeli bezpośrednio umożliwia innym rodzajom działalności wnoszenie istotnego wkładu w realizację co najmniej jednego z tych celów. Taka działalność wspomagająca nie powinna prowadzić do uzależnienia od aktywów podważających długoterminowe cele środowiskowe, z uwzględnieniem ekonomicznego cyklu życia tych aktywów, oraz powinna mieć istotne pozytywne skutki dla środowiska na podstawie względów związanych z cyklem życia.”

2021 r. uzupełniającym rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2020/852 wraz z aktami delegowanymi i rozporządzeniami uzupełniającymi) służące określeniu warunków, na jakich dana działalność gospodarcza kwalifikuje się jako wnosząca istotny wkład w adaptację do zmian klimatu, nie wyrządzać poważnych szkód względem żadnego z pozostałych celów środowiskowych oraz działać zgodnie z **zasadą minimalnych gwarancji**. Zgodnie z art. 8 Taksonomii UE, każde przedsiębiorstwo podlegające obowiązkowi publikowania informacji niefinansowych na mocy art. 19a lub 29a Dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2013/34/UE³, zawiera w swoim oświadczeniu na temat informacji niefinansowych lub w skonsolidowanym oświadczeniu na temat informacji niefinansowych informacje na temat tego, w jaki sposób i w jakim stopniu działalność tego przedsiębiorstwa jest związana z działalnością gospodarczą, która kwalifikuje się jako zrównoważona.

Zgodnie z art. 10 ust.3 Rozporządzenia Delegowanego PE i Rady UE 2021/2178 ⁴ („Akt Delegowany”), precyzującego art. 8 Taksonomii w kontekście raportowania przez przedsiębiorstwa finansowe, w 2024 za rok 2023 są one zobowiązane do przedstawienia ujawnień jakościowych i ilościowych dla PZU i Grupy PZU.

3) Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2013/34/UE z dnia 26 czerwca 2013 roku w sprawie rocznych sprawozdań finansowych, skonsolidowanych sprawozdań finansowych i powiązanych sprawozdań niektórych rodzajów jednostek, zmieniająca dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady 2006/43/WE oraz uchylająca dyrektywę Rady 78/660/EWG i 83/349/EWG

4) Rozporządzenie Delegowane Komisji (UE) 2021/2178 z dnia 6 lipca 2021 roku uzupełniające rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2020/852 przez sprecyzowanie treści i prezentacji informacji dotyczących zrównoważonej środowiskowo działalności gospodarczej, które mają być ujawniane przez przedsiębiorstwa podlegające art. 19a lub 29a dyrektywy 2013/34/UE, oraz określenie metody spełnienia tego obowiązku ujawniania informacji

Ujawnienia ilościowe dla PZU

PZU	Istotny wkład w adaptację do zmian klimatu			DNSH (zasada “nie czyn poważnych szkód”)					
Działalność gospodarcza (1)	Składki w ujęciu bezwzględnym, rok 2023 (3)	Udział procentowy składek, rok 2023 (4)	Udział procentowy składek, rok t -1 (5)	Łagodzenie zmian klimatu (7)	Zasoby wodne i morskie (8)	Gospodarka o obiegu zamkniętym (9)	Zanieczyszczenie (10)	Różnorodność biologiczna i ekosystemy (11)	Minimalne gwarancje (12)
	zł	%	%	T/N	T/N	T/N	T/N	T/N	T/N
A.1. Działalność ubezpieczeniowa w zakresie ubezpieczeń innych niż ubezpieczenia na życie i reasekuracji zgodna z systematyką (zrównoważona środowiskowo)	896 631 293	5,54%	N/D	T	T	T	T	T	T
A.1.1 w tym: reasekurowane	220 508 747	1,36%	N/D	T	T	T	T	T	T
A.1.2 w tym wynikające z działalności reasekuracyjnej	33 436 483	0,21%	N/D	T	T	T	T	T	T
A.1.2.1 w tym reasekurowane (retrocesja)	22 312 791	0,14%	N/D	T	T	T	T	T	T
A.2. Działalność ubezpieczeniowa w zakresie ubezpieczeń innych niż ubezpieczenia na życie i reasekuracji – działalność kwalifikująca się do systematyki, ale nie zrównoważona środowiskowo (działalność niezgodna z systematyką)	7 359 732 527	45,47%	N/D						
B. Działalność ubezpieczeniowa w zakresie ubezpieczeń innych niż ubezpieczenia na życie i reasekuracji – działalność niekwalifikująca się do systematyki	7 931 134 923	49%	N/D						
Razem (A.1 + A.2 + B)	16 187 498 743	100%	N/D						

Ujawnienia ilościowe dla Grupy PZU

Grupa PZU	Istotny wkład w adaptację do zmian klimatu			DNSH (zasada “nie czyn poważnych szkód”)					
Działalność gospodarcza (1)	Składki w ujęciu bezwzględnym, rok 2023 (3)	Udział procentowy składek, rok 2023 (4)	Udział procentowy składek, rok t -1 (5)	Łagodzenie zmian klimatu (7)	Zasoby wodne i morskie (8)	Gospodarka o obiegu zamkniętym (9)	Zanieczyszczenie (10)	Różnorodność biologiczna i ekosystemy (11)	Minimalne gwarancje (12)
	zł	%	%	T/N	T/N	T/N	T/N	T/N	T/N
A.1. Działalność ubezpieczeniowa w zakresie ubezpieczeń innych niż ubezpieczenia na życie i reasekuracji zgodna z systematyką (zrównoważona środowiskowo)	935 783 674	4,72%	N/D	T	T	T	T	T	T
A.1.1 w tym: reasekurowane	248 479 120	1,25%	N/D	T	T	T	T	T	T
A.1.2 w tym wynikające z działalności reasekuracyjnej	0	0,00%	N/D	T	T	T	T	T	T
A.1.2.1 w tym reasekurowane (retrocesja)	0	0,00%	N/D	T	T	T	T	T	T
A.2. Działalność ubezpieczeniowa w zakresie ubezpieczeń innych niż ubezpieczenia na życie i reasekuracji – działalność kwalifikująca się do systematyki, ale niezrównoważona środowiskowo (działalność niezgodna z systematyką)	8 971 009 295	45,26%	N/D						
B. Działalność ubezpieczeniowa w zakresie ubezpieczeń innych niż ubezpieczenia na życie i reasekuracji – działalność niekwalifikująca się do systematyki	9 912 429 209	50,01%	N/D						
Razem (A.1 + A.2 + B)	19 819 222 178	100%	N/D						



6.1.2. Informacje kontekstowe dotyczące wskaźników ilościowych, w tym zakres aktywów i działań objętych kluczowymi wskaźnikami wyników, informacje na temat źródeł danych i ograniczeń oraz wyjaśnienia dotyczące charakteru i celów działalności gospodarczej zgodnej z systematyką oraz rozwoju w czasie działalności gospodarczej zgodnej z systematyką, począwszy od drugiego roku od wdrożenia, z rozróżnieniem na elementy związane z działalnością gospodarczą oraz elementy metodyczne i związane z danymi

Wskaźniki dotyczące działalności ubezpieczeniowej

Zgodnie z wymaganiami Aktu Delegowanego, druga grupa wskaźników dla zakładów ubezpieczeń powinna wykazywać, jaki udział procentowy w całej działalności w zakresie ubezpieczeń innych niż na życie stanowi działalność w zakresie ubezpieczeń innych niż ubezpieczenia na życie, związana z adaptacją do zmian klimatu, spełniająca warunki określone w Rozporządzeniu Delegowanym 2021/2139.

Kryteria zgodności

Aby określić procent działalności zgodnej z systematyką, a także skalkulować wskaźniki w sposób zapewniający pełną informację, Grupa PZU przygotowała metodykę

opartą o Rozporządzenie Delegowane i przeprowadziła przegląd wszystkich produktów ubezpieczeniowych należących do linii produktowych z ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych (Grupa II) wskazanych w Rozporządzeniu Delegowanym. Na podstawie przeglądu wyodrębniono te, które zapewniają ochronę ubezpieczeniową w przypadku zaistnienia ryzyk związanych z klimatem wymienionych w dodatku A do załącznika II Rozporządzenia Delegowanego. Następnie dla tych produktów przeprowadzono analizę zgodnie z technicznymi kryteriami kwalifikacji dla działalności ubezpieczeniowej. Za produkty zgodne z Taksonomią UE uznano te, które spełniają wszystkie wymagane kryteria.

Kryteria dotyczące modelowania ryzyka

Zgodnie z wymaganiami Rozporządzenia Delegowanego, zakłady ubezpieczeń wykorzystują najnowocześniejsze techniki modelowania ryzyk klimatycznych.

W PZU ryzyka klimatyczne i ekstremalne zjawiska klimatyczne analizowane są w ramach wyliczeń objętych formułą standardową (powódź, huragan), a także w ramach ORSA (powódź, pożar dla największych ekspozycji w obszarach leśnych z uwzględnieniem pól uprawnych). W ramach ORSA, PZU SA przeprowadza testy warunków skrajnych, a także analizy wrażliwości obejmujące scenariusze stresowe oparte na czterech scenariuszach NGFS. W ramach obowiązkowych projekcji ORSA rozważany jest także wpływ ryzyk klimatycznych na sytuację wypłacalnościową PZU SA w krótkoterminowej 3-letniej perspektywie (perspektywa spójna z planowaniem biznesowym).

Dodatkowo, PZU ma zaawansowany model powodziowy, który został opracowany przy współpracy z IMGW. Model ten wykorzystuje modelowanie hydrauliczne, które pozwala na propagowanie wezbrań wodnych na

terenie Polski. PZU stosuje ten model w działalności ubezpieczeniowej związanej z oferowanymi produktami taksonomicznymi. Model powodziowy wykorzystywany jest w procesach biznesowych w szczególności w procesie underwritingu dla klientów korporacyjnych, a także w procesie taryfikacji dla konsumentów oraz małych i średnich przedsiębiorstw dla ubezpieczeń z linii ubezpieczeń ogniowych i pozostałych szkód rzeczowych.

Kryteria dotyczące produktów i sposobu dystrybucji

Zgodnie z wymaganiami Rozporządzenia Delegowanego, zakłady ubezpieczeń mają w zakresie produktów, które są związane z ryzykami klimatycznymi:

- badać zainteresowanie klientów ochroną przez ryzykami klimatycznymi i odpowiednio je adresować w ofercie produktowej;
- stosować preferencyjne warunki cenowe dla klientów, które zachęcają ich do ograniczenia lub zapobiegania skutkom ryzyk klimatycznych; takimi zachętami mogą być np. zniżki za określone działania klientów;
- poinformować klientów o możliwych korzyściach, które wynikają z ograniczenia lub zapobiegania skutkom ryzyk klimatycznych;
- edukować klientów w zakresie działań, jakie mogliby podjąć aby ograniczać lub zapobiegać ryzykom klimatycznym.

W PZU za zgodne z Taksonomią UE uznano produkty z linii:

- 7 - Ubezpieczenie ogniowe i pozostałych szkód rzeczowych;
- 11 - Ubezpieczenie świadczenia pomocy.

Ubezpieczenia z linii ogniowej i pozostałych szkód rzeczowych dla przedsiębiorstw i konsumentów chronią przed ryzykami klimatycznymi. Zgodnie z ich warunkami, klient korporacyjny i MSP może uzyskać zniżkę za zabezpieczenia przeciwpożarowe, a klienci MSP i konsumenci mogą uzyskać także zniżkę za zabezpieczenia przeciwpowodziowe. W przypadku ubezpieczeń korporacyjnych dokonywana jest indywidualna ocena ryzyka, w której uwzględniane są wszystkie czynniki w tym również wszelkie działania adaptacyjne i zapobiegawcze. W przypadku ubezpieczeń dla klientów MSP i konsumentów zniżki są uwzględnione w konstrukcji taryfy produktu. We wszystkich wymienionych ubezpieczeniach klienci w procesie sprzedaży i obsługi otrzymują kompendia lub informacje z poradami dotyczącymi sposobu zabezpieczenia się przed ryzykami klimatycznymi oraz ich wpływu na cenę lub zakres ubezpieczenia. Kompendia są też zamieszczone na stronie www.pzu.pl w zakładkach produktowych oraz w zakładce zrównoważony rozwój. Do ubezpieczeń tych jest również oferowana możliwość wykupienia dodatkowych ubezpieczeń związanych z przenoszeniem ryzyka w rozumieniu Taksonomii UE. Na przykład klienci, którzy skorzystają z PZU Dom mogą również rozszerzyć ochronę np. garażu i innych budynków niemieszkalnych w sytuacji gdy podczas gaszenia pożaru straż pożarna zaleje budynek oraz o assistance domowy np. pobyt w hotelu w sytuacji zdarzenia losowego, w tym związanego z ryzykami klimatycznymi.

Dla wszystkich opisanych wyżej produktów, PZU bada zainteresowanie klientów ochroną przed ryzykami klimatycznymi w procesie tworzenia i sprzedaży produktu.

Kryteria udostępniania danych

Na stronie internetowej PZU znajduje się deklaracja dotycząca udostępniania danych organom administracji publicznej, zgodnie z wymaganiami Taksonomii UE. <https://www.pzu.pl/grupa-pzu/zrownowazon-y-rozwoj/taksonomia-ue>.

Kryteria obsługi szkód

Zgodnie z wymaganiami Taksonomii UE, PZU informuje, że stosuje procedurę dotyczącą obsługi szkód na dużą skalę. „Procedura zarządzania kryzysowego w obsłudze szkód”, dotyczy szkód masowych majątkowych powstałych w następstwie m.in.: zalania, huraganu, powodzi, deszczu nawalnego, podtopienia, gradu, śniegu, przepięcia w wyniku wyładowań atmosferycznych, skutków złego przezimowania, przymrozków wiosennych, suszy oraz trzęsienia ziemi.

Procedura ta zapewnia dodatkowe środki w przypadku zdarzeń na dużą skalę, co umożliwia zapewnienie wysokiego poziomu obsługi szkód pod względem jakości i terminowości. Procedura ta dotyczy wszystkich taksonomicznych produktów i uzupełnia wysokie standardy obsługi szkód.

Kryteria dotyczące zasady „Nie czyni poważnych szkód” (Do not significant harm)

Zgodnie z wymaganiami Taksonomii UE, w kalkulacji składki jest uwzględniona zasada nie czyni poważnych szkód. Działalność klientów związanych z „wydobyciem, składowaniem, transportem lub produkcją paliw kopalnych” oraz ubezpieczenia „pojazdów, mienia lub innych aktywów przeznaczonych do takich celów” została zidentyfikowana na podstawie

Polskiej Klasyfikacji Działalności (PKD), a w nielicznych przypadkach na poziomie kontraktu. Ubezpieczenia z takiej działalności są wyłączone z liczenia wskaźników taksonomicznych.

Wyliczenie wskaźników taksonomicznych z działalności ubezpieczeniowej

Wskaźniki taksonomiczne dla ubezpieczeń PZU liczy wyłącznie z produktów, które spełniają wszystkie wymagania Taksonomii UE z uwzględnieniem wyłączeń związanych z zasadą „nie czyni poważnych szkód”. Zgodnie z publikacją przez Komisję Europejską wstępnej interpretacji w zakresie implementacji artykułu 8 Taksonomii UE w kontekście ujawnień wymaganych przez „Disclosure Delegated Act”, z 21 grudnia 2023 w kalkulacji została uwzględniona tylko ta część składki, która pokrywa ryzyka klimatyczne. Część ta została oszacowana dla każdego taksonomicznego produktu na podstawie udziału szkód, które wynikają z ryzyk klimatycznych, we wszystkich szkodach w okresie ostatnich 10 lat.

Działalność reasekuracyjna

Analiza taksonomiczności działalności reasekuracyjnej została ograniczona do działalności wewnątrzgrupowej. PZU nie dysponuje stosownymi danymi dla działalności pozagrupowej.

W Grupie PZU w zakresie działalności potencjalnie taksonomicznej reasekurowane są głównie ubezpieczenia od ognia i innych szkód rzeczowych. Ponadto bliska współpraca między ubezpieczycielem i reasekuratorem w zakresie modelowania ryzyka klimatycznego, zapewnia spełnienie wymagań w zakresie modelowania ryzyka oraz produktowych. W działalności

wewnątrzgrupowej przyjęto założenie, że reasekuracja składki z produktów, które spełniają wszystkie wymagania Taksonomii UE również jest podstawą do spełnienia kryteriów produktowych Taksonomii UE dla reasekuracji. Deklaracja udostępniania danych zamieszczona na stronie PZU obejmuje również dane z działalności reasekuracyjnej. PZU potwierdza również realizację obsługi szkód w reasekuracji zgodnie z wymaganiami Taksonomii UE.

Konsolidacja na poziomie Grupy PZU

Dla możliwie pełnego oddania obrazu Grupy PZU zgodnie z Taksonomią, wskaźniki zostały skalkulowane w dwóch ujęciach: jednostkowym, dla PZU, oraz skonsolidowanym – dla całej Grupy PZU, tj. dla wszystkich spółek Grupy PZU, które prowadzą działalność w obszarze ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych: PZU, LINK4, TUV PZUW, Lietuvos Draudimas, PZU Oddział w Estonii, AAS Balta oraz PrJSC IC PZU Ukraine. W obydwu przypadkach, jako składki przypisane brutto rozumiana jest zarówno działalność bezpośrednia jak i pośrednia. Wyliczenia uwzględniają zasady konsolidacji, w szczególności wyłączenia pomiędzy jednostkami z Grupy.

PZU przygotował wytyczne dotyczące interpretacji Taksonomii UE dla działalności ubezpieczeniowej, reasekuracyjnej, inwestycyjnej oraz spełnienia zasady minimalnych gwarancji. W 2023 roku TUV PZUW spełnił wszystkie wymagania Taksonomii UE i został uwzględniony w skonsolidowanym wskaźniku działalności zgodnej z systematyką dla Grupy PZU. TUV PZUW spełnia kryteria dotyczące modelowania ryzyka zgodnie z Taksonomią, produktów i komunikacji z klientem oraz obsługi szkód. TUV PZUW ma również specjalną procedurę obsługi szkód na masową skalę oraz zadeklarował udostępnianie danych. TUV PZUW spełnia

również zasadę minimalnych gwarancji m.in. przez realizację procesu należytej staranności w obszarze praw człowieka.

6.1.3. Opis zgodności z rozporządzeniem (UE) 2020/852 („Taksonomia”) w strategii biznesowej przedsiębiorstwa finansowego, procesy projektowania produktów oraz współpraca z klientami i kontrahentami

Strategia Grupy PZU na lata 2021-2024 „Potencjał i wzrost” uwzględnia czynniki zrównoważonego rozwoju wskazując, że miarą sukcesu Grupy PZU są nie tylko wyniki finansowe, ale przede wszystkim osiąganie tych wyników w sposób zrównoważony.

PZU i PZU Życie przyjęły również Strategię ESG „Rozwój w równowadze” na lata 2021 – 2024 określającą podejście do zarządzania, oczekiwanych wyników i perspektyw na przyszłość w sposób, który odzwierciedla kontekst finansowy, społeczny, środowiskowy i zarządczy w działalności PZU.

Ambicje dot. zrównoważonego rozwoju biznesu Grupy PZU określono w trzech filarach, odnoszących się bezpośrednio do trzech czynników ESG:

- #Zaufany partner zielonej transformacji (E)
- #Lepsza jakość życia (S)
- #Odpowiedzialna organizacja (G)



Jedną z korzyści płynących z przyjęcia obu strategii jest możliwość skutecznego przygotowania PZU do wdrożenia regulacji prawnych dotyczących ESG, w tym Taksonomii UE. Taksonomia UE została wprost wskazana w Strategii ESG „Rozwój w równowadze” jako jeden z elementów regulacyjnych dotyczących zrównoważonego rozwoju, na których będą oparte działania obu spółek. W strategiach nie opisano celów odnoszących się bezpośrednio do Taksonomii UE, zauważono jednak Taksonomię jako podstawę regulacyjną dla dalszego działania spółek.

Grupa PZU kładzie duży nacisk na redukcję negatywnego wpływu swojej działalności biznesowej na klimat i środowisko naturalne, a także stara się przewidywać wpływ zmian klimatycznych na swoją działalność. Wspiera zrównoważoną transformację gospodarki opierając się na analizach biznesowych, krajowych i międzynarodowych regulacjach prawnych oraz wytycznych takich organizacji jak ONZ czy OECD.

Realizacja obowiązków wynikających z Taksonomii osadzona jest w pierwszym – środowiskowym filarze strategii ESG: #Zaufany partner zielonej transformacji. Grupa PZU rozumie, że aby zahamować zmiany klimatu, konieczne jest przejście do niskoemisyjnej gospodarki. Jej ambicją jest bycie partnerem dla firm i przedsiębiorstw, które przechodzą energetyczną transformację, dlatego zaplanowano kluczowe działania w obszarach:

- produktowym (Grupa PZU rozwijająca ofertę ubezpieczeniową wspierającą transformację energetyczno-klimatyczną);
- inwestycyjnym (odpowiedzialny inwestor wspierający zrównoważoną transformację);

- działalności operacyjnej (zielona organizacja funkcjonująca w oparciu o zrównoważone procesy decyzyjne i zarządcze).

Procesy projektowania produktów

W PZU funkcjonują rozwiązania produktowe uwzględniające zmieniające się potrzeby środowiskowe. Grupa PZU rozumie, że aby zahamować zmiany klimatyczne, konieczne jest przejście do niskoemisyjnej gospodarki. Dlatego dla przedsiębiorców inwestujących w odnawialne źródła energii dostępne są produkty i usługi, które będą wspierały dekarbonizację: m.in. niskoemisyjny transport, przyjazne środowisku instalacje fotowoltaiczne, pompy ciepła, małe i wielkie elektrownie wiatrowe. Ponadto przy projektowaniu produktów PZU bierze pod uwagę elementy ESG wynikające ze zmian w IDD czy Taksonomii UE.

Współpraca z klientami i kontrahentami

Zagadnienia zrównoważonego rozwoju są istotne także w relacjach z klientami Grupy PZU i zostały zdefiniowane w strategii biznesowej. Grupa PZU wspiera inicjatywy mające na celu ochronę środowiska, a także chce wspierać podmioty, które przechodzą energetyczną transformację uwzględniając:

- uczestników rynku finansowego – Grupa PZU rozszerza ofertę funduszy inwestycyjnych o takie, które uwzględniają czynniki ESG, opracuje też długofalową strategię rozwoju zrównoważonego portfela oraz konsekwentnie zwiększa inwestycje w zielone sektory;
- klientów indywidualnych – Grupa PZU rozwija zrównoważoną ofertę ubezpieczeniową, dostosowaną do indywidualnych potrzeb klienta;

- klientów korporacyjnych – Grupa PZU wspiera podmioty podejmujące działania służące zrównoważonej transformacji energetycznej oraz prowadzi ocenę ESG kluczowych klientów korporacyjnych;
- organizacje pozarządowe – Grupa PZU chce być partnerem w działaniach społecznych, ekonomicznych i klimatycznych.

6.2. Działalność inwestycyjna

W czerwcu 2021 roku Komisja Europejska przyjęła akt delegowany do Taksonomii UE dotyczący klimatu („Akt Delegowany dotyczący Klimatu”)⁵ w celu wdrożenia Taksonomii UE w odniesieniu do działalności gospodarczej znacząco przyczyniającej się do osiągnięcia celów łagodzenia zmian klimatu i przystosowania się do zmian klimatu. W marcu 2022 roku Komisja Europejska zmieniła Akt Delegowany dotyczący Klimatu, dodając kryteria dotyczące niektórych, nowych rodzajów działalności energetycznej.⁶ W czerwcu 2023 roku Komisja Europejska przyjęła akt delegowany do Taksonomii UE dotyczący ochrony środowiska („Akt Delegowany dotyczący Ochrony Środowiska”)

5) Rozporządzenie delegowane Komisji (UE) 2021/2139 z dnia 4 czerwca 2021 r. 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) Rozporządzenie delegowane Komisji (UE) 2022/1214 z dnia 9 marca 2022 r. zmieniające rozporządzenie delegowane (UE) 2021/2139 w odniesieniu do działalności gospodarczej w niektórych sektorach energetycznych oraz rozporządzenie delegowane (UE) 2021/2178 w odniesieniu do publicznego ujawniania szczególnych informacji w odniesieniu do tych rodzajów działalności gospodarczej

w odniesieniu do pozostałych celów środowiskowych⁷ oraz zmieniła Akt Delegowany dotyczący Klimatu, dodając kryteria dotyczące nowych rodzajów działalności w sektorach wytwórczym i transportowym.⁸

W lipcu 2021 roku Komisja Europejska przyjęła akt delegowany określający obowiązki przedsiębiorstw w zakresie ujawniania informacji zgodnie z art. 8 rozporządzenia w sprawie Taksonomii w odniesieniu do tych rodzajów ich działalności, które kwalifikują się do Taksonomii UE oraz są dostosowane do Taksonomii UE („Akt Delegowany dotyczący Ujawnień”)⁹. Ten Akt Delegowany został zmieniony w czerwcu 2023 r. przez Akt Delegowany dotyczący Ochrony Środowiska w celu zapewnienia zgodności wymogów informacyjnych z Aktem Delegowanym dotyczącym Ochrony Środowiska.

Przedsiębiorstwa niefinansowe rozpoczęły raportowanie kluczowych wskaźników wyników (ang. *key performance indicators*, KPI) w ramach Taksonomii UE od 1 stycznia

7) Rozporządzenie delegowane Komisji (UE) 2023/2486 z dnia 27 czerwca 2023 r. 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 zrównoważone wykorzystywanie i ochronę zasobów wodnych i morskich, w przejście na gospodarkę o obiegu zamkniętym, w zapobieganie zanieczyszczeniu i jego kontrolę lub w ochronę i odbudowę bioróżnorodności i ekosystemów, a także określeniu, czy ta działalność gospodarcza nie wyrządza poważnych szkód względem któregośkolwiek z innych celów środowiskowych, i zmieniające rozporządzenie delegowane Komisji (UE) 2021/2178 w odniesieniu do publicznego ujawniania szczególnych informacji w odniesieniu do tych rodzajów działalności gospodarczej

8) Rozporządzenie delegowane Komisji (UE) 2023/2485 z dnia 27 czerwca 2023 r. zmieniające rozporządzenie delegowane (UE) 2021/2139 ustanawiające dodatkowe techniczne kryteria kwalifikacji służące określeniu warunków, na jakich niektóre rodzaje działalności gospodarczej kwalifikują się jako wnoszące istotny wkład w łagodzenie zmian klimatu lub w adaptację do zmian klimatu, a także określeniu, czy działalność ta nie wyrządza poważnych szkód względem żadnego z pozostałych celów środowiskowych

9) Rozporządzenie delegowane Komisji (UE) 2021/2178 z dnia 6 lipca 2021 r. 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

2023 r. Akt Delegowany dotyczący Ujawnień wymaga, aby przedsiębiorstwa finansowe korzystały z KPI ujawnianych przez swoich kontrahentów przy obliczaniu własnych KPI, w tym wskaźnika zielonych inwestycji (ang. Green Investment Ratio, GIR).

Przedsiębiorstwa finansowe rozpoczynają raportowanie swoich KPI od 1 stycznia 2024 roku. Biorąc pod uwagę, że obliczanie wskaźników KPI przedsiębiorstw finansowych, w tym wskaźnika GIR, zależy od przepływu informacji i danych od przedsiębiorstw finansowych i niefinansowych, w które dokonywane są inwestycje, można oczekiwać, że solidność i dokładność tych wskaźników KPI będzie się stopniowo poprawiać wraz przyjmowaniem Taksonomii UE przez kolejne przedsiębiorstwa, a także wraz ze zwiększonym przepływem danych od przedsiębiorstw niefinansowych do przedsiębiorstw finansowych.

Ponadto, zasady ujawniania informacji określone w Akcie Delegowanym dotyczącym Ujawnień dotyczące przedsiębiorstw finansowych nie obejmują konkretnych ekspozycji, o których mowa w jego art. 9, takich jak niektóre ekspozycje z tytułu długu publicznego, a także ekspozycje wobec nienotowanych na giełdzie małych i średnich przedsiębiorstw („MŚP”) oraz niektórych przedsiębiorstw spoza UE. Artykuł 9 Aktu Delegowanego dotyczącego Ujawnień zobowiązuje Komisja Europejską do dokonania przeglądu sposobu traktowania tych ekspozycji i oceny skutków ewentualnego rozszerzenia KPI w celu pokrycia tych ekspozycji.

Biorąc pod uwagę ten ograniczony zakres obecnych przepisów dotyczących ujawniania informacji, wskaźniki KPI nie mogą obecnie odzwierciedlać całego finansowania działalności gospodarczej dostosowanej do Taksonomii UE przez przedsiębiorstwa finansowe.

Chociaż wskaźniki KPI przedsiębiorstw finansowych mają wiernie odzwierciedlać zakres, w jakim przedsiębiorstwo finansowe finansuje działalność gospodarczą zgodną z Taksonomią UE, nie nakładają one żadnych ograniczeń na finansowanie żadnego konkretnego sektora, w tym sektorów strategicznych, ani żadnych konkretnych podmiotów gospodarczych, w tym MŚP. W związku z tym te konkretne sektory i podmioty również powinny być nadal finansowane. W związku z tym KPI przedsiębiorstw finansowych, w tym wskaźnik GIR, należy umieścić w szerszym kontekście operacji z zakresu finansowania i inwestycji przedsiębiorstw finansowych, ponieważ przedsiębiorstwa te finansują nie tylko działalność gospodarczą zgodną z Taksonomią UE, ale całą legalną działalność gospodarczą i podmioty gospodarcze.

Ujawnienia na podstawie Załącznika X do Aktu Delegowanego dotyczącego Ujawnień

Średnia ważona wartość wszystkich dokonanych przez zakłady ubezpieczeń lub zakłady reasekuracji inwestycji, które są ukierunkowane na finansowanie działalności gospodarczej zgodnej z systematyką lub które są powiązane z taką działalnością, w stosunku do wartości aktywów ogółem objętych kluczowym wskaźnikiem wyników , z zastosowaniem następujących wag w odniesieniu do inwestycji w przedsiębiorstwa, jak wskazano poniżej:		Średnia ważona wartość wszystkich dokonanych przez zakłady ubezpieczeń i zakłady reasekuracji inwestycji, które są ukierunkowane na finansowanie działalności gospodarczej zgodnej z systematyką lub które są powiązane z taką działalnością, z zastosowaniem następujących wag w odniesieniu do inwestycji w przedsiębiorstwa, jak wskazano poniżej:	
na podstawie obrotu: %	0,73%	na podstawie obrotu: [kwota pieniężna (zł)]	2 131 789 096
na podstawie nakładów inwestycyjnych: %	1,25%	na podstawie nakładów inwestycyjnych: [kwota pieniężna (zł)]	3 628 339 435
Wartość procentowa aktywów objętych kluczowym wskaźnikiem wyników w stosunku do wszystkich inwestycji dokonanych przez zakłady ubezpieczeń lub zakłady reasekuracji (wszystkich zarządzanych aktywów). Z wyłączeniem inwestycji w podmioty państwowe.		Wartość pieniężna aktywów objętych kluczowym wskaźnikiem wyników. Z wyłączeniem inwestycji w podmioty państwowe	
Stopa pokrycia: %	74,27%	Pokrycie: [kwota pieniężna (zł)]	291 190 530 696
Dodatkowe informacje uzupełniające: podział mianownika kluczowego wskaźnika wyników			
Wartość procentowa instrumentów pochodnych w stosunku do aktywów ogółem objętych kluczowym wskaźnikiem wyników.		Wyrażona w kwotach pieniężnych wartość instrumentów pochodnych.	
X %	0,61%	[kwota pieniężna (zł)]	1 780 165 820

Udział procentowy ekspozycji wobec przedsiębiorstw finansowych i niefinansowych nieobjętych art. 19a i 29a dyrektywy 2013/34/UE w aktywach ogółem objętych kluczowym wskaźnikiem wyników:		Wartość ekspozycji wobec przedsiębiorstw finansowych i niefinansowych nieobjętych art. 19a i 29a dyrektywy 2013/34/UE:	
w przypadku przedsiębiorstw niefinansowych:	33,49%	w przypadku przedsiębiorstw niefinansowych: [kwota pieniężna (zł)]	97 531 413 466
w przypadku przedsiębiorstw finansowych:	7,51%	w przypadku przedsiębiorstw finansowych: [kwota pieniężna (zł)]	21 857 750 087
Udział procentowy ekspozycji wobec przedsiębiorstw finansowych i niefinansowych z państw niebędących członkami UE nieobjętych art. 19a i 29a dyrektywy 2013/34/UE w aktywach ogółem objętych kluczowym wskaźnikiem wyników:		Wartość ekspozycji wobec przedsiębiorstw finansowych i niefinansowych z państw niebędących członkami UE nieobjętych art. 19a i 29a dyrektywy 2013/34/UE:	
w przypadku przedsiębiorstw niefinansowych:	1,96%	w przypadku przedsiębiorstw niefinansowych: [kwota pieniężna (zł)]	5 698 821 620
w przypadku przedsiębiorstw finansowych:	0,28%	w przypadku przedsiębiorstw finansowych: [kwota pieniężna (zł)]	802 201 965
Udział procentowy ekspozycji wobec przedsiębiorstw finansowych i niefinansowych objętych art. 19a i 29a dyrektywy 2013/34/UE w aktywach ogółem objętych kluczowym wskaźnikiem wyników:		Wartość ekspozycji wobec przedsiębiorstw finansowych i niefinansowych objętych art. 19a i 29a dyrektywy 2013/34/UE:	
w przypadku przedsiębiorstw niefinansowych: X %	6,00%	w przypadku przedsiębiorstw niefinansowych: [kwota pieniężna (zł)]	17 460 197 203
w przypadku przedsiębiorstw finansowych: X %	0,93%	w przypadku przedsiębiorstw finansowych: [kwota pieniężna (zł)]	2 715 584 131
Udział procentowy ekspozycji wobec innych kontrahentów w aktywach ogółem objętych kluczowym wskaźnikiem wyników:		Wartość ekspozycji wobec innych kontrahentów :	
X %	44,65%	[kwota pieniężna (zł)]	130 008 766 380

Udział procentowy inwestycji zakładu ubezpieczeń lub zakładu reasekuracji innych niż inwestycje w odniesieniu do umów ubezpieczenia na życie, w przypadku których ryzyko inwestycyjne ponoszą ubezpieczający i które są ukierunkowane na finansowanie działalności gospodarczej zgodnej z systematyką lub które są powiązane z taką działalnością:		Wartość inwestycji zakładu ubezpieczeń lub zakładu reasekuracji innych niż inwestycje w odniesieniu do umów ubezpieczenia na życie, w przypadku których ryzyko inwestycyjne ponoszą ubezpieczający i które są ukierunkowane na finansowanie działalności gospodarczej zgodnej z systematyką lub które są powiązane z taką działalnością:	
na podstawie obrotu: X %	0,72%	na podstawie obrotu: [kwota pieniężna (zł)]	2 094 688 036
na podstawie nakładów inwestycyjnych: X %	1,21%	na podstawie nakładów inwestycyjnych: [kwota pieniężna (zł)]	3 527 918 138
Wartość wszystkich inwestycji przeznaczonych na finansowanie działalności gospodarczej niekwalifikującej się do systematyki w stosunku do wartości aktywów ogółem objętych kluczowym wskaźnikiem wyników:		Wartość wszystkich inwestycji przeznaczonych na finansowanie działalności gospodarczej niekwalifikującej się do systematyki :	
X %	29,21%	[kwota pieniężna (zł)]	85 064 636 670
Wartość wszystkich inwestycji przeznaczonych na finansowanie działalności gospodarczej kwalifikującej się do systematyki, ale niezgodnej z systematyką w stosunku do wartości aktywów ogółem objętych kluczowym wskaźnikiem wyników:		Wartość wszystkich inwestycji przeznaczonych na finansowanie działalności gospodarczej kwalifikującej się do systematyki, ale niezgodnej z systematyką:	
X %	27,46%	[kwota pieniężna (zł)]	79 949 430 104

Dodatkowe informacje uzupełniające: podział licznika kluczowego wskaźnika wyników			
Udział procentowy ekspozycji działalności zgodnej z systematyką wobec przedsiębiorstw finansowych i niefinansowych objętych art. 19a i 29a dyrektywy 2013/34/UE w aktywach ogółem objętych kluczowym wskaźnikiem wyników:		Wartość ekspozycji działalności zgodnej z systematyką wobec przedsiębiorstw finansowych i niefinansowych objętych art. 19a i 29a dyrektywy 2013/34/UE:	
w przypadku przedsiębiorstw niefinansowych:		w przypadku przedsiębiorstw niefinansowych:	
na podstawie obrotu: %	0,45%	na podstawie obrotu: [kwota pieniężna (zł)]	1 320 117 517
na podstawie nakładów inwestycyjnych: %	0,97%	na podstawie nakładów inwestycyjnych: [kwota pieniężna (zł)]	2 816 870 951
w przypadku przedsiębiorstw finansowych:		w przypadku przedsiębiorstw finansowych:	
na podstawie obrotu: %	0,00%	na podstawie obrotu: [kwota pieniężna (zł)]	206
na podstawie nakładów inwestycyjnych: %	0,00%	na podstawie nakładów inwestycyjnych: [kwota pieniężna (zł)]	21 611
Udział procentowy inwestycji zakładu ubezpieczeń lub zakładu reasekuracji innych niż inwestycje w odniesieniu do umów ubezpieczenia na życie, w przypadku których ryzyko inwestycyjne ponoszą ubezpieczający i które są ukierunkowane na finansowanie działalności gospodarczej zgodnej z systematyką lub które są powiązane z taką działalnością:		Wartość inwestycji zakładu ubezpieczeń lub zakładu reasekuracji innych niż inwestycje w odniesieniu do umów ubezpieczenia na życie, w przypadku których ryzyko inwestycyjne ponoszą ubezpieczający i które są ukierunkowane na finansowanie działalności gospodarczej zgodnej z systematyką lub które są powiązane z taką działalnością:	
na podstawie obrotu: %	0,72%	na podstawie obrotu: [kwota pieniężna (zł)]	2 094 688 036
na podstawie nakładów inwestycyjnych: X %	1,21%	na podstawie nakładów inwestycyjnych: [kwota pieniężna (zł)]	3 527 918 138

Udział procentowy ekspozycji działalności zgodnej z systematyką wobec innych kontrahentów w aktywach ogółem objętych kluczowym wskaźnikiem wyników:		Wartość ekspozycji działalności zgodnej z systematyką wobec innych kontrahentów w aktywach ogółem objętych kluczowym wskaźnikiem wyników:	
na podstawie obrotu: %	0,28%	na podstawie obrotu: [kwota pieniężna (zł)]	805 785 796
na podstawie nakładów inwestycyjnych: %	0,28%	na podstawie nakładów inwestycyjnych: [kwota pieniężna (zł)]	805 785 796

Podział licznika kluczowego wskaźnika wyników według celu środowiskowego		
Działalność gospodarcza zgodna z systematyką – pod warunkiem uzyskania pozytywnej oceny pod kątem zasady „nie czyń poważnych szkód” i zabezpieczenia społecznego:		
1. Łagodzenie zmian klimatu	Obrót: %	0,7442%
	nakłady inwestycyjne: %	1,1616%
2. Adaptacja do zmian klimatu	Obrót: %	0,0916%
	nakłady inwestycyjne: %	0,1510%

Działalność na rzecz przejścia:	
A % (obróć)	0,0088%
B % (nakłady inwestycyjne)	0,0220%
Działalność wspomagająca:	
B % (obróć)	0,1147%
B % (nakłady inwestycyjne)	0,4549%

Ujawnienia na podstawie Załącznika XII do Aktu Delegowanego dotyczącego Ujawnień

Ujawnienia na podstawie kluczowego wskaźnika wyników kontrahenta na podstawie obrotu

Wzór 1 Działalność związana z energią jądrową i gazem ziemnym

Działalność związana z energią jądrową		
1.	Przedsiębiorstwo prowadzi badania, rozwój, demonstrację i rozmieszczenie innowacyjnych instalacji wytwarzania energii elektrycznejwytwarzających energię w ramach procesów jądrowych przy minimalnej ilości odpadów z cyklu paliwowego, finansuje tę działalność lub jest ma na nią ekspozycję.	TAK
2.	Przedsiębiorstwo prowadzi budowę i bezpieczną eksploatację nowych obiektów jądrowych w celu wytwarzania energii elektrycznejlub ciepła technologicznego, w tym na potrzeby systemu ciepłowniczego lub procesów przemysłowych, takich jak produkcja wodoru, a także ich modernizację pod kątem bezpieczeństwa, z wykorzystaniem najlepszych dostępnych technologii, finansuje tę działalność lub ma na nią ekspozycję.	TAK
3.	Przedsiębiorstwo prowadzi bezpieczną eksploatację istniejących obiektów jądrowych wytwarzających energię elektryczną lub ciepło technologiczne, w tym na potrzeby systemu ciepłowniczego lub procesów przemysłowych, takich jak produkcja wodoru z energii jądrowej, a także ich modernizację pod kątem bezpieczeństwa, finansuje tę działalność lub ma na nią ekspozycję.	TAK
Działalność związana z gazem ziemnym		
4.	Przedsiębiorstwo prowadzi budowę lub eksploatację instalacji do wytwarzania energii elektrycznej z wykorzystaniem gazowych paliw kopalnych, finansuje tę działalność lub ma na nią ekspozycję.	TAK
5.	Przedsiębiorstwo prowadzi budowę, modernizację i eksploatację instalacji do skojarzonego wytwarzania energii cieplnej/ chłodniczeji energii elektrycznej z wykorzystaniem gazowych paliw kopalnych, finansuje tę działalność lub ma na nią ekspozycję.	TAK
6.	Przedsiębiorstwo prowadzi budowę, modernizację i eksploatację instalacji do wytwarzania ciepła wytwarzających energię cieplną/chłodniczą z wykorzystaniem gazowych paliw kopalnych, finansuje tę działalność lub ma na nią ekspozycję.	TAK

Wzór 2 Działalność gospodarcza zgodna z systematyką (mianownik)

	Rodzaje działalności gospodarczej	Kwota i udział (informacje należy przedstawić w kwotach pieniężnych i wartościach procentowych)					
		CCM + CCA		Łagodzenie zmian klimatu (CCM)		Adaptacja do zmian klimatu (CCA)	
		Kwota (zł)	%	Kwota (zł)	%	Kwota (zł)	%
1.	Kwota i udział działalności gospodarczej zgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.26 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
2.	Kwota i udział działalności gospodarczej zgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.27 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
3.	Kwota i udział działalności gospodarczej zgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.28 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	11 435 295	0,00%	11 435 295	0,00%	0	0,00%
4.	Kwota i udział działalności gospodarczej zgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.29 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
5.	Kwota i udział działalności gospodarczej zgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.30 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	258	0,00%	258	0,00%	0	0,00%

	Rodzaje działalności gospodarczej	Kwota i udział (informacje należy przedstawić w kwotach pieniężnych i wartościach procentowych)					
		CCM + CCA		Łagodzenie zmian klimatu (CCM)		Adaptacja do zmian klimatu (CCA)	
		Kwota (zł)	%	Kwota (zł)	%	Kwota (zł)	%
6.	Kwota i udział działalności gospodarczej zgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.31 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	14 323	0,00%	14 323	0,00%	0	0,00%
7.	Kwota i udział innych rodzajów działalności gospodarczej zgodnej z systematyką, niewymienionych w wierszach 1-6 powyżej w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	1 406 959 258	0,48%	1 359 761 842	0,47%	47 197 416	0,02%
8.	Całkowity mający zastosowanie kluczowy wskaźnik wyników	1 418 409 134	0,49%	1 371 211 718	0,47%	47 197 416	0,02%

Wzór 3 Działalność gospodarcza zgodna z systematyką (licznik)

	Rodzaje działalności gospodarczej	Kwota i udział (informacje należy przedstawić w kwotach pieniężnych i wartościach procentowych)					
		CCM + CCA		Łagodzenie zmian klimatu (CCM)		Adaptacja do zmian klimatu (CCA)	
		Kwota (zł)	%	Kwota (zł)	%	Kwota (zł)	%
1.	Kwota i udział działalności gospodarczej zgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.26 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w liczniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
2.	Kwota i udział działalności gospodarczej zgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.27 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w liczniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	3 449	0,00%	3 449	0,00%	0	0,00%
3.	Kwota i udział działalności gospodarczej zgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.28 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w liczniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	11 451 260	0,54%	11 451 260	0,54%	0	0,00%
4.	Kwota i udział działalności gospodarczej zgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.29 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w liczniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
5.	Kwota i udział działalności gospodarczej zgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.30 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w liczniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	256	0,00%	256	0,00%	0	0,00%

	Rodzaje działalności gospodarczej	Kwota i udział (informacje należy przedstawić w kwotach pieniężnych i wartościach procentowych)					
		CCM + CCA		Łagodzenie zmian klimatu (CCM)		Adaptacja do zmian klimatu (CCA)	
		Kwota (zł)	%	Kwota (zł)	%	Kwota (zł)	%
6.	Kwota i udział działalności gospodarczej zgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.31 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w liczniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	14 277	0,00%	14 277	0,00%	0	0,00%
7.	Kwota i udział innych rodzajów działalności gospodarczej zgodnej z systematyką, niewymienionych w wierszach 1-6 powyżej w liczniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	1 416 096 611	66,43%	1 360 441 509	63,82%	55 655 102	2,61%
8.	Całkowita kwota i całkowity udział rodzajów działalności gospodarczej zgodnej z systematyką w liczniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	1 427 565 853	66,97%	1 371 910 751	64,35%	55 655 102	2,61%

Wzór 4 Działalność gospodarcza kwalifikująca się do systematyki, ale niezgodna z systematyką

	Rodzaje działalności gospodarczej	Kwota i udział (informacje należy przedstawić w kwotach pieniężnych i wartościach procentowych)					
		CCM + CCA		Łagodzenie zmian klimatu (CCM)		Adaptacja do zmian klimatu (CCA)	
		Kwota (zł)	%	Kwota (zł)	%	Kwota (zł)	%
1.	Kwota i udział działalności gospodarczej kwalifikującej się do systematyki, ale niezgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.26 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
2.	Kwota i udział działalności gospodarczej kwalifikującej się do systematyki, ale niezgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.27 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
3.	Kwota i udział działalności gospodarczej kwalifikującej się do systematyki, ale niezgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.28 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
4.	Kwota i udział działalności gospodarczej kwalifikującej się do systematyki, ale niezgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.29 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	13 405 487	0,00%	11 744 912	0,00%	1 660 575	0,00%



	Rodzaje działalności gospodarczej	Kwota i udział (informacje należy przedstawić w kwotach pieniężnych i wartościach procentowych)					
		CCM + CCA		Łagodzenie zmian klimatu (CCM)		Adaptacja do zmian klimatu (CCA)	
		Kwota (zł)	%	Kwota (zł)	%	Kwota (zł)	%
5.	Kwota i udział działalności gospodarczej kwalifikującej się do systematyki, ale niezgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.30 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	64 181 125	0,02%	64 181 125	0,02%	0	0,00%
6.	Kwota i udział działalności gospodarczej kwalifikującej się do systematyki, ale niezgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.31 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	1 622 597	0,00%	1 622 597	0,00%	0	0,00%
7.	Kwota i udział innych rodzajów działalności gospodarczej kwalifikującej się do systematyki, ale niezgodnej z systematyką, niewymienionych w wierszach 1-6 powyżej w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	80 953 770 993	27,80%	78 530 511 435	26,97%	2 423 259 558	0,83%
8.	Całkowita kwota i całkowity udział rodzajów działalności gospodarczej kwalifikującej się do systematyki, ale niezgodnej z systematyką w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	81 032 980 202	27,83%	78 608 060 069	27,00%	2 424 920 133	0,83%

Wzór 5 Działalność gospodarcza niekwalifikująca się do systematyki

	Rodzaje działalności gospodarczej	Kwota (zł)	Udział procentowy
1.	Kwota i udział działalności gospodarczej, o której mowa w wierszu 1 wzoru 1, która jest działalnością gospodarczą niekwalifikującą się do systematyki zgodnie z sekcją 4.26 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0	0,00%
2.	Kwota i udział działalności gospodarczej, o której mowa w wierszu 2 wzoru 1, która jest działalnością gospodarczą niekwalifikującą się do systematyki zgodnie z sekcją 4.27 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0	0,00%
3.	Kwota i udział działalności gospodarczej, o której mowa w wierszu 3 wzoru 1, która jest działalnością gospodarczą niekwalifikującą się do systematyki zgodnie z sekcją 4.28 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	172 279	0,00%
4.	Kwota i udział działalności gospodarczej, o której mowa w wierszu 4 wzoru 1, która jest działalnością gospodarczą niekwalifikującą się do systematyki zgodnie z sekcją 4.29 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	666 101	0,00%
5.	Kwota i udział działalności gospodarczej, o której mowa w wierszu 5 wzoru 1, która jest działalnością gospodarczą niekwalifikującą się do systematyki zgodnie z sekcją 4.30 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0	0,00%
6.	Kwota i udział działalności gospodarczej, o której mowa w wierszu 6 wzoru 1, która jest działalnością gospodarczą niekwalifikującą się do systematyki zgodnie z sekcją 4.31 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	3 662	0,00%
7.	Kwota i udział innych rodzajów działalności gospodarczej niekwalifikującej się do systematyki, niewymienionych w wierszach 1-6 powyżej w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	79 628 033 309	27,35%
8.	Całkowita kwota i całkowity udział rodzajów działalności gospodarczej niekwalifikującej się do systematyki w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	79 628 875 350	27,35%



Ujawnienia na podstawie kluczowego wskaźnika wyników kontrahenta na podstawie nakładów inwestycyjnych

Wzór 2 Działalność gospodarcza zgodna z systematyką (mianownik)

	Rodzaje działalności gospodarczej	Kwota i udział (informacje należy przedstawić w kwotach pieniężnych i wartościach procentowych)					
		CCM + CCA		Łagodzenie zmian klimatu (CCM)		Adaptacja do zmian klimatu (CCA)	
		Kwota (zł)	%	Kwota (zł)	%	Kwota (zł)	%
1.	Kwota i udział działalności gospodarczej zgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.26 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
2.	Kwota i udział działalności gospodarczej zgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.27 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	152 099	0,00%	152 099	0,00%	0	0,00%
3.	Kwota i udział działalności gospodarczej zgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.28 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	11 357 707	0,00%	11 225 289	0,00%	132 419	0,00%
4.	Kwota i udział działalności gospodarczej zgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.29 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	1 071	0,00%	1 071	0,00%	0	0,00%

	Rodzaje działalności gospodarczej	Kwota i udział (informacje należy przedstawić w kwotach pieniężnych i wartościach procentowych)					
		CCM + CCA		Łagodzenie zmian klimatu (CCM)		Adaptacja do zmian klimatu (CCA)	
		Kwota (zł)	%	Kwota (zł)	%	Kwota (zł)	%
5.	Kwota i udział działalności gospodarczej zgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.30 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	2 683	0,00%	2 683	0,00%	0	0,00%
6.	Kwota i udział działalności gospodarczej zgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.31 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	12 942	0,00%	12 942	0,00%	0	0,00%
7.	Kwota i udział innych rodzajów działalności gospodarczej zgodnej z systematyką, niewymienionych w wierszach 1-6 powyżej w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	2 915 085 777	1,00%	2 694 656 630	0,93%	220 429 147	0,08%
8.	Całkowity mający zastosowanie kluczowy wskaźnik wyników	2 926 612 281	1,01%	2 706 050 715	0,93%	220 561 565	0,08%

Wzór 3 Działalność gospodarcza zgodna z systematyką (licznik)

	Rodzaje działalności gospodarczej	Kwota i udział (informacje należy przedstawić w kwotach pieniężnych i wartościach procentowych)					
		CCM + CCA		Łagodzenie zmian klimatu (CCM)		Adaptacja do zmian klimatu (CCA)	
		Kwota (zł)	%	Kwota (zł)	%	Kwota (zł)	%
1.	Kwota i udział działalności gospodarczej zgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.26 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w liczniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
2.	Kwota i udział działalności gospodarczej zgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.27 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w liczniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	164 858	0,00%	164 858	0,00%	0	0,00%
3.	Kwota i udział działalności gospodarczej zgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.28 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w liczniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	11 331 189	0,31%	11 198 770	0,31%	132 419	0,00%
4.	Kwota i udział działalności gospodarczej zgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.29 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w liczniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	1 058	0,00%	1 058	0,00%	0	0,00%
5.	Kwota i udział działalności gospodarczej zgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.30 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w liczniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	2 504	0,00%	2 504	0,00%	0	0,00%

	Rodzaje działalności gospodarczej	Kwota i udział (informacje należy przedstawić w kwotach pieniężnych i wartościach procentowych)					
		CCM + CCA		Łagodzenie zmian klimatu (CCM)		Adaptacja do zmian klimatu (CCA)	
		Kwota (zł)	%	Kwota (zł)	%	Kwota (zł)	%
6.	Kwota i udział działalności gospodarczej zgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.31 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w liczniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	12 589	0,00%	12 589	0,00%	0	0,00%
7.	Kwota i udział innych rodzajów działalności gospodarczej zgodnej z systematyką, niewymienionych w wierszach 1-6 powyżej w liczniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	2 914 738 824	80,33%	2 694 538 758	74,26%	220 200 066	6,07%
8.	Całkowita kwota i całkowity udział rodzajów działalności gospodarczej zgodnej z systematyką w liczniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	2 926 251 022	80,65%	2 705 918 537	74,58%	220 332 484	6,07%



Wzór 4 Działalność gospodarcza kwalifikująca się do systematyki, ale niezgodna z systematyką

	Rodzaje działalności gospodarczej	Kwota i udział (informacje należy przedstawić w kwotach pieniężnych i wartościach procentowych)					
		CCM + CCA		Łagodzenie zmian klimatu (CCM)		Adaptacja do zmian klimatu (CCA)	
		Kwota (zł)	%	Kwota (zł)	%	Kwota (zł)	%
1.	Kwota i udział działalności gospodarczej kwalifikującej się do systematyki, ale niezgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.26 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
2.	Kwota i udział działalności gospodarczej kwalifikującej się do systematyki, ale niezgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.27 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
3.	Kwota i udział działalności gospodarczej kwalifikującej się do systematyki, ale niezgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.28 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
4.	Kwota i udział działalności gospodarczej kwalifikującej się do systematyki, ale niezgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.29 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	254 019 620	0,09%	252 918 753	0,09%	1 100 867	0,00%

	Rodzaje działalności gospodarczej	Kwota i udział (informacje należy przedstawić w kwotach pieniężnych i wartościach procentowych)					
		CCM + CCA		Łagodzenie zmian klimatu (CCM)		Adaptacja do zmian klimatu (CCA)	
		Kwota (zł)	%	Kwota (zł)	%	Kwota (zł)	%
5.	Kwota i udział działalności gospodarczej kwalifikującej się do systematyki, ale niezgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.30 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	107 940 347	0,04%	107 940 347	0,04%	0	0,00%
6.	Kwota i udział działalności gospodarczej kwalifikującej się do systematyki, ale niezgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.31 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	3 050 162	0,00%	3 050 162	0,00%	0	0,00%
7.	Kwota i udział innych rodzajów działalności gospodarczej kwalifikującej się do systematyki, ale niezgodnej z systematyką, niewymienionych w wierszach 1-6 powyżej w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	83 115 431 148	28,54%	79 160 126 906	27,18%	3 955 304 242	1,36%
8.	Całkowita kwota i całkowity udział rodzajów działalności gospodarczej kwalifikującej się do systematyki, ale niezgodnej z systematyką w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	83 480 441 276	28,67%	79 524 036 167	27,31%	3 956 405 109	1,36%

Wzór 5 Działalność gospodarcza niekwalifikująca się do systematyki

	Rodzaje działalności gospodarczej	Kwota (zł)	Udział procentowy
1.	Kwota i udział działalności gospodarczej, o której mowa w wierszu 1 wzoru 1, która jest działalnością gospodarczą niekwalifikującą się do systematyki zgodnie z sekcją 4.26 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0	0,00%
2.	Kwota i udział działalności gospodarczej, o której mowa w wierszu 2 wzoru 1, która jest działalnością gospodarczą niekwalifikującą się do systematyki zgodnie z sekcją 4.27 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	935 602	0,00%
3.	Kwota i udział działalności gospodarczej, o której mowa w wierszu 3 wzoru 1, która jest działalnością gospodarczą niekwalifikującą się do systematyki zgodnie z sekcją 4.28 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	102 446	0,00%
4.	Kwota i udział działalności gospodarczej, o której mowa w wierszu 4 wzoru 1, która jest działalnością gospodarczą niekwalifikującą się do systematyki zgodnie z sekcją 4.29 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	575 269	0,00%
5.	Kwota i udział działalności gospodarczej, o której mowa w wierszu 5 wzoru 1, która jest działalnością gospodarczą niekwalifikującą się do systematyki zgodnie z sekcją 4.30 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0	0,00%
6.	Kwota i udział działalności gospodarczej, o której mowa w wierszu 6 wzoru 1, która jest działalnością gospodarczą niekwalifikującą się do systematyki zgodnie z sekcją 4.31 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0	0,00%
7.	Kwota i udział innych rodzajów działalności gospodarczej niekwalifikującej się do systematyki, niewymienionych w wierszach 1-6 powyżej w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	77 147 355 490	26,49%
8.	Całkowita kwota i całkowity udział rodzajów działalności gospodarczej niekwalifikującej się do systematyki w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	77 148 968 806	26,49%

Ujawnienia na podstawie art. 10 ust. 7 Aktu Delegowanego dotyczącego Ujawnień

Udział procentowy, w aktywach objętych wskaźnikiem, ekspozycji wobec działalności gospodarczej kwalifikującej się do systematyki na podstawie Aktu Delegowanego dotyczącego Ochrony Środowiska

Grupa PZU	
Udział procentowy w aktywach ogółem ekspozycji wobec działalności gospodarczej kwalifikującej się jako wnosząca istotny wkład w zrównoważone wykorzystanie i ochronę zasobów wodnych i morskich	0,00%
Udział procentowy w aktywach ogółem ekspozycji wobec działalności gospodarczej kwalifikującej się jako wnosząca istotny wkład w przejście na gospodarkę o obiegu zamkniętym	0,41%
Udział procentowy w aktywach ogółem ekspozycji wobec działalności gospodarczej kwalifikującej się jako wnosząca istotny wkład w zapobieganie zanieczyszczeniu i jego kontrolę	0,00%
Udział procentowy w aktywach ogółem ekspozycji wobec działalności gospodarczej kwalifikującej się jako wnosząca istotny wkład w ochronę i odbudowę bioróżnorodności i ekosystemów	0,00%
Aktywa objęte kluczowym wskaźnikiem wyników [mln zł]	291 191

Udział procentowy, w aktywach objętych wskaźnikiem, ekspozycji wobec działalności gospodarczej kwalifikującej się do systematyki na podstawie sekcji 3.18-3.21 i 6.18-6.20 załącznika I oraz sekcji 5.13, 7.8, 8.4, 9.3, 14.1 i 14.2 załącznika II do Aktu Delegowanego dotyczącego Klimatu

Grupa PZU	
Udział procentowy w aktywach ogółem ekspozycji wobec działalności gospodarczej kwalifikującej się jako wnosząca istotny wkład w łagodzenie zmian klimatu (zgodnie z Rozporządzeniem 2021/2139) - rozszerzone rodzaje działalności gospodarczych dodane do Rozporządzenia 2021/2139 przez Rozporządzenie 2023/2485	0,04%
Udział procentowy w aktywach ogółem ekspozycji wobec działalności gospodarczej kwalifikującej się jako wnosząca istotny wkład w adaptację do zmian klimatu (zgodnie z Rozporządzeniem 2021/2139) - rozszerzone rodzaje działalności gospodarczych dodane do Rozporządzenia 2021/2139 przez Rozporządzenie 2023/2485	0,04%
Aktywa objęte kluczowym wskaźnikiem wyników [mln zł]	291 191

6.2.1. Informacje kontekstowe dotyczące wskaźników ilościowych, w tym zakres aktywów i działań objętych kluczowymi wskaźnikami wyników, informacje na temat źródeł danych i ograniczeń

Kluczowym wskaźnikiem wyników (KPI) dla zakładów ubezpieczeń w zakresie działalności inwestycyjnej jest wskaźnik zielonych inwestycji (ang. Green Investment Ratio, GIR). Wskazuje on udział procentowy inwestycji zakładu ubezpieczeń, które są ukierunkowane na finansowanie działalności gospodarczej zgodnej z Taksonomią UE lub są powiązane z taką działalnością, w odniesieniu do wszystkich inwestycji. Jest on wyliczany zgodnie z Załącznikiem IX do Aktu Delegowanego dotyczącego Ujawnień oraz prezentowany zgodnie z tabelą drugą w Załączniku X do Aktu Delegowanego dotyczącego Ujawnień. Informacje jakościowe przygotowano zgodnie z Załącznikiem XI do Aktu Delegowanego dotyczącego Ujawnień.

Grupa PZU jest grupą mieszaną (składa się zarówno ze spółek finansowych i spółek niefinansowych), a spółką dominującą jest zakład ubezpieczeń, w związku z czym ujawnienia na podstawie Aktu Delegowanego dotyczącego Ujawnień zostały skonstruowane z punktu widzenia zakładu ubezpieczeń.

Wskaźniki dotyczące polityki inwestycyjnej

W niniejszym sprawozdaniu oraz sprawozdaniu dotyczącym informacji niefinansowych Grupy PZU za 2023 rok znajdują się cztery tabele:

- 1) Wskaźnik zielonych inwestycji (Green Investment Ratio) na podstawie Załącznika X do Aktu Delegowanego dotyczącego Ujawnień.
- 2) Wskaźniki dotyczące niektórych nowych rodzajów działalności energetycznej – działalności związanej z energią jądrową i z gazem ziemnym na podstawie Załącznika XII do Aktu Delegowanego dotyczącego Ujawnień.
- 3) Wskaźniki kwalifikowalności do czterech celów środowiskowych na podstawie art. 10 ust. 7 lit. a) Aktu Delegowanego dotyczącego Ujawnień zmienionego przez art. 5 pkt 2 Aktu Delegowanego dotyczącego Ochrony Środowiska.
- 4) Wskaźniki kwalifikowalności do nowych rodzajów działalności w sektorach wytwórczym i transportowym w ramach dwóch celów klimatycznych na podstawie art. 10 ust. 7 lit. a) Aktu Delegowanego dotyczącego Ujawnień zmienionego przez art. 5 pkt 2 Aktu Delegowanego dotyczącego Ochrony Środowiska.

Zgodnie z wytycznymi zawartymi w dokumentach uzupełniających, o których mowa powyżej, wskaźniki zostały skalkulowane na podstawie standardów stosowanych w sprawozdawczości finansowej, czyli Międzynarodowych Standardów Sprawozdawczości Finansowej. Wskaźniki skonsolidowane odnoszą się do spółek finansowych, wchodzących w skład Grupy PZU, przy czym zakres konsolidacji jest, zgodnie z założeniami przytoczonymi powyżej, identyczny jak ten przyjęty w skonsolidowanym sprawozdaniu finansowym, z wyłączeniem banków, gdzie aktywa zostały skonsolidowane ostrożnościowo, zgodnie z Rozporządzeniem CRR.

Ujawnienia zostały przygotowane na zasadzie skonsolidowanej. Podstawą są skonsolidowane aktywa ze skonsolidowanego sprawozdania finansowego Grupy PZU. Spółki objęte konsolidacją pełną są traktowane jako „przezroczyste”.

Nie wyliczono i nie przedstawiono osobnych KPI dla spółek zależnych PZU SA należących do Grupy PZU. W kolejnych latach, w przypadku utrwalenia się takich wytycznych regulacyjnych oraz praktyki rynkowej, Grupa PZU rozważy wyliczenie i zaprezentowanie KPI dla spółek zależnych, będących przedsiębiorstwami niefinansowymi i finansowymi (np. na podstawie Załączników III-IV Aktu Delegowanego dotyczącego Ujawnień dla podmiotów zarządzających aktywami, na podstawie Załączników V-VI dla instytucji kredytowych itp.) oraz wyliczenie skonsolidowanego wskaźnika KPI dla Grupy PZU na podstawie udziału danej działalności w przychodach Grupy PZU oraz wskaźnika KPI dla danej działalności.

Środki ubezpieczeniowych funduszy kapitałowych („UFK”) są lokowane m.in. w jednostki i tytuły uczestnictwa funduszy inwestycyjnych. Do wyliczeń wskaźników dotyczących działalności inwestycyjnej Grupy PZU przyjęto tzw. zasadę przełamania (ang. *look through approach*), czyli uwzględniono spółki znajdujące się w portfelach tych funduszy inwestycyjnych w proporcji odpowiadającej wartości inwestycji UFK w fundusz inwestycyjny. Zasada przełamania, o której mowa powyżej, nie dotyczyła funduszy ETF, z których znaczną pozycję stanowiły ETF w portfelach spółek ubezpieczeniowych Grupy PZU na Litwie i na Łotwie, w tym w ramach UFK. W kolejnych latach Grupa PZU podejmie starania, żeby objąć również fundusze ETF tzw. zasadą przełamania.

W przypadku, gdy Grupa PZU inwestuje w fundusze inwestycyjne (UCITS lub AFI), planowane jest w dalszym ciągu stosowanie tzw. zasady przełamania, natomiast nie jest planowane stosowanie rozwiązania, w którym do obliczenia własnych KPI byłyby stosowane wskaźniki KPI oparte na obrocie i oparte na CapEx podmiotu zarządzającego aktywami, który zarządza tym UCITS lub AFI.

Po zastosowaniu kryterium przełamania, Grupa PZU miała ekspozycję na dużą liczbę emitentów, w które dokonano inwestycji, a dla części emitentów udział instrumentów emitowanych przez emitenta w aktywach Grupy PZU (przy zastosowaniu kryterium przełamania) był bardzo niski. Przyjęto, że wpływ wskaźników KPI takich emitentów na wartość wskaźnika KPI Grupy PZU jest nieistotny i w związku z tym ustalono, że nie będą brane pod uwagę wskaźniki dla emitentów o wartości inwestycji Grupy PZU niższej niż 25.000 złotych (przy przyjęciu kryterium przełamania). Taki punkt odcięcia został wybrany metodą ekspercką, przy uwzględnieniu również kosztów pozyskania danych rynkowych. Po uwzględnieniu tego punktu odcięcia, emitenci, których wskaźniki pominięto, stanowią łącznie ok 25 mln zł, co stanowi niecałe 0,15% aktywów Grupy PZU objętych kluczowym wskaźnikiem wyników. Dla takich ekspozycji przyjęto, że ich działalność nie kwalifikuje się do Taksonomii UE, więc też nie jest zgodna z Taksonomią UE. Takie podejście jest zgodne z wytycznymi Europejskiej Platformy ds. Zrównoważonego Finansowania, zgodnie z którymi Akt Delegowany dotyczący Ujawnień milczy na temat stosowania progów istotności dla działalności kwalifikowalnej, dlatego też przedsiębiorstwo może zawsze zaraportować małą działalność jako niekwalifikującą się do Taksonomii UE.

Źródła danych

Ujawnienia dotyczące działalności inwestycyjnej Grupy PZU przygotowano w oparciu o następujące źródła danych:

- dane wewnętrzne, z systemów księgowych oraz raportów finansowych;
- dane o podmiotach, w które dokonało inwestycji, pochodzących z zewnętrznych serwisów, w szczególności z serwisu Bloomberg;
- dane o podmiotach, w które dokonało inwestycji, pozyskane bezpośrednio od tych podmiotów;
- dane wewnętrzne dotyczące nieruchomości inwestycyjnych lub dane pozyskane od zarządców tych nieruchomości. Dane z zewnętrznych serwisów, w tym z serwisu Bloomberg, zasadniczo odzwierciedlają dane publikowane przez przedsiębiorstwa, ale nie można wykluczyć, że na obecnym etapie rozwoju rynku i rozwoju systemów, dane z zewnętrznych serwisów mogą nie w pełni odzwierciedlać dane publikowane przez przedsiębiorstwa. Skutkiem tego mogą być rozbieżności w danych, przykładowo pomiędzy danymi z raportu na podstawie Załącznika X do Aktu Delegowanego dotyczącego Ujawnień oraz Załącznika XII do Aktu Delegowanego dotyczącego Ujawnień.

Ujawnienia działalności inwestycyjnej Grupy PZU za 2023 rok są publikowane wraz z raportem skonsolidowanym z działalności Grupy PZU w pierwszym kwartale 2024 roku. Równocześnie będą publikowane raporty niefinansowe za 2023 rok przedsiębiorstw niefinansowych i finansowych, w które Grupa PZU dokonała inwestycji. Z tego względu, dla znacznej większości przedsiębiorstw, w które dokonano inwestycji, dane za 2023 rok nie

były jeszcze dostępne na etapie przygotowywania niniejszego ujawnienia. Dlatego do wyliczeń wskaźników dla działalności inwestycyjnej Grupy PZU przyjęto dane dla przedsiębiorstw, w które dokonano inwestycji, za 2022 rok. Celem było zapewnienie spójności danych dla wszystkich przedsiębiorstw, w które dokonano inwestycji.

Dla spółek, w które dokonano inwestycji, które nie publikują sprawozdań niefinansowych, ale wchodzą w skład grupy kapitałowej, która jest objęta obowiązkiem raportowania niefinansowego, i które są objęte raportem grupy, przyjęto wskaźniki dla grupy wynikające z raportu skonsolidowanego. Natomiast w przypadkach, gdyby nie miało to merytorycznego uzasadnienia (np. zupełnie inna działalność niż działalność wiodąca grupy, projekt w trakcie budowy itp.) dopuszcza się nieuwzględnianie wskaźnika dla grupy.

Zgodnie z Aktem Delegowanym dotyczącym Ujawnień przedsiębiorstwa finansowe mogą wykorzystywać oszacowania do oceny klasyfikacji ekspozycji wobec przedsiębiorstw, o których mowa w ust. 6 lit. e) i f) [przedsiębiorstwa z siedzibą w państwie trzecim], jeżeli te przedsiębiorstwa finansowe są w stanie wykazać zgodność ze wszystkimi kryteriami określonymi w art. 3 rozporządzenia (UE) 2020/852, z wyjątkiem kryteriów określonych w art. 3 lit. b) tego rozporządzenia [nie wyrządza poważnych szkód dla żadnego z celów środowiskowych określonych w art. 9 zgodnie z art. 17]. Przedsiębiorstwa finansowe formalizują, dokumentują i podają do wiadomości publicznej metodę, na której opierają się takie oszacowania, w tym podejście i metodę badań, główne założenia i stosowane zasady ostrożności. Jednakże Grupa PZU podjęła decyzję o niestosowaniu tego rodzaju oszacowań. Do opracowania wyliczeń skorzystano zatem wyłącznie z danych dostarczonych przez przedsiębiorstwa, w które dokonano inwestycji. Nie

skorzystano także z oszacowań dokonanych przez serwis Bloomberg.

Grupa PZU zdecydowała, że nie będzie się indywidualnie kontaktowała z podmiotami, w które dokonała inwestycji, w celu uzyskania danych przed ich oficjalną publikacją ze względu na koszty związane z wykonaniem tego zadania, biorąc pod uwagę skalę działalności Grupy PZU. Grupa PZU zdecydowała również, że nie będzie dokonywała samodzielnych szacunków dotyczących danych dla innych podmiotów ze względu na przyjęte podejście ostrożnościowe.

Inwestycje (zarządzane aktywa)

Zgodnie z Załącznikiem IX do Aktu Delegowanego dotyczącego Ujawnień, jako inwestycje należy rozumieć wszystkie inwestycje bezpośrednie i pośrednie, w tym inwestycje w przedsiębiorstwa zbiorowego inwestowania i w udziały kapitałowe, pożyczki i kredyty hipoteczne, rzeczowe aktywa trwałe, a także, w stosownych przypadkach, wartości niematerialne.

Za inwestycje uznano następujące pozycje aktywów ze sprawozdania finansowego:

- Rzeczowe aktywa trwałe (przy czym w ramach tej pozycji ujęto jedynie nieruchomości własne);
- Nieruchomości inwestycyjne;
- Jednostki wyceniane metodą praw własności;
- Aktywa stanowiące zabezpieczenie zobowiązań;
- Aktywa przeznaczone do sprzedaży (przy czym w ramach tej pozycji ujęto jedynie nieruchomości inwestycyjne i nieruchomości własne, natomiast nie wliczono innych typów aktywów);

- Należności od klientów z tytułu kredytów;
- Inwestycyjne (lokacyjne) aktywa finansowe, z wyjątkiem środków pieniężnych i depozytów;
- Pochodne instrumenty finansowe (zgodnie z art. 7 ust. 2 Aktu Delegowanego dotyczącego Ujawnień są one uwzględnione w mianowniku, natomiast są wyłączone z licznika).

Przyjęto, że następujące pozycje aktywów ze sprawozdania finansowego nie spełniają definicji inwestycji, w związku z czym nie ujęto ich w ramach raportowania:

- Wartość firmy;
- Wartości niematerialne;
- Aktywa z tytułu odroczonego podatku dochodowego;
- Aktywa z tytułu umów ubezpieczenia;
- Aktywa z tytułu umów reasekuracji;
- Inne aktywa;
- Należności;
- Środki pieniężne i ekwiwalenty środków pieniężnych.

Zgodnie z art. 7 ust. 1 Aktu Delegowanego dotyczącego Ujawnień, ekspozycje wobec rządów centralnych, banków centralnych i emitentów ponadnarodowych wyłącza się z obliczania licznika i mianownika kluczowych wskaźników wyników przedsiębiorstw finansowych. Dlatego przyjęto, że aktywa objęte kluczowym wskaźnikiem wyników (KPI) (ang. covered assets) to wszystkie inwestycje dokonane przez zakład ubezpieczeń (wszystkie zarządzane aktywa) (ang. *total assets / total AuM*) z wyłączeniem inwestycji w podmioty państwowe:



[aktywa objęte kluczowym wskaźnikiem wyników (KPI) (ang. *covered assets*)] = [wszystkie inwestycje (wszystkie zarządzane aktywa) (ang. *total assets / total AuM*)] – [inwestycje w podmioty państwowe (ekspozycje wobec rządów centralnych, banków centralnych i emitentów ponadnarodowych)]

Za ekspozycje wobec rządów centralnych uznano również papiery wartościowe gwarantowane lub poręczone przez Skarb Państwa, m.in. obligacje emitowane przez Bank Gospodarstwa Krajowego i Polski Fundusz Rozwoju. Za emitentów ponadnarodowych uznano m.in. Europejski Bank Inwestycyjny.

Za ekspozycje wobec rządów centralnych nie uznano ekspozycji wobec władz regionalnych i jednostek samorządu terytorialnego. Emitowane przez nie instrumenty finansowe, takie jak obligacje komunalne, zostały włączone do mianownika – do aktywów objętych KPI – natomiast są wyłączone z licznika. To podejście nie zostało zastosowane do ekspozycji wobec władz regionalnych i jednostek samorządu terytorialnego znajdujących się w portfelach funduszy inwestycyjnych, w które Grupa PZU dokonała inwestycji, do których zastosowano metodę przełamania (ang. *look through approach*). Te ekspozycje są wyłączone z mianownika, tak jak ekspozycje wobec rządów centralnych. Grupa PZU dołoży starań, aby w kolejnych latach włączyć również te ekspozycje na zasadzie przełamania do mianownika – do aktywów objętych KPI.

Dodatkowe założenia

Zgodnie z art. 7 ust. 3 Aktu Delegowanego dotyczącego Ujawnień z licznika kluczowych wskaźników wyników wyłączono ekspozycje wobec przedsiębiorstw, które

nie podlegają obowiązkowi publikowania informacji niefinansowych zgodnie z art. 19a lub 29a dyrektywy 2013/34/UE. W związku z tym, z licznika KPI wyłączono obligacje ekologiczne Małych i Średnich Przedsiębiorstw („MŚP”) oraz finansowanie przedsięwzięć w zakresie odnawialnych źródeł energii („OZE”) (np. farmy wiatrowe), a także wyłączono pożyczki udzielone takim podmiotom.

Grupa PZU na zasadzie dobrowolnej ujawnia szacowany wskaźnik zielonych inwestycji (GIR) wyliczony w taki sposób, jak gdyby w liczniku KPI uwzględniono finansowanie przedsięwzięć w zakresie OZE. W takim przypadku wskaźnik GIR wynosiłby 0,84%. Należy podkreślić, że jest to ujawnienie dobrowolne i nie stanowi ujawnienia na podstawie przepisów prawa.

Zgodnie z Załącznikiem IX do Aktu Delegowanego dotyczącego Ujawnień dłużne papiery wartościowe mające na celu finansowanie określonych zrównoważonych środowiskowo rodzajów działalności lub projektów, lub ekologicznych obligacji emitowanych przez spółkę, w której dokonano inwestycji, zostały włączone do licznika do wartości działalności gospodarczej zgodnej z Taksonomią UE, która jest finansowana z przychodów z tych obligacji i dłużnych papierów wartościowych, na podstawie informacji dostarczonych przez spółkę, w której dokonano inwestycji.

W mianowniku (w aktywach objętych KPI) zostały uwzględnione instrumenty pochodne ujęte w aktywach w sprawozdaniu finansowym, bez kompensowania ze zobowiązaniami z tytułu instrumentów pochodnych (pasywami).

Zgodnie z art. 7 ust. 4 Aktu Delegowanego dotyczącego Ujawnień bez uszczerbku dla przepisów art. 7 ust. 1

tego Aktu obligacje ekologiczne lub ekologiczne dłużne papiery wartościowe mające na celu finansowania określonych zidentyfikowanych rodzajów działalności, które to obligacje lub dłużne papiery wartościowe są emitowane przez spółkę, w której dokonano inwestycji, są uwzględniane w liczniku KPI do pełnej wartości działalności gospodarczej zgodnej z Taksonomią UE finansowanej przez przychody (wpływy) z tych obligacji i dłużnych papierów wartościowych, na podstawie informacji dostarczonych przez spółkę, w której dokonano inwestycji. Natomiast, jak wskazano powyżej, jeżeli takie informacje nie są dostępne, przyjmuje się ogólne wskaźniki dla spółki/grupy z raportu niefinansowego spółki dominującej. Ekspozycje, których celem nie jest finansowanie określonych zidentyfikowanych rodzajów działalności, uwzględniono w liczniku ważonym KPI dotyczącym obrotu i KPI dotyczącym nakładów inwestycyjnych emitenta zgodnie z metodą określoną w załącznikach III, V, VII oraz IX z Aktu Delegowanego dotyczącego Ujawnień. Jeżeli spółka, w której dokonano inwestycji, wyemitowała obligacje ekologiczne lub ekologiczne dłużne papiery wartościowe w celu finansowania określonych zidentyfikowanych rodzajów działalności, przedsiębiorstwa finansowe dyskontują (korygują) kluczowy wskaźnik wyników spółki, w której dokonano inwestycji, w celu uniknięcia podwójnego liczenia.

Przyjęto, że skoro w art. 7 ust. 4 Aktu Delegowanego dotyczącego Ujawnień jest mowa wyłącznie o obligacjach ekologicznych oraz ekologicznych dłużnych papierach wartościowych, to nie należy zasad opisanych w tym przepisie interpretować rozszerzająco jako obejmującego inne formy inwestycji, takich jak pożyczki udzielane na taki cel.

Przyjęto, że art. 7 ust. 4 Aktu Delegowanego dotyczącego Ujawnień nie jest przepisem szczególnym wobec art. 7 ust. 3 tego Aktu. Przyjęto, że art. 7 ust. 4 dotyczy sytuacji, w której przedsiębiorstwo objęte obowiązkiem raportowania niefinansowego (zgodnie z art. 7 ust. 3) emituje obligacje ekologiczne. W takim przypadku przychody z nich uwzględniono do pełnej wysokości, a nie jako ogólny wskaźnik zgodności z Taksonomią UE dla działalności przedsiębiorstwa.

W przypadku inwestycji w instytucje kredytowe, w miejsce przychodów (REVENUE) oraz nakładów inwestycyjnych (CAPEX) przyjęto wskaźniki zielonych aktywów (ang. *Green Asset Ratio, GAR*) w postaci wskaźników GAR_REVENUE i GAR_CAPEX. W przypadku inwestycji w zakłady ubezpieczeń, w miejsce przychodów (REVENUE) oraz nakładów inwestycyjnych (CAPEX) przyjęto wskaźniki zielonych inwestycji (GIR) w postaci wskaźników GIR_REVENUE i GIR_CAPEX. W przypadku braku wskaźnika GIR dla danego zakładu ubezpieczeń, przyjęto wskaźnik zielonych ubezpieczeń (GUR).

Przedsiębiorstwa finansowe są zdefiniowane w art. 1 pkt 8) Aktu Delegowanego dotyczącego Ujawnień. Przedsiębiorstwa, które świadczą inne usługi finansowe, ale spełniają kryteriów z tej definicji, uznano za przedsiębiorstwa niefinansowe. Klasyfikacji dokonano na podstawie serwisu Bloomberg, na podstawie szczegółowych sub-sektorów w ramach sektora Financials.

Przedsiębiorstwa objęte art. 19a i 29a dyrektywy 2013/34/UE, czyli objęte obowiązkiem raportowania niefinansowego, ustalono na podstawie danych z zewnętrznych serwisów. W przypadku przedsiębiorstw z Polski, korzystano z bazy danych Fundacji InStrat. W przypadku przedsiębiorstw z innych krajów, korzystano z serwisu Bloomberg, przy czym przyjęto, że objęte

obowiązkiem raportowania niefinansowego jest przedsiębiorstwo, które według serwisu Bloomberg zatrudnia ponad 500 pracowników. Nie dokonywano dodatkowej weryfikacji w tym zakresie.

W ramach raportowania podziału licznika KPI według celu środowiskowego, działalność na rzecz przejścia oraz działalność wspomagająca zostały zaraportowane bez podziału na cele klimatyczne (łagodzenie zmian klimatu (ang. *climate change mitigation*, CCM) oraz adaptacja do zmian klimatu (ang. *climate change adaptation*, CCA). Dane pochodzą z serwisu Bloomberg. Grupa PZU współpracuje z dostawcami danych ESG odnośnie kompletności i jakości danych. Grupa PZU dołoży starań, aby w kolejnych latach w ramach podziału licznika KPI zaraportować działalność na rzecz przejścia oraz działalność wspomagającą z podziałem na cele klimatyczne i środowiskowe.

Dane w zakresie pozycji Należności od klientów z tytułu kredytów zostały przygotowane przez banki wchodzące w skład Grupy PZU objęte raportem skonsolidowanym. Dane zostały przygotowane zgodnie z zasadami określonymi w Załącznikach V-VI Aktu Delegowanego dotyczącego Ujawnień.

Zasada minimalnych gwarancji

Do celów obliczenia w swoich KPI zgodności z Taksonomią UE swojej ekspozycji wobec innych przedsiębiorstw, same przedsiębiorstwa finansowe nie muszą przestrzegać minimalnych gwarancji, ze względu na fakt, że działalność finansująca jako taka nie kwalifikuje się do Taksonomii UE. Każde przedsiębiorstwo, w które Grupa PZU dokonuje inwestycji, samo określa i raportuje, czy spełnia minimalne gwarancje. Przedsiębiorstwo może uznać, że

jego działalność jest zgodna z Taksonomią UE wyłącznie wtedy, jeżeli spełnia minimalne gwarancje. Jeżeli przedsiębiorstwo raportuje, że określony procent jego działalności jest zgodny z Taksonomią UE, to oznacza, że spełnia minimalne gwarancje. Grupa PZU SA nie dokonuje żadnej dodatkowej weryfikacji.

Ubezpieczeniowe fundusze kapitałowe

Zgodnie z Załącznikiem IX do Aktu Delegowanego dotyczącego Ujawnień w dodatkowych ujawnieniach wyodrębniono udział procentowy inwestycji w odniesieniu do umów ubezpieczenia na życie, w przypadku których ryzyko inwestycyjne ponoszą ubezpieczający oraz udział procentowy pozostałych inwestycji. Inwestycje w odniesieniu do umów ubezpieczenia na życie, w przypadku których ryzyko inwestycyjne ponoszą ubezpieczający, to m.in. ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym („UFK”).

Jak wskazano powyżej, zastosowano zasadę przełamania (ang. *look through approach*), uwzględniając wszystkie inwestycje znajdujące się w portfelach funduszy inwestycyjnych, których tytuły uczestnictwa lub jednostki uczestnictwa znajdują się w portfelach UFK.

Inwestycje w nieruchomości

Jak wskazano powyżej, pod kątem zgodności z Taksonomią UE poddano analizie nieruchomości, które zostały uwzględnione w następujących pozycjach aktywów w bilansie:

- rzeczowe aktywa trwałe,
- aktywa przeznaczone do sprzedaży.

Przyjęto, że do oceny zgodności nieruchomości z Taksonomią UE będą stosowane wskaźniki właściwe dla nieruchomości, a nie przychody (REVENUE) lub nakłady inwestycyjne (CAPEX), których nieruchomości nie posiadają. Nieruchomości mają własne kryteria i wskaźniki zgodności z Taksonomią UE. Inwestycje są pokazywane na zasadzie przełamania (ang. *look-through approach*), więc właściwymi inwestycjami są nieruchomości (budynki), które są własnością poszczególnych spółek należących do Grupy PZU, w tym spółek celowych należących do funduszu PZU FIZAN Sektora Nieruchomości 2.

Wskaźnik zgodności z Taksonomią UE wyliczony dla danej nieruchomości pokazano zarówno w pozycji przychody (REVENUE), jak i w pozycji nakłady inwestycyjne (CAPEX).

W związku z brakiem obecnie ukształtowanych standardów do analizy Taksonomii UE, zdecydowano o poddawaniu badaniu zgodność z Taksonomią UE tylko dla budynków istniejących. Budynki w budowie uznano za niezgodne z Taksonomią UE.

W kryteriach, które odnoszą się do wzniesienia budynków przed lub po 31.12.2020 r., za „datę wzniesienia” uznano datę złożenia wniosku o pozwolenie na budowę.

Oceniano tylko te budynki, które uzyskały już pozwolenie na użytkowanie lub inną decyzję o podobnym skutku, nawet jeśli dotyczy ono jedynie niewielkiej części budynku. Podobnie ocenione zostały parki magazynowe. Założono też konserwatywnie, że jeśli choć jeden z budynków parku magazynowego nie spełnia wymagań

Taksonomii UE, to cały park magazynowy został oceniony jako niezgodny z Taksonomią UE.

Przyjęto następujące wytyczne i założenia do analizy kryterium dotyczącego zapotrzebowania na energię dla budynków wzniesionych przed dniem 31.12.2020 roku. W Polsce nie są stosowane w świadectwach energetycznych klasy zapotrzebowania na energię, więc to kryterium sprawdzane jest przed odpowiedzią na pytanie „Czy budynek należy do 15% najbardziej efektywnych budynków (odpowiednio mieszkalnych lub niemieszkalnych dla budynków sprzed 31.12.2020 r.) w kraju pod względem zapotrzebowania na energię pierwotną (PED)?”. Dla wszystkich rodzajów nieruchomości, w tym budynków biurowych, magazynowych i handlowych wzniesionych przed dniem 31.12.2020 roku to kryterium jest spełnione:

- do 15 % najbardziej efektywnych budynków (kryterium dla celu 1 – łagodzenie zmian klimatu), jeśli PED (EP) < 118,26 kWh/m2rok;
- do 30% najbardziej efektywnych budynków (kryterium dla celu 2 – adaptacja do zmian klimatu), jeśli PED (EP) < 155 kWh/m2rok.

W sytuacji, gdy budynek posiada kilka świadectw energetycznych związanych np. z różnymi najemcami, to budynek taki spełni wymagania dotyczącej energii pierwotnej, jeśli każda z jego części spełni te wymagania.

Przyjęto następujące wytyczne i założenia do analizy kryterium dotyczącego zapotrzebowania na energię dla budynków wzniesionych po 31.12.2020 roku. Dla wszystkich rodzajów nieruchomości, w tym budynków biurowych, magazynowych i handlowych wzniesionych po 31.12.2020 roku to kryterium jest spełnione:

- przynajmniej o 10 % mniejsze niż próg (kryterium dla celu 1 – łagodzenie zmian klimatu), jeśli PED (EP) < 108 kWh/m2 rok;
- nie przekracza progu (kryterium dla celu 2 – adaptacja do zmian klimatu), jeśli PED (EP) < 120 kWh/m2rok.

Dla budynków o powierzchni większej niż 5 000 m2:

- Czy budynek został poddany badaniom szczelności powietrznej i integralności cieplnej wykonanym przez certyfikowaną firmę? Oraz Czy wyniki tych badań zostały udostępnione klientom/najemcom?
- Czy został wyliczony współczynnik globalnego ocieplenia?

Przyjęto następujące wytyczne i założenia do kryterium dotyczących systemów zarządzania budynkiem. Zagadnienie dotyczy tylko dużych budynków niemieszkalnych wyposażonych w systemy ogrzewania, systemy wentylacji, systemy klimatyzacji o mocy użytecznej ponad 290 kW. Dla tych budynków ustala się, czy posiadają dowody na efektywną eksploatację np. funkcjonuje tam system automatyki i sterowania budynku lub jest podpisana umowa o poprawie efektywności energetycznej. Przyjęto założenie, że budynek spełnia to kryterium, jeśli ma nowoczesny BMS (Building Management System). „Nowoczesny BMS” został zidentyfikowany jako ten określony w standardach CBRE jako klasa A.

Przez poprawę efektywności energetycznej rozumie się każde działanie, które systemowo zmniejsza zużycie energii np. wymiana oświetlenia na LED, wprowadzenie czujników ruchu, zwiększenie izolacji w elewacji. Poprawę taką trzeba realizować co rok, aby to kryterium można było uznać w danym roku za spełnione.

Przyjęto następujące wytyczne i założenia do kryterium dotyczące adaptacji nieruchomości do zmian klimatu. Aby spełnić to kryterium należy potwierdzić, że nieruchomość nie jest na terenie zalewowym. Jeżeli w raporcie due diligence dotyczącym nieruchomości lub w planie zagospodarowania miejscowego jest wskazane, że nieruchomość leży na terenie zalewowym, to kryterium nie jest spełnione. Przy analizie, czy nieruchomość jest na terenie zalewowym mogą być wykorzystane także mapy powodziowe dostępne w Biurze Ryzyka PZU lub dostępne na geoportalu oraz zapisy planów miejscowych, o ile wskazują takie czynniki.

Przyjęto następujące wytyczne i założenia do kryterium dotyczące paliw kopalnych. Przeanalizowano, czy nieruchomość została specjalnie wybudowana/ przygotowana na przechowywanie paliw kopalnych lub produkcję energii z paliw kopalnych celem jej dalszego sprzedaży do użytkowników końcowych. Jeśli tak by było, nie można by jej było uznać za zgodną z Taksonomią UE. Przechowywanie paliw przetworzonych z paliw kopalnych np. oleju napędowego nie powoduje, że nieruchomość nie może zostać uznana za spełniającą kryteria Taksonomii UE. Rozstrzygające jest to, czy dane paliwo jest kopalne i występuje w tej postaci naturalnie w środowisku. Magazynowanie paliw kopalnych na potrzeby działalności własnej spółki nie wyklucza zgodności nieruchomości z Taksonomią UE, pod warunkiem, że magazyn/budynek, w którym przechowywane są te paliwa kopalne, nie był wybudowany wyłącznie do takich celów. W przypadku, gdy był wybudowany wyłącznie w takim, a nie innym celu, to nie może zostać uznany za zgodny z Taksonomią UE. Natomiast za spełniający warunki Taksonomii UE został uznany taki obiekt, w którym może zaistnieć potrzeba przechowywania paliw, np. w celu zapewnienia funkcjonowania znajdujących się na miejscu urządzeń

do wytwarzania energii (np. na potrzeby ogrzewania lub działania systemów ppoż.).

Przyjęto następujące podejście w zakresie minimalnych gwarancji w badaniu zgodności nieruchomości z Taksonomią UE. W przypadku oceny kryterium Taksonomii UE dotyczącego procesu należytej staranności w zakresie praw człowieka bazowano na pozyskanych informacjach i deklaracjach w tym zakresie od zarządcy danej nieruchomości. W przypadku kryterium Taksonomii UE dotyczącego zapobiegania korupcji, zasad uczciwej konkurencji i zapobiegania naruszeniom prawa podatkowego, informacje te pozyskano od właściciela nieruchomości, którym jest spółka z Grupy PZU.

Finansowanie odnawialnych źródeł energii

PZU, PZU Życie oraz fundusze inwestycyjne zamknięte zarządzane przez PZU TFI, których jedynym uczestnikiem są PZU i PZU Życie (PZU FIZAN BIS 1 i PZU FIZAN BIS 2) w ramach swojej działalności inwestycyjnej finansują poprzez udzielanie pożyczek lub nabywanie wierzytelności zewnętrzne podmioty, które budują farmy wiatrowe lub inne instalacje OZE. Pożyczki są udzielane na poziomie spółek celowych („SPV”) powołanych do danej inwestycji.

Do podmiotów realizujących daną inwestycję w OZE zwrócono się o informację, czy spełniają techniczne kryteria kwalifikacji (ang. *technical screening criteria*, TSC) dla produkcji energii z OZE oraz minimalne gwarancje dla tej działalności. Zapytanie bazowało na rozbiciu na działalność zgodną z Taksonomią UE, kwalifikującą się do

Taksonomii UE i nie kwalifikującą się do Taksonomii UE, zgodnie ze obowiązującymi standardami raportowania niefinansowego.

Do oceny spełnienia zasady minimalnych gwarancji przyjęto zasadę wynikającą z „Ostatecznego raportu nt. minimalnych gwarancji” Platformy ds. zrównoważonego finansowania, zgodnie z którą w przypadku, jeżeli jeden z udziałowców ma przynajmniej 50% udziału, to aby inwestycja mogła być uznana za zgodną z Taksonomią UE, udziałowiec ten musi realizować zasadę minimalnych gwarancji. Z kolei jeżeli żaden z udziałowców nie miałby przynajmniej 50 % udziałów, wówczas sama spółka celowa powinna wypełnić zasadę minimalnych gwarancji.

Większość SPV wchodzi w skład grup kapitałowych, które nie są objęte art. 19a i 29a dyrektywy 2013/34/UE, czyli nie sporządzają raportów niefinansowych, w tym nie publikują danych dotyczących zgodności ich działalności z Taksonomią UE. Większość SPV nie dostarczyła Grupie PZU danych w tym zakresie. W przypadku podmiotów, które dostarczyły dane, w zakresie spełniania przez SPV technicznych kryteriów kwalifikacji oraz minimalnych gwarancji bazowano na oświadczeniach podmiotów i nie dokonywano dodatkowej weryfikacji.

Powyżej na zasadzie dobrowolnej ujawniono szacowany wskaźnik zielonych inwestycji (GIR) wyliczony w taki sposób, jak gdyby w liczniku KPI uwzględniono finansowanie przedsięwzięć w zakresie OZE, z uwzględnieniem tych podmiotów, które przekazały dane.

Banki

Banki (instytucje kredytowe) wchodzące w skład Grupy PZU ujawniają w swoich sprawozdaniach niefinansowych

wskaźnik zielonych aktywów (GAR) wyliczony zgodnie z Załącznikami V-VI do Aktu Delegowanego dotyczącego Ujawnień. Wskaźniki te zostały opublikowane w raportach banków.

Jak wskazano powyżej, według przyjętej metody konsolidacji do celów realizacji obowiązków wynikających z Aktu Delegowanego dotyczącego Ujawnień, spółki objęte konsolidacją są traktowane jako „przezroczyste”. Dotyczy to również Banku Pekao i Alior Banku. Dlatego inwestycje banków zostały wykazane we wskaźniku GIR dla Grupy PZU. Dane do wyliczeń zostały dostarczone przez banki zgodnie z Załącznikami IX-X do Aktu Delegowanego dotyczącego Ujawnień, by skutecznie przeprowadzić proces konsolidacji danych do jednego wskaźnika GIR. Dane dotyczące banków – pozycja należności od klientów z tytułu kredytów – zostały uwzględnione w ramach wskaźnika GIR na poziomie skonsolidowanym.

Private Equity

PZU i PZU Życie dokonują inwestycji w fundusze typu private equity z siedzibą za granicą. Fundusze private equity w większości nie są objęte art. 19a i 29a dyrektywy 2013/34/UE, czyli nie są zobowiązane do raportowania niefinansowego, w tym nie publikują danych dotyczących zgodności ich działalności z Taksonomią UE.

W przypadku funduszy private equity nie zastosowano metody przełamania (ang. look through approach). Jest to uzasadnione faktem, że spółki, w które inwestują te fundusze, również w większości nie są zobowiązane do raportowania niefinansowego. Duża część zarówno funduszy, jak i spółek portfelowych, ma siedzibę poza UE. Część funduszy raportuje wybrane dane w zakresie ESG na zasadzie dobrowolnej, natomiast, ze względu

na specyfikę klasy aktywów oraz szeroki mandat inwestycyjny PZU, wśród funduszy portfelowych występuje bardzo duże zróżnicowanie w raportowaniu, w jakości danych oraz w poziomie wdrożenia polityk ESG. Fundusze portfelowe znacząco różnią się od siebie skalą działalności, a w związku z tym posiadają istotnie różne budżety, które mogą być przeznaczone na cele związane z monitoringiem i wdrażaniem polityki ESG. Niemniej jednak temat raportowania i wdrażania najlepszych praktyk ESG jest istotną kwestią, z którą rynek private equity powoli zaczyna się mierzyć. Skala działalności funduszu ma bezpośredni wpływ na tempo wprowadzania zmian i nowych procedur w obszarze ESG. Aktualnie brak jest jasnych wytycznych, dzięki którym można dokonać obiektywnej oceny, który fundusz lepiej wywiązuje się z obowiązków raportowania ESG. Dodatkowo, portfel private equity posiada stosunkowo niewielką ekspozycję w strukturze aktywów inwestycyjnych PZU. Grupa PZU liczy na poprawę jakości danych w kolejnych latach.

Działalność związana z energią jądrową i gazem ziemnym

Wskaźniki dla Grupy PZU w zakresie działalności związanej z energią jądrową i gazem ziemnym pokazano osobno dla obrotów (REVENUE) a osobno dla nakładów inwestycyjnych (CAPEX). Taki sposób przedstawienia danych wynika z faktu, że przedsiębiorstwa niefinansowe, w które Grupa PZU dokonuje inwestycji, zaprezentowały swoje dane także według tego wzoru.

Kwalifikowalność do Taksonomii UE dla czterech celów środowiskowych

Ze względu na brak dostępnych danych na temat kwalifikowalności do Taksonomii UE dla czterech celów środowiskowych konkretnego procentu obrotu i wydatków kapitałowych poszczególnych spółek, w które dokonano inwestycji, przyjęto poniższe podejście do raportowania za rok 2023.

W celu stwierdzenia czy działalność danej spółki, w którą dokonano inwestycji, kwalifikuje się do Taksonomii UE dla każdego z czterech celów środowiskowych, zweryfikowano następujące informacje:

- czy emitent jest objęty art. 19a i 29a dyrektywy 2013/34/UE, czyli czy jest zobowiązany do raportowania informacji niefinansowych,
- czy emitent prowadzi swoją działalność na terenie Europejskiego Obszaru Gospodarczego,
- jaki jest wiodący kod NACE (według statystycznej klasyfikacji działalności gospodarczej w UE) dotyczący działalności emitenta.

W przypadku gdy emitent jest objęty art. 19a i 29a dyrektywy 2013/34/UE, czyli jest zobowiązany do raportowania informacji niefinansowych, prowadzi swoją działalność na terenie Europejskiego Obszaru Gospodarczego oraz wiodący kod NACE jest wymieniony w:

- Załączniku I do Aktu Delegowanego dotyczącego Ochrony Środowiska dla celu środowiskowego zrównoważone wykorzystanie i ochrona zasobów wodnych i morskich;

- Załączniku II do Aktu Delegowanego dotyczącego Ochrony Środowiska dla celu środowiskowego przejście na gospodarkę o obiegu zamkniętym;
- Załączniku III do Aktu Delegowanego dotyczącego Ochrony Środowiska dla celu środowiskowego zapobieganie zanieczyszczeniu i jego kontrola;
- Załączniku IV do Aktu Delegowanego dotyczącego Ochrony Środowiska dla celu środowiskowego ochrona i odbudowa bioróżnorodności i ekosystemów;

uznano, że dana spółka, w którą dokonano inwestycji, jest kwalifikowalna w 100% dla danego celu środowiskowego. Ze względu na brak odpowiednich danych w serwisie Bloomberg, przyjęto uproszczenie, polegające na założeniu, że dla podmiotów o kodach NACE kwalifikujących się do Taksonomii UE, cała ekspozycja Grupy PZU jest kwalifikowalna do Taksonomii UE dla danego celu środowiskowego.

Dla emitentów, którzy nie są objęci art. 19a i 29a dyrektywy 2013/34/UE, czyli nie są zobowiązani do raportowania informacji niefinansowych założono, że ich działalność nie jest kwalifikowalna do Taksonomii UE dla czterech celów środowiskowych.

Dla emitentów prowadzących działalność poza Europejskim Obszarem Gospodarczym założono, że ich działalność nie jest kwalifikowalna do Taksonomii UE dla czterech celów środowiskowych.

W przypadku, gdy kod NACE dotyczący wiodącej działalności emitenta nie jest wymieniony w Załącznikach I, II, III i IV do Aktu Delegowanego dotyczącego Ochrony Środowiska przyjęto, że jego działalność nie jest kwalifikowalna do Taksonomii UE dla czterech celów środowiskowych.



Raportowana kwalifikowalność dla danego celu środowiskowego jest ilorazem ekspozycji na wszystkie spółki, w które dokonano inwestycji, kwalifikowalne dla danego celu środowiskowego, i zarządzanych aktywów objętych KPI.

Kwalifikowalność do Taksonomii UE dla nowych rodzajów działalności w ramach dwóch celów klimatycznych

W raportach za 2023 rok przedsiębiorstwa finansowe muszą raportować kwalifikowanie się określonej działalności do Taksonomii UE dla nowych rodzajów działalności, które zostały dodane do Aktu Delegowanego dotyczącego Klimatu przez Rozporządzenie 2023/2485.

Wyliczono to w sposób analogiczny do określenia kwalifikowalności do czterech celów środowiskowych, w sposób opisany powyżej.

Kwalifikowalność do Taksonomii UE dla nowych rodzajów działalności wymienionych w Akcie Delegowanym dotyczącym Klimatu przez Rozporządzenie 2023/2485, obliczono na podstawie wiodących kodów NACE poszczególnych podmiotów, w które dokonano inwestycji, oraz ekspozycji na poszczególne działalności gospodarcze. Ze względu na brak odpowiednich danych w serwisie Bloomberg, przyjęto uproszczenie, polegające na założeniu, że dla podmiotów o kodach NACE kwalifikujących się do Taksonomii UE, cała ekspozycja Grupy PZU jest kwalifikowalna do Taksonomii UE dla danego celu klimatycznego.

6.2.2. Wyjaśnienia dotyczące charakteru i celów działalności gospodarczej zgodnej z systematyką (Taksonomią UE) oraz rozwoju w czasie działalności gospodarczej zgodnej z systematyką (Taksonomią UE), począwszy od drugiego roku od wdrożenia, z rozróżnieniem na elementy związane z działalnością gospodarczą oraz elementy metodyczne i związane z danymi

Spółki Grupy PZU prowadzą działalność inwestycyjną, w przypadku niektórych spółek regulowanych z zastrzeżeniem ograniczeń przewidzianych w przepisach prawa.

Grupa PZU nie przyjęła ograniczeń na finansowanie żadnego konkretnego sektora, w tym sektorów strategicznych, ani żadnych konkretnych podmiotów gospodarczych, w tym MŚP. W związku z tym te konkretne sektory i podmioty również są nadal finansowane przez spółki z Grupy PZU.

W zawartej umowie ubezpieczenia na życie z UFK, ubezpieczający dokonuje wyboru UFK, w które chce ulokować środki pochodzące ze składki ubezpieczeniowej.

6.2.3. Opis zgodności z rozporządzeniem (UE) 2020/852 w strategii biznesowej przedsiębiorstwa finansowego, procesy projektowania produktów oraz współpraca z klientami i kontrahentami

Mając na uwadze rosnącą wagę tematyki zrównoważonego rozwoju oraz zmiany klimatyczne, a także ich znaczenie dla branży finansowej, PZU oraz PZU Życie przyjęły strategię ESG „Rozwój w równowadze” na lata 2021–2024, która określa kierunek działań mających zapewnić zrównoważony wzrost ekonomiczny PZU oraz PZU Życie z poszanowaniem kwestii społecznych, środowiskowych i ładu korporacyjnego.

Jednym z kluczowych działań wspierających realizację celów strategii ESG „Rozwój w równowadze” było opracowanie i przyjęcie polityki zrównoważonego inwestowania.

PZU Życie nie oferuje produktów finansowych promujących aspekty środowiskowe lub społeczne albo mających na celu zrównoważone inwestycje. PZU Życie nie wyklucza wprowadzenia i oferowania takich produktów w przyszłości.

PZU Życie oferuje ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym (produkty finansowe z wariantami inwestycyjnymi), których środki mogą być lokowane w jednostki i tytuły uczestnictwa funduszy inwestycyjnych, wśród których mogą być fundusze będące produktami finansowymi promującymi aspekty środowiskowe lub społeczne lub fundusze będące produktami finansowymi mającymi na celu zrównoważone inwestycje.

Grupa PZU od swoich dostawców oczekuje przestrzegania standardów i zasad, które sama stosuje w działalności biznesowej. „Kodeks Postępowania i Dobrych Praktyk ESG Dostawców Grupy PZU” jest zbiorem zasad zarówno dla Grupy PZU, jak i dla wszystkich jej dostawców, a prowadzenie działalności zgodnie z niniejszym Kodeksem oraz promowanie jego wartości, jest istotnym kryterium kwalifikacji i oceny potencjalnych dostawców.

6.2.4. Dodatkowe lub uzupełniające informacje dotyczące strategii przedsiębiorstwa finansowego oraz wagi finansowania działalności gospodarczej zgodnej z systematyką (Taksonomią UE) w ogólnej działalności przedsiębiorstwa

Jednym z elementów strategii ESG „Rozwój w równowadze” jest wzrost zaangażowania w inwestycje wspierające transformację klimatyczno-energetyczną. Od ogłoszenia strategii ESG w 2021 Grupa PZU włączyła się w szereg dużych projektów wiatrowych onshore, angażując w ich finansowanie w sumie już około 420 mln zł. Roczna produkcja farm wiatrowych finansowanych przez Grupę PZU powinna zapewnić zieloną energię elektryczną dla ponad 800 tys. gospodarstw domowych w Polsce.



7. Zarządzanie ryzykami ESG

7.1. Odpowiedzialność w kwestiach ESG

Cele ESG zostały wpisane w cele Zarządu, a kluczowe wskaźniki Strategii ESG stały się integralną częścią strategii biznesowej Grupy PZU. Walne Zgromadzenie upoważniło Radę Nadzorczą do uszczegółowienia celów zarządczych nadawanych corocznie członkom Zarządu, a także do określenia wag dla tych celów oraz obiektywnych i mierzalnych wskaźników ich realizacji i rozliczania (KPI), będących podstawą dla wysokości wynagrodzenia zmiennego. W związku z przyjęciem strategii ESG, ogólne cele zarządcze związane z poprawą wskaźników ekonomiczno-finansowych zostały rozszerzone o działania uwzględniające interesy społeczne, w tym powodujące przyczynianie się spółki do ochrony środowiska. Wynagrodzenie zmienne członków Zarządu uzależnione jest od poziomu realizacji celów zarządczych ustalonych przez Radę Nadzorczą i nie może przekroczyć 100% wynagrodzenia stałego członków Zarządu w poprzednim roku obrotowym, dla którego dokonywane jest obliczenie wysokości przysługującego wynagrodzenia zmiennego.

W celu efektywnego zarządzania aspektami ESG pod koniec 2020 roku zostało utworzone w PZU i PZU Życie Biuro Zrównoważonego Rozwoju, które koordynuje działania związane z realizacją Strategii ESG. Dyrektor Biura Zrównoważonego Rozwoju raportuje bezpośrednio

do Członka Zarządu PZU Życie i Dyrektora Grupy PZU w PZU.

W 2021 roku Zarząd PZU utworzył Komitet ESG Grupy PZU do zadań którego należy:

- nadzór nad spójnością działań ESG z celami biznesowymi Grupy PZU;
- wskazywanie ogólnych wytycznych dotyczących ESG w Grupie PZU;
- rekomendowanie wdrożenia zasad ESG do praktyki biznesowej Grupy PZU oraz integracji procesów biznesowych z celami ESG;
- udział w opracowywaniu i aktualizacji Strategii ESG;
- opiniowanie działań, planów oraz projektów związanych ze Strategią ESG realizowanych w Grupie PZU i przekazywanie tych opinii właściwym organom podmiotów Grupy PZU;
- opiniowanie sposobów i kierunków dostosowywania zasad działalności biznesowej podmiotów Grupy PZU reprezentowanych w Komitecie do wymogów regulacyjnych i raportowych związanych z ESG.

Podczas spotkań Komitetu ESG w Grupie, członkom Komitetu przekazywana jest wiedza na temat zrównoważonego rozwoju. Dotyczy to w szczególności nowych regulacji prawnych, poziomu

implementacji wskaźników ESG oraz identyfikacji luk i rekomendowanych działań naprawczych.

W 2023 roku odbyło się 5 spotkań Komitetu ESG. Spotkania dotyczyły tematów związanych z rekompensatą emisji CO₂, wyznaczenia celów strategicznych z obszaru ESG, przygotowaniem Grupy PZU do spełnienia wymagań Taksonomii UE, modelowania ryzyk klimatycznych, procesu należytej staranności w zakresie praw człowieka i zmian w politykach środowiskowej i praw człowieka, a także przygotowaniem Grupy PZU do wdrożenia dyrektywy CSRD.

Innym narzędziem informowania o istotnych kwestiach w obszarze ESG są akty wewnętrzne dyrektora Biura Zrównoważonego Rozwoju. Kluczowe akty wewnętrzne wydane w 2023 roku przeciwdziałania naruszeniom praw człowieka w Grupie PZU, sprawie metodyki oceny ESG kluczowych klientów korporacyjnych PZU SA oraz wytycznych i wykazu obowiązków informacyjnych w ramach Taksonomii UE.

Dodatkowo prowadzone są działania informacyjne skierowane do liderów ESG w Grupie PZU. W 2023 roku został zainicjowany cykl kwartalnych spotkań. Podczas spotkań zostały omówione najważniejsze kwestii dotyczących strategii ESG, Taksonomii UE, minimalnych gwarancji w zakresie praw człowieka oraz metodyki oceny ESG kluczowych klientów. Omówione zostały najważniejsze aspekty nowych regulacji. Na jednym ze

Cele ESG zostały wpisane w cele Zarządu, a kluczowe wskaźniki Strategii ESG stały się integralną **częścią strategii biznesowej Grupy PZU**.

spotkań z udziałem zewnętrznego eksperta programu Climate Leadership omówiono tematykę włączenia ryzyk ESG w praktykę biznesową instytucji ubezpieczeniowych. W 2023 odbyły się 4 spotkania.

W skład Komitetu ESG w Grupie PZU wchodzi przedstawiciele PZU SA i PZU Życie SA, w tym Członkowie Zarządów i Dyrektorzy Grupy PZU, oraz Prezesa Zarządów: Członkowie Zarządu PZU, Członkowie Zarządu PZU Życie, Prezes Zarządu TUW PZUW, Prezes Zarządu TFI PZU, Prezes Zarządu PTE PZU oraz w PZU i PZU Życie: Dyrektor Zarządzający ds. Klienta Korporacyjnego, Dyrektor Zarządzający ds. Korporacyjnych w Grupie PZU, Dyrektor Grupy PZU nadzorujący Pion Produktów, Dyrektor Zarządzający ds. Regulacji, Dyrektor Zarządzający ds. Marketingu, Sponsoringu i Prewencji, Dyrektor Biura Komunikacji Korporacyjnej, Dyrektor ds. Konsolidacji Zarządczej i Relacji Inwestorskich, Dyrektor Biura Zrównoważonego Rozwoju.

Szczegółowe zasady realizacji strategii ESG i współpracy pomiędzy spółkami Grupy PZU określa Polityka zrównoważonego rozwoju w Grupie PZU oraz porozumienia o współpracy pomiędzy spółkami.

7.2. Kluczowe ryzyka ESG

Z punktu widzenia wpływu na kwestie społeczne, pracownicze, środowiskowe, poszanowania praw człowieka oraz przeciwdziałania korupcji szczególne znaczenie ma ryzyko braku zgodności, a także niektóre ryzyka operacyjne.

Zarządzanie ryzykiem ESG jest integralną częścią całego procesu zarządzania ryzykiem. Dlatego poszczególne ryzyka z obszaru ESG są kwalifikowane do głównych kategorii ryzyka. Kwestie z obszaru społecznego i ładu korporacyjnego to przede wszystkim ryzyko operacyjne i braku zgodności. W przypadku kwestii środowiskowych to także ryzyko biznesowe, kredytowe, rynkowe i aktuarialne.

Zasady i struktura zarządzania ryzykiem operacyjnym i braku zgodności w PZU opierają się na przyjętych regulacjach. Ryzyka te kontrolowane są na wielu poziomach organizacji. Nadzór nad zarządzaniem ryzykiem sprawują niezależne, przeznaczone do tego jednostki w strukturze Spółki – Biuro Ryzyka dla ryzyka operacyjnego.

Ład korporacyjny

Ryzyko
Ryzyko dotyczące ujawnienia danych osobowych i danych objętych tajemnicą ubezpieczeniową osobom nieuprawnionym
Ryzyko korupcji związane z niewłaściwym wdrażaniem w strukturach Grupy procedur antykorupcyjnych, a także brakiem zapewnienia ochrony tzw. sygnalistów
Ryzyko wystąpienia konfliktu interesów
Ryzyko związane z niewłaściwym zaprojektowaniem i wdrażaniem rozwiązań w obszarze przeciwdziałania przestępczości oraz brakiem poprawnej ich realizacji
Ryzyko reputacyjne związane z identyfikowaniem działalności PZU z praniem pieniędzy i finansowaniem terroryzmu lub ryzyko użycia działalności PZU do prania pieniędzy lub finansowania terroryzmu, ryzyko braku zgodności związane z niewłaściwym wdrożeniem przepisów ustawy o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu do procesów biznesowych i operacyjnych oraz brakiem poprawnej ich realizacji
Ryzyko reputacyjne związane z identyfikowaniem działalności PZU z naruszeniami przestrzegania sankcji międzynarodowych, ryzyko braku zgodności związane z niewłaściwym wdrożeniem przepisów prawa polskiego, unijnego i międzynarodowego regulującego obszar sankcji międzynarodowych do procesów biznesowych i operacyjnych oraz brak poprawnej ich realizacji

Społeczeństwo „S”

Ryzyko
Ryzyko związane z trudnością pozyskania wykwalifikowanej kadry pracowników. Dotyczy w szczególności obszarów charakteryzujących się wąską specjalizacją oraz tych, w których poszukiwani są kandydaci o unikalnych kompetencjach
Ryzyko niezapewnienia bezpiecznego i higienicznego środowiska pracy. Narażenie pracowników na wypadki przy pracy
Ryzyko przekroczenia budżetu osobowego, czyli ryzyko związane z potrzebą zatrudnienia pracownika za większą kwotę niż zabudżetowana w związku z brakiem wykwalifikowanych pracowników na rynku pracy. Nieplanowane w budżecie zatrudnienia pracowników
Ryzyko missellingu, tj. ryzyko związane z nieuczciwym informowaniem klientów o ofertach Grupy PZU poprzez proponowanie klientom nabycia produktów, które nie odpowiadają ich potrzebom lub w sposób nieadekwatny do ich charakteru
Ryzyko braku zgodności z przepisami powszechnie obowiązującego prawa oraz wytycznymi organów państwowych, a także z ryzyko reputacyjne

Środowisko „E”

Ryzyko
Ryzyko reputacyjne i braku zgodności w związku z bezpośrednim wpływem na środowisko
Ryzyko fizyczne
Ryzyko transformacji

7.3. Polityki i procedury dotyczące zagadnień niefinansowych

Głównym elementem zarządzania ryzykiem w Grupie PZU są szczegółowe regulacje, przyjmowane na poziomie spółek i biur funkcyjnych. Dokumentem regulującym te kwestie jest porozumienie o współpracy (od 21 marca 2017) zawarte pomiędzy PZU oraz podmiotami zależnymi. Punktem wyjścia dla regulacji przyjmowanych w spółkach zależnych jest obszar kompetencji jednostki dominującej PZU, gdzie właściwe komórki są odpowiedzialne za przygotowanie merytoryczne odpowiednich zapisów dla polityk w podmiotach zależnych. W ramach porozumienia zostały uregulowane kwestie w obszarze: zakupów, zarządzania ryzykiem, zarządzania IT, audytu wewnętrznego, strategii, projektów, marketingu i zarządzania marką, doradztwa i pomocy prawnej, zarządzania bezpieczeństwem, zarządzania kadrami, komunikacji korporacyjnej, polityki podatkowej, nadzoru korporacyjnego, aktuariatu, rachunkowości, planowania i kontrolingu, compliance, reasekuracji, zarządzania doświadczeniem klientów, obsługi szkód i świadczeń, zrównoważonego rozwoju biznesu (ESG), aktuariatu taryfowego, analizy przebiegu i taryfikacji ubezpieczeń, rozwoju technologii sprzedaży, narzędzi sprzedaży oraz underwritingu pozakomunikacyjnego ubezpieczeń gospodarczych.

Poniżej zostały wymienione wybrane regulacje obowiązujące w PZU, które są kluczowe z punktu widzenia budowania spójnego podejścia w ramach przyjmowanych grupowo polityk i procedur, w obszarze zarządzania ryzkami ESG (w ramach grupy ryzyk operacyjnych i braku zgodności).

Ład korporacyjny	Spoteczeństwo „S”	Środowisko „E”
Regulacje	Regulacje	Regulacje
Polityka bezpieczeństwa PZU SA i PZU Życie SA	Polityka zarządzania kapitałem ludzkim w PZU SA i PZU Życie	Polityka środowiskowa Grupy PZU
Procedura bezpieczeństwa w obszarze bezpieczeństwa informacji w PZU SA i PZU Życie SA	Procedura przeciwdziałania zachowaniom niepożądanym w środowisku pracy – mobbingowi i dyskryminacji w PZU i PZU Życie	Polityka zrównoważonego inwestowania PZU i PZU Życie
Procedura bezpieczeństwa w obszarze ochrony danych osobowych w PZU SA i PZU Życie SA	Polityka bezpieczeństwa i higieny pracy w PZU i PZU Życie	Standard Zielone PZU
Program antykorupcyjny PZU SA i PZU Życie	Polityki wynagradzania w Grupie PZU	
Procedura zgłaszania nieprawidłowości PZU SA i PZU Życie	Procedura planowania finansowego w Grupie PZU	
Zasady zarządzania konfliktem interesów PZU SA i PZU Życie	Regulamin Zakładowego Funduszu Świadczeń Socjalnych (ZFŚS)	
Zasady przyjmowania i wręczania prezentów PZU SA i PZU Życie	Zasady dotyczące systemu zarządzania produktem w PZU i PZU Życie	
Procedura bezpieczeństwa w obszarze przeciwdziałania przestępczości w PZU SA i PZU Życie	Kodeks etyki reklamy	
Procedury bezpieczeństwa w obszarze przeciwdziałania praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu w PZU Życie oraz w Grupie PZU	Polityki zarządzania efektywną komunikacją w PZU	
Zasady ochrony pracowników oraz osób powiązanych z PZU Życie wykonujących czynności związane z realizacją niektórych obowiązków z zakresu przeciwdziałania praniu pieniędzy oraz finansowania terroryzmu	Polityka zarządzania doświadczeniami klienta w PZU i PZU Życie	
Polityka sankcyjna PZU SA i Życie SA	Polityka praw człowieka Grupy PZU	
System zgłaszania nieprawidłowości (Whistleblowing System) w PZU i PZU Życie		



8. Zagadnienia społeczne

Model działalności PZU łączy wszystkie obszary aktywności Grupy PZU i integruje je wokół klienta: ubezpieczenia na życie, majątkowe, zdrowotne, inwestycje, emerytury, ochronę zdrowia, bankowość i usługi assistance, co pozytywnie wpływa na jakość doświadczenia klienta.

Wypłacane przez PZU świadczenia pomagają zachować stabilność finansową rodzinom, które znalazły się w ciężkiej sytuacji, np. na skutek choroby lub śmierci jednego z członków rodziny, utraty dachu nad głową w wyniku pożaru, podtopienia. Jest to dodatkowa ochrona, która daje poczucie stabilizacji i bezpieczeństwa. Dodatkowo, dzięki oferowanym produktom oraz funduszom inwestycyjnym PZU wspiera klientów w gromadzeniu oszczędności, zwiększając przy tym ich świadomość i wiedzę ekonomiczną. Na przestrzeni ostatnich lat Grupa PZU przechodzi transformację od spółek działających odrębnie, w kierunku oferowania kompleksowych produktów w ramach całego ekosystemu.

Przez wiele lat głównym tematem zaangażowania społecznego PZU była poprawa bezpieczeństwa

w lokalnych społecznościach. PZU prowadzi działania prewencyjne mające na celu zapobieganie wypadkom lub minimalizowanie ich skutków – wskazuje prawidłowe zachowania, wpiera kampanie profilaktyczne i służby ratownicze. Analizuje przyczyny wypadków i wybiera najbardziej palące problemy, tak by podejmowane przez nią działania były jak najbardziej efektywne. Drugim kluczowym obszarem zaangażowania społecznego, jest promocja zdrowia i aktywnego stylu życia. Od czasu pandemii Grupa PZU zwraca szczególną uwagę nie tylko na profilaktykę i zdrowie fizyczne, ale także odpowiada na wyzwania związane z zachowaniem równowagi psychicznej i przeciwdziałania problemom zdrowia psychicznego.



8.1. Odpowiedzialna sprzedaż

Grupa PZU skupia się na zapewnieniu najwyższej jakości świadczonych usług i produktów. W Grupie PZU stosowane są przejrzyste zasady komunikacji i dotrzymywane są zobowiązania. Kluczowym aspektem każdej oferty jest zadbanie o pełne bezpieczeństwo klientów. Mając na celu minimalizowanie występowania ryzyka missellingu, tj. ryzyka związanego z nieuczciwym informowaniem klientów o ofertach Grupy PZU poprzez proponowanie klientom nabycia produktów, które nie odpowiadają ich potrzebom lub są oferowane w sposób nieadekwatny do ich charakteru - Grupa PZU wdrożyła polityki zapewniające uczciwe projektowanie i sprzedaż produktów oraz usług finansowych. Jedną ze stosowanych procedur są Zasady dotyczące systemu zarządzania produktem w PZU i PZU Życie. Ponadto zgodnie z ustawą o dystrybucji ubezpieczeń, przed zaproponowaniem umowy ubezpieczenia przeprowadza jest analiza potrzeb klienta (APK), na podstawie której określa się potrzeby klienta i proponuje produkty odpowiadające tym potrzebom. Wdrożone zostały również mechanizmy kontrolne tego procesu m.in. badania tajemniczego klienta oraz obserwacje sprzedażowe.

8.1.2. Projektowanie produktów

Polityki zapewniające uczciwe projektowanie i sprzedaż produktów oraz usług finansowych

Grupa PZU chce, aby jej klienci ubezpieczali się, inwestowali oraz korzystali z usług finansowych w sposób odpowiedzialny – świadomie podejmowali decyzje oraz

rozumieli charakterystykę i mechanizmy funkcjonowania nabywanych produktów.

Wszystkie usługi i produkty Grupy, zanim zostaną zaproponowane klientom, są starannie sprawdzane przez ekspertów, w tym właściwe jednostki ds. prawnych i compliance pod kątem zgodności z przepisami i wymogami w zakresie ochrony interesów klientów i aktualnym orzecnictwem dotyczącym praw konsumentów.

Grupa prowadzi działalność w zakresie produktów ubezpieczeniowych zgodnie z przepisami prawa i wymogami nadzorczymi, w szczególności przepisami ustawy z 15 grudnia 2017 roku o dystrybucji ubezpieczeń z późniejszymi zmianami, która implementowała do polskiego porządku prawnego dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/97 z 20 stycznia 2016 roku w sprawie dystrybucji ubezpieczeń (dyrektywy IDD) oraz Rozporządzeniem delegowanym Komisji UE 2017/2358 uzupełniającym dyrektywę IDD w odniesieniu do wymogów nadzoru nad produktem i zarządzania nim dla zakładów ubezpieczeń i dystrybutorów ubezpieczeń.

Uzupełnieniem powyższego są stosowane w PZU wymogi organu nadzoru – w szczególności Rekomendacje KNF dotyczące: systemu zarządzania produktem.

Wszystkie spółki ubezpieczeniowe Grupy PZU (w zakresie odpowiednim do prowadzonej działalności) w pełni spełniają stosowne normy, w szczególności wynikające z:

- rozporządzenia wykonawczego (UE) 2017/1469 z dnia 11 sierpnia 2017 roku ustanawiającego ustandaryzowany format prezentacji dokumentu

zawierającego informacje o produkcie ubezpieczeniowym (dla produktów majątkowych oraz pozostałych osobowych) – tzw. IPID (ang. Insurance Product Information Document),

- rozporządzenia delegowanego Komisji (UE) 2017/653 z 8 marca 2017 roku ustanawiającego regulacyjne standardy techniczne w zakresie prezentacji, treści, przeglądu i zmiany dokumentów zawierających kluczowe informacje oraz warunków spełnienia wymogu przekazania takich dokumentów. Tym samym wszystkim produktom, dla których zgodnie z tym rozporządzeniem jest to wymagane, głównie ubezpieczeniowym produktom inwestycyjnym oraz ubezpieczeniom na życie i dożycie, towarzyszy tzw. KID (ang. Key Information Document).

W konsekwencji klienci otrzymują – w zrozumiałej i syntetycznej formie – ważne dla nich informacje, umożliwiające zarówno zrozumienie, jak i porównanie oferowanych na rynku produktów. Dokumenty przekazywane są w procesie sprzedaży, jak równie można je znaleźć na internetowych stronach produktowych spółek Grupy PZU (pzu.pl, link4.pl).

Kwestie ESG w procesie projektowania produktów

W roku 2022 zaczęły obowiązywać zmiany ESG wynikające z Rozporządzenia 2021/1257 z dnia 21 kwietnia 2021 r. zmieniającego rozporządzenia delegowane (UE) 2017/2358 i (UE) 2017/2359 w odniesieniu do uwzględnienia czynników zrównoważonego rozwoju, ryzyk dla zrównoważonego rozwoju i preferencji w zakresie zrównoważonego rozwoju w wymogach w zakresie nadzoru nad produktem i zarządzania nim dla zakładów ubezpieczeń i dystrybutorów ubezpieczeń oraz w przepisach dotyczących prowadzenia działalności i doradztwa

inwestycyjnego w odniesieniu do ubezpieczeniowych produktów inwestycyjnych). **Zgodnie z tą regulacją, PZU i PZU Życie w procesach tworzenia każdego nowego produktu lub znacznej modyfikacji istniejących produktów uwzględniają czynniki dla zrównoważonego rozwoju.** Ponadto wprowadzono wymagane zmianyw produktach inwestycyjnych PZU Życie odnośnie badania preferencji klienta w zakresie zrównoważonego rozwoju.

Naruszenia w obszarze zasad uczciwej konkurencji

Konkurencja rynkowa sprzyja rozwojowi przedsiębiorczości i produktywności, a także jest korzystna dla przedsiębiorców i konsumentów, ponieważ zapewnia niższe ceny, lepszą jakość produktów, większy wybór, innowacje oraz szeroko pojęty rozwój gospodarczy. Konkurencja działa najlepiej, kiedy każdy z konkurentów rynkowych podejmuje swoje decyzje gospodarcze niezależnie. PZU oraz PZU Życie dokładają wszelkich starań, aby prowadzana działalność rynkowa była zgodna przepisami prawa konkurencji obowiązującymi w Polsce oraz Unii Europejskiej. Podstawę prawną oceny zgodności zachowania przedsiębiorców z normami prawa konkurencji stanowią m.in. ustawa z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji, Traktat o funkcjonowaniu Unii Europejskiej oraz akty do nich wykonawcze.

W PZU oraz PZU Życie wdrożone zostały przepisy wewnętrzne, regulujące zasady postępowania w zakresie zgodności działalności Spółek z prawem konkurencji. Regulacje te określają zasady postępowania w kontekście uczciwych praktyk rynkowych, zgodnych z przepisami prawa konkurencji; w tym m.in. dotyczą kwestii:

- współpracy pomiędzy zakładami ubezpieczeń oraz relacji z innymi podmiotami rynkowymi,
- nadużywania pozycji dominującej i stosowania porozumień ograniczających konkurencję,
- stosowania niedozwolonych klauzul umownych,
- prowadzenia komunikacji i wymiany informacji, zgodnej z zasadami uczciwej konkurencji,
- zgłaszania naruszeń.

Liczba postępowań toczących się w raportowanym roku przeciwko Grupie w zakresie naruszeń zasad uczciwej konkurencji	2022	2023
Grupa PZU, w tym:	2	2
• PZU	0	0
• PZU Życie	0	0

Wymogi wewnętrzne w zakresie oznakowania produktów i usług oraz informacji na ich temat

Wszystkie produkty Grupy PZU należące do czterech głównych kategorii produktowych (ubezpieczenia majątkowe, ubezpieczenia na życie, produkty zdrowotne i inwestycyjne) spełniają wymogi ustawowe:

- **w zakresie ogólnych warunków umów** – Grupa PZU stosuje wprost ustawę o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej. Dodatkowo w procedurach tworzenia produktów zawarty jest zapis dotyczący obowiązkowego opracowania OWU;

- **w zakresie KID** (Key Information Document) dla ubezpieczeń inwestycyjnych – Grupa PZU stosuje wprost rozporządzenie PRIIP oraz procedurę tworzenia produktów;
- **w zakresie kart produktu ubezpieczeniowego** (Insurance Product Information Document) dla ubezpieczeń majątkowych – Grupa PZU stosuje wprost przepisy ustawy o dystrybucji ubezpieczeń, a także zasady dotyczące systemu zarządzania produktem oraz procedury tworzenia produktów.

Od 2018 roku w PZU i PZU Życie nie odnotowano niezgodności z regulacjami lub kodeksami dotyczącymi oznakowania produktów i usług ani komunikacji marketingowej.

Regulacje w spółkach zależnych

TUW PZUW dokonuje regularnych przeglądów swoich produktów, aby ocenić, czy przynoszą korzyści ubezpieczonym i uprawnionym klientom TUW PZUW. Corocznie szczegółowo analizuje ewentualne uwagi dotyczące obsługi oraz przejrzystości umów ubezpieczenia. Cykliczne przeglądy oraz bieżący monitoring produktów są podstawą przygotowania oceny adekwatności i wprowadzania coraz lepszych rozwiązań. Dodatkowo przeprowadzana jest coroczna analiza skarg pod kątem jakości produktu i obsługi oraz stosowanych procedur, a wnioski i rekomendacje raportowane są do Zarządu Towarzystwa. Na podstawie zrealizowanych przeglądów TUW PZUW wypracowuje oraz regularnie i planowo wdraża rozwiązania zmierzające do poprawy jakości.

We wszystkich spółkach zagranicznych także obowiązują odpowiednie procedury w zakresie tworzenia i sprzedaży

produktów. Działający na Litwie Lietuvos Draudimas, oprócz procedury uruchamiania nowych usług, stosuje politykę produktów ubezpieczeniowych, określając procesy oraz podstawy tworzenia i modyfikacji produktów ubezpieczeniowych, które powinny zapewnić przestrzeganie przez spółkę obowiązujących przepisów prawa i regulacji. W łotewskiej spółce AAS BALTA funkcjonują wytyczne dotyczące komunikowania się z klientem, które mają na celu określenie ogólnych zasad komunikacji z obecnymi i potencjalnymi klientami spółki. Ma tu także zastosowanie polityka identyfikowania potrzeb klienta oraz zarządzania zmianą i rozwojem produktów. W spółkach w Ukrainie funkcjonują polityki sprzedaży korporacyjnej określające biznesowe zasady świadczenia klientom korporacyjnym usług ubezpieczeniowych, a także polityki sprzedaży bezpośredniej opisujące reguły organizacji sprzedaży bezpośredniej na wszystkich etapach.

Banki działające w ramach Grupy PZU dbają o to, aby oferowane przez nie produkty i usługi trafiały do osób, które rzeczywiście ich potrzebują i dla których mogą stanowić realną wartość. Zgodnie z obowiązującymi powszechnie przepisami prawa zarówno w Banku Pekao, jak i w spółkach Grupy Pekao, prowadzących działalność polegającą na oferowaniu produktów i usług finansowych, funkcjonuje szereg regulacji definiujących standard prowadzonej działalności, a także ustalających zasady postępowania na rzecz ochrony interesów klientów, zminimalizowania ryzyka braku zgodności i ryzyka ochrony reputacji w zakresie sprzedaży produktów i usług konsumentom. W Banku Pekao obszar ten kompleksowo reguluje Polityka procesu wdrażania nowych produktów w Banku Pekao oraz Zasady tworzenia komunikacji marketingowej Banku Polska Kasa Opieki Spółka Akcyjna. Standardy oferowania i sprzedaży określają ponadto: Zasady sprzedaży konsumentom produktów

kredytowych oraz płatniczych w Banku Polska Kasa Opieki Spółka Akcyjna oraz Polityka sprzedaży produktów inwestycyjnych. Ryzyko wprowadzenia klienta w błąd, co do oznaczenia produktu jest zarządzane ex ante poprzez weryfikację bieżącą dokumentacji produktowej oraz materiałów marketingowych przez dedykowane jednostki II linii obrony, a w przypadku produktów inwestycyjnych również ex post w postaci odsłuchów rozmów inwestycyjnych, w ramach których Bank identyfikuje czy doszło do misselingu lub greenwashingu. Proces opiniowania materiałów marketingowych oraz instrukcji służbowych jest objęty Systemem Kontroli Wewnętrznej obowiązującym w Banku.

W Alior Banku funkcjonuje Polityka przeciwdziałania nieuczciwej sprzedaży, która zapobiega praktykom misselingu. Określono zasady właściwej konstrukcji i dystrybucji produktów. Ograniczono półkę produktową, a wybrane elementy z oferty mogą być dystrybuowane tylko przez uprawnione do tego kanały (np. Private Banking) oraz pracowników posiadających odpowiednią wiedzę i doświadczenie. Procesy sprzedaży podlegają systematycznemu monitoringowi pod kątem missellingowych zagrożeń.

8.1.3. Etyka reklamy

W PZU i PZU Życie obowiązują Kodeks etyki reklamy oraz Zasady opiniowania działań marketingowych oraz działań z zakresu komunikacji wewnętrznej i korporacyjnej, aby zapobiegać występowaniu ryzyka braku zgodności z przepisami powszechnie obowiązującego prawa oraz wytycznymi organów państwowych, a także ryzyka reputacyjnego. Biuro Marketingu stosuje praktykę weryfikacji projektowanych przekazów marketingowych przed ich opublikowaniem



pod kątem m.in. przejrzystości, prawdziwości i rzetelności prezentowanych informacji z innymi jednostkami PZU. Przekazy marketingowe są w szczególności konsultowane z Biurem Prawnym i Biurem Compliance (pod kątem ryzyka braku zgodności, w tym zgodności z prawem – ryzyko wprowadzenia konsumenta w błąd, zastosowania przekazu naruszającego dobra odbiorcy) oraz odpowiednimi biurami właściwymi dla danego produktu (zgodność przekazu ze stanem faktycznym – ryzyko wprowadzenia konsumenta w błąd).

Kodeks etyki reklamy

Grupa PZU przykładą dużą wagę do odpowiedzialnego kształtowania wizerunku marki oraz przekazu reklamowego związanego z ofertą produktową. Reklamuje więc swoje produkty i usługi odpowiedzialnie, zgodnie z zasadami uwzględnionymi w Kodeksie Etyki Reklamy PZU. To zbiór dodatkowych standardów, niezależnych od przepisów prawa oraz wytycznych Komisji Nadzoru Finansowego. Wszelkie działania objęte postanowieniami Kodeksu powinny być zgodne z prawem i dobrymi obyczajami, prowadzone w poczuciu odpowiedzialności społecznej oraz zgodne z zasadami uczciwej konkurencji.

Główne zasady Kodeksu:

- reklama nie zawiera treści dyskryminacyjnych, nie uchybia godności człowieka, nie kwestionuje praw zwierząt;
- przekaz nie wprowadza w błąd ani nie wykorzystuje braku wiedzy klientów;

- przedstawione w reklamie dane są prawdziwe i udokumentowane.

Kodeks reguluje też zasady sponsorowania wydarzeń. Jasno określa, że nie mogą one naruszać dobrych obyczajów, narażać na uszczerbek obiektów o znaczeniu historycznym lub artystycznym ani negatywnie wpływać na środowisko naturalne.

Odpowiedzialną komunikację marketingową wspierają także:

- **Polityka Marketingowa**, która określa cele, standardy i zasady prowadzenia działalności marketingowej w Grupie PZU. Skupia się na zapewnieniu spójności wszelkiej aktywności marketingowej i przekazu, a także zgodności z obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności z przepisami o ochronie konkurencji i konsumentów i o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji, a także z wytycznymi organów państwowych.
- **Zasady opiniowania** działań marketingowych oraz działań z zakresu komunikacji wewnętrznej i korporacyjnej, które regulują tryb opiniowania przez Biuro Compliance materiałów marketingowych pod kątem ryzyka braku zgodności.

Etyka reklamy w spółkach zależnych

Zgodnie z obowiązującymi regulacjami wewnętrznymi, działania marketingowe i reklamowe prowadzone w Banku Pekao i Grupie Pekao uwzględniają przepisy powszechnie obowiązującego prawa i wytyczne organów nadzoru, zasady uczciwego obrotu rynku finansowego, dobre obyczaje oraz oświadczenia woli klienta dotyczące tych działań. Są ponadto realizowane w zgodzie ze strategią komunikacyjną banku, z zachowaniem tożsamości wizualnej oraz wizerunku,

przyjętymi regulacjami wewnętrznymi i z zachowaniem zrozumiałości przekazu w komunikacji. Kluczowe regulacje odnoszące się do tego obszaru w zakresie oceny ryzyka braku zgodności to Polityka wdrażania nowych produktów oraz Zasady tworzenia komunikacji marketingowej, które zostały przygotowane w związku z decyzją Zarządu Banku o przyjęciu przez Bank Zasad Ładu Korporacyjnego dla Instytucji Nadzorowanych wydanych przez Komisję Nadzoru Finansowego. Regulacje te uwzględnią między innymi podstawowe wymogi w zakresie treści materiałów marketingowych i reklamowych, uwzględniając charakter i specyfikę danego produktu.

W Alior Banku kwestie etyki reklamy opisuje Kodeks Etyki Alior Bank. Zgodnie z postanowieniami Kodeksu bank wzmacniając swoją wiarygodność i zaufanie klientów, prowadzi otwartą i przejrzystą komunikację. Wszelkie akcje promocyjne i działania reklamowe są zgodne z obowiązującymi przepisami prawa, nienaganne moralnie oraz zgodne z najlepszymi praktykami rynkowymi. Bank rzetelnie, jednoznacznie oraz obiektywnie informuje o oferowanych produktach i usługach, a forma ich prezentowania nie wprowadza w błąd. Treść i przekaz są zrozumiałe dla wszystkich odbiorców. W kierowanym do klientów przekazie bank nie wyolbrzymia korzyści na rzecz zniwelowania kosztów i ryzyk związanych z nabyciem danego produktu lub usługi.

8.1.3.1. Prosty język

Grupa PZU dba o szczerą i opartą na zaufaniu relację ze współpracownikami, z klientami i partnerami biznesowymi. Dlatego od lat fundamentem efektywnej komunikacji w PZU jest jasny i zrozumiały język. Jako lider w upraszczaniu komunikacji PZU wyznacza nie tylko standardy językowe i zmienia komunikację, lecz także edukuje i dzieli się doświadczeniami.

W PZU prosty język jest ważny zarówno w komunikacji wewnętrznej, jak i zewnętrznej. Model pracy z prostym językiem opiera się na ludziach i strategii. Każdy pracownik jest odpowiedzialny za jasną i przyjazną komunikację – wynika to z „Polityki zarządzania efektywną komunikacją w PZU”, którą uchwalił Zarząd. Zgodnie z tym dokumentem Biuro Prostego Języka PZU jest jednostką odpowiedzialną za efektywną komunikację – wspiera pracowników, koordynuje procesy upraszczania komunikacji, edukuje, promuje prosty język i raportuje o stanie języka w organizacji. Załącznikiem do Polityki są „Standardy komunikacji w PZU”. To nie tylko zbiór zasad prostego języka, lecz także konkretne rozwiązania dotyczące standardów korespondencji – z klientem i wewnątrz organizacji, tradycyjnej i elektronicznej.

Szkolenia i edukacja

Istotną rolę w całym procesie upraszczania komunikacji odgrywa edukacja. Każdy pracownik PZU może wziąć udział w szkoleniach z prostego języka. Szkolenia mają różne formy: onboardingu, e-learningu, szkoleń z zewnętrznymi ekspertami, warsztatów i konsultacji. Podczas praktycznych zajęć uczestnicy upraszczają skomplikowane treści i komunikaty, które mogą wykorzystać w swoim obszarze.

Biuro Prostego Języka projektuje treści, zmienia dokumenty i komunikaty dla klientów. Dbą o to, aby treści były poprawne językowo oraz zrozumiałe i użyteczne. Biuro współpracuje z różnymi obszarami i zespołami biznesowymi. Na początku takiej współpracy poznaje specyfikę danego obszaru, przeprowadza audyt treści, a następnie przekazuje rekomendacje językowe i dotyczące architektury informacji. Następnie biuro prowadzi szkolenia i warsztaty oraz wspiera w projektowaniu treści i wdrożeniu systemowym.



W 2023 roku jednym ze zrealizowanych projektów był projekt empatyzacji pism, w ramach którego Biuro Prostego Języka przeprowadziło warsztaty z zespołami odpowiadającymi na reklamacje klientów. Biuro kontynuowało także współpracę z zespołami biznesowymi, które odpowiadają za treści w serwisach. Jednym z flagowych projektów jest mojePZU. Treści w mojePZU mają być proste, użyteczne i zrozumiałe dla klienta, dlatego biuro jest jednym z pierwszych testerów treści, które później trafiają do klientów.

Wyróżnienia

Biuro Prostego Języka upraszcza teksty z różnych obszarów, a ich prosty i zrozumiały styl doceniają eksperci. PZU jako jedyna firma ma aż 5 „Certyfikatów prostej polszczyzny”. Jest to wyróżnienie, które od 2017 roku przyznaje Pracownia Prostej Polszczyzny Uniwersytetu Wrocławskiego. Pracownia bada, czy teksty są proste i zrozumiałe dla odbiorcy. Certyfikowane teksty spełniają warunki międzynarodowego standardu prostego języka. Aby to stwierdzić, teksty przechodzą rygorystyczną ocenę ilościowo-jakościową.

Prosty język – spółki zależne

Od 2017 roku LINK4 zmienia komunikację z klientami na prostą i zrozumiałą. Projekt prostego języka obejmuje zarówno upraszczanie dokumentów kierowanych do klientów jak i szkolenia dla pracowników z zasad prostego pisania. Wszystkie ogólne warunki ubezpieczenia komunikacyjnego oraz ubezpieczenia mieszkania i turystycznego są napisane prostym językiem. Pracownicy LINK4 mogą korzystać ze stworzonego specjalnie dla nich krótkiego Poradnika prostego pisania, który zawiera zasady pisania przystępnym i zrozumiałym dla każdego klienta językiem. Zdaniem LINK4 ubezpieczenia powinny być proste –

posługiwanie się w komunikacji z klientem zrozumiałym i klarownym językiem jest naturalną częścią tego procesu.

Bank Pekao nieustannie dąży do tego, aby język, którym na co dzień się posługuje, był przyjazny i zrozumiały dla wszystkich klientów. Bank wśród swoich pracowników utrwała standardy prostego języka i rozwija ich umiejętności zrozumiałego mówienia i pisania. Celem tych działań jest wzmacnianie kultury komunikacji pozbawionej urzędowego dystansu, komunikacji opartej na języku zrozumiałym dla wszystkich klientów. W 2023 roku Bank Pekao m.in. wprowadził nowe uproszczone wzory regulaminów i umów, wzmocnił zespół konsultantów prostego języka pracujących w jednostkach organizacyjnych banku, których praca ma istotny wpływ na budowanie dobrych doświadczeń klientów, przeszkolił kilkaset nowych pracowników w zakresie podstawowych zasad tworzenia prostych i poprawnych tekstów, a także przeprowadził szereg warsztatów szkoleniowych dla osób prowadzących korespondencję z klientami. Ponadto przedstawiciele Banku Pekao są aktywnymi uczestnikami prac grupy roboczej do spraw prostej komunikacji w Związku Banków Polskich.

Alior Bank w 2023 roku kontynuował swoje działania w obszarze upraszczania komunikacji. Zespół upraszczania skupił się na edukacji pracowników, zrealizował szkolenia z zakresu prostej, przyjaznej i efektywnej komunikacji. Powstała grupa 25 wewnętrznych ambasadorów prostego języka, którzy edukują, inspirują i wspierają swoje zespoły w pracy nad uproszczoną komunikacją. Ambasadorzy prostego języka ukończyli odpowiednie szkolenia i uzyskali certyfikaty Językowy Znak Jakości, które przyznaje Fundacja Języka Polskiego. Oprócz tego w 2023 roku Alior Bank uzyskał dwa certyfikaty Pracowni Prostej Polszczyzny,

pierwszy dla komunikatów FAQ bota InfoNina, drugi dla uproszczonych dokumentów prawnych.



8.2. Dialog z klientem i proces usprawnień

Zamknięta pętla usprawnień

W PZU funkcjonuje „Polityka zarządzania inicjatywami proklienckimi w PZU – Zamknięta Pętla Usprawnień”. Obowiązuje ona wszystkich pracowników PZU, którzy mają bezpośredni i pośredni wpływ na doświadczenia klientów.

Zamknięta Pętla Usprawnień (ang. Closed Loop) to uchwalony przez Zarząd PZU model, który pokazuje,



w jaki sposób PZU definiuje, wdraża i monitoruje inicjatywy proklienckie, zapewniające pozytywne doświadczenia klienta. Celem zamkniętej pętli usprawnień jest poprawa doświadczeń klientów, a także usprawnianie istniejących produktów i procesów, projektowanie doświadczeń klientów, zapewnienie spójnej i efektywnej komunikacji, tworzenie nowych produktów i usług pod kątem potrzeb i oczekiwań klientów. Proces Zamkniętej Pętli Usprawnień obejmuje też budowanie odpowiednich postaw i zachowań pracowników PZU, w szczególności poprzez włączanie ich do aktywnego udziału w procesie definiowania i zarządzania inicjatywami proklienckimi.

Baza Usprawnień Klienckich

Od 2022 roku w PZU funkcjonuje Baza Usprawnień Klienckich za pośrednictwem której pracownicy mogą zgłaszać inicjatywy i usprawnienia. Od momentu utworzenia narzędzia do końca 2023 roku **zgłoszono 663** z czego: **wdrożono 121, jest w trakcie wdrożenia 213, a 128 jest w trakcie opiniowania**. 201 inicjatyw odrzucono z uwagi na fakt, iż proponowane rozwiązanie już istniało, inicjatywa dublowała się z wcześniej zgłoszonymi lub wdrożenie jej przewyższało możliwe do uzyskania korzyści.

Customer Journey

PZU zarządza doświadczeniami klienta przy wykorzystaniu Customer Journey, czyli „podróży klienta”, która obrazuje

wszystkie wydarzenia i doświadczenia, przez które przechodzi klient podczas interakcji z marką, na każdym etapie kontaktu z PZU. Takich punktów styku jest wiele, są to m.in. reklama, ulotka, pracownicy firmy, strona internetowa, aplikacja, konsultant Contact Center, oferta, agent, opinie innych osób. Działanie podejmowane przez klienta i emocje, jakie mu towarzyszą, tworzą mapę Customer Journey, która pomaga eliminować przyczyny negatywnych doświadczeń i projektować nowe, lepsze. Do tworzenia mapy wykorzystuje się analizę 360, która m.in. obejmuje perspektywę klienta, pracownika, agenta, usługodawców. Dzięki dokładnej analizie możliwe jest wprowadzenie rozwiązań quick wins – szybkich i prostych rezultatów. Pozwala to tworzyć produkty skuteczniej spełniające oczekiwania klientów, poprawiać systemy i aplikacje, z których klient korzysta, wprowadzać usprawnienia m.in. w komunikacji, procesie i dokumentach. Mapa angażuje pracowników na rzecz lepszej pracy z klientami. W 2023 roku przeprowadzono dwa projekty Customer Journey. Jednym z nich był projekt mapowania podróży i doświadczeń klienta dla czterech wiodących produktów portalu Cash. Drugi projekt mapowania podróży i doświadczeń klienta dotyczył obsługi w szkodach komunikacyjnych z OC sprawcy.

Dobre praktyki PZU i PZU Życie



Cykl konkursów „Zorientowani na klienta”

W 2023 roku odbyła się trzecia edycja cyklu konkursów „Zorientowani na klienta”, których celem jest zaangażowanie pracowników w proces inicjowania zmian na rzecz klienta oraz budowanie poczucia wpływu na zmiany w organizacji. W ramach wszystkich edycji zgłoszono 150 inicjatyw, z których nagrodzono 9 najlepszych pomysłów a obecnie trwają prace nad ich wdrożeniem.

Jedną ze zwycięskich inicjatyw był projekt „Ty wybierasz, my pomagamy”, dla którego w 2023 roku przeprowadzono pilotaż. W ramach akcji Fundacja PZU wsparła finansowo szereg organizacji charytatywnych, które w ramach zamkniętej listy wskazali klienci. Akcja przyniosła pozytywne rezultaty i jest przykładem nie tylko na współpracę między klientami a przedsiębiorstwem, ale również sposobem na dzielenie się odpowiedzialnością społeczną PZU jako największego ubezpieczyciela w kraju.



W 2023 roku podejmowano następujące działania:

- **Warsztaty UX** – w 2023 roku kontynuowano rozwój testów użyteczności, które wpisały się w proces projektowania nowych rozwiązań na platformie mojePZU;
- **Warsztaty Design Thinking** – przeprowadzono cztery warsztaty myślenia projektowego, podczas których koncentrowano się na kliencie i jego potrzebach oraz wypracowano prototypy potencjalnych rozwiązań dla klientów;
- **CX w praktyce** – cykl rozmów o Customer Experience – cykl stanowił pięć webinarów www.pzu.pl/raportcx/webinary oraz trzy podcasty www.pzu.pl/raportcx/podcasty, w których poruszono m.in. zagadnienia takie jak wykorzystanie sztucznej inteligencji w celu ulepszenia interakcji z klientami;
- **CX DAY** - odbył się webinar dla pracowników PZU, podczas którego osoby zarządzające obszarem CX w PZU przedstawiły najważniejsze wyniki obszaru CX za I półrocze, a także opowiedziały o planach na II półrocze. Odbyła się również prelekcja z udziałem gościa specjalnego, analityczki trendów i innowacyjnych technologii.
- **Raport Customer Experience (CX) „Epoka nowych doświadczeń”** – trzecia edycja raportu została przygotowana przez PZU we współpracy z partnerem merytorycznym Digital University. W publikacji pokazane zostały trendy i technologie, które obecnie mają największy wpływ na doświadczenia klientów oraz przedstawione zostały przewidywania zmian i rewolucji, które wpłyną na obsługę klienta w perspektywie 5, 10 i 15 lat. Raport dostępny jest na stronie www.pzu.pl/raportcx.
- **Konferencja CX** - hasłem przewodnim spotkania był najnowszy Raport CX Epoka nowych doświadczeń. Podczas konferencji rozmawiano m.in. o trendach i technologiach, które tworzą nowoczesne doświadczenia, ewolucji doświadczeń klientów w perspektywie najbliższych lat.
- **Dzień Konsumenta** - z okazji Dnia Konsumenta zorganizowano specjalny webinar dla pracowników PZU podczas którego przedstawiciele obszaru CX w PZU oraz rynkowy expert z zakresu CX poprowadzili prelekcję, podczas których pracownicy PZU mogli się dowiedzieć: co klienci sądzą o PZU, jak na przestrzeni lat zmieniał się profil klienta, jaki będzie Customer Experience przyszłości?

Dobre praktyki PZU i PZU Życie



„Frontem do klienta”

W 2023 roku uruchomiono projekt Frontem do Klienta, dzięki któremu dyrektorzy z obszaru produktów oraz dyrektorzy z pionu likwidacji szkód odwiedzili jednostki sprzedażowo – obsługowe PZU. W czasie wizyt przyjrzeni się z bliska obsłudze klientów w oddziałach, agencjach, Call Center Direct oraz Call Center Obsługowym. Celem projektu było bezpośrednie zapoznanie się osób zarządzających z jakimi sprawami zwracają się do nas klienci, o co najczęściej pytają, jakimi produktami są zainteresowani. Zdobyte doświadczenia odwiedzający poszczególne jednostki mogą wykorzystać w budowaniu nowych rozwiązań i wzmacnianiu pozytywnych doświadczeń klientów.

Dobre praktyki PZU i PZU Życie



Szkolenia Kurs na klienta

W PZU funkcjonuje szkolenie „Kurs na Klienta” w formie mikrolearningu dostępnego dla wszystkich pracowników. Ma ono na celu edukację w obszarze Customer Experience i Employee Experience, a dodatkowo wspiera klientocentryczną kulturę organizacyjną. Szkolenie uczy projektowania pozytywnych doświadczeń klienta oraz pokazuje jak wykorzystywać zdobytą wiedzę w codziennej pracy. Uczestnik, który otrzyma pozytywnie wyniki quizów kończących szkolenie, otrzymuje certyfikat Ambasadora Customer Experience (CX) PZU.





8.3. Zapobieganie wykluczeniu

W PZU otwartość i zrozumienie różnorodności odnosi się również do klientów. Grupa PZU buduje relacje z klientami, kierując się zasadą ich równego traktowania, w poszanowaniu ich różnorodności, a oferowane przez Grupę PZU produkty i usługi nie mają dyskryminacyjnego charakteru. Różnorodne potrzeby klientów są z jednej strony szansą na rozwój oferty produktowej a z drugiej wrażliwość na potrzeby grup zagrożonych wykluczeniem społecznym pozwala, przez dostarczane rozwiązania biznesowe, wspierać rozwiązywanie problemów społecznych. Szczególną grupą klientów, o której potrzeby dba Grupa PZU są osoby z niepełnosprawnością oraz seniorzy. Rozbudowana sieć placówek, zlokalizowanych również w mniejszych miastach zapewnia łatwy dostęp do usług finansowych, przyczynia się do zapobieganiu wykluczeniu finansowemu, większość z tych usług jest również dostępnych w zdalnych kanałach obsługi, szczególnie w mojePZU.

Zapobieganie wykluczeniu – oferta dla seniorów

PZU zwraca szczególną uwagę na potrzeby seniorów oraz odpowiedni standard ich obsługi. Mając na celu poprawę dobrostanu seniorów przygotowano dla nich specjalną ofertą tworząc „Ekosystem – specjalna oferta dla seniorów”, która ma służyć poprawie dobrostanu seniorów.

Zapobieganie wykluczeniu – działania marketingowe

W ostatnich latach Grupa PZU przeprowadziła szereg badań, które pozwoliły sprecyzować oczekiwania pokolenia 60+. Dzięki temu może tworzyć rozwiązania, które sprawiają, że dojrzały klienci będą czuć się w PZU bezpiecznie i utwierdzą się w przekonaniu, że oferowane produkty odpowiadają na ich potrzeby.

Punktem wyjścia było przygotowanie wytycznych do komunikacji, czyli wskazówek, jak prezentować seniorom informacje o ofercie. W 2022 roku Krajowy Instytut Gospodarki Senioralnej dokonał przeglądu materiałów informacyjnych PZU pod kątem dopasowania ich do potrzeb dojrzałego klienta. Na podstawie tych rekomendacji oraz wyników innych badań powstały główne zasady przygotowywania materiałów marketingowych przeznaczonych dla tej grupy. W 2022 i 2023 roku w PZU przygotowywano materiały marketingowe zgodne z tymi rekomendacjami. Różnią się one od standardowych materiałów m.in. narracją, zakresem informacji o produkcie, mniejszą objętością tekstu, większą czcionką oraz zastosowaniem wyraźniejszego kontrastu.

Badanie Młodzi Polacy, a produkty ubezpieczeniowe

Marka PZU chce aktywować młode osoby w kontekście kategorii ubezpieczeń, a jednocześnie rozszerzać bazę swoich klientów o najmłodsze pokolenie dorosłych Polaków. Biuro Marketingu przeprowadziło badania i analizy dotyczące grupy młodych Polaków we współpracy z agencjami badawczymi Norstat oraz IQS. Do współpracy nad opracowaniem wniosków został zaproszony zespół naukowców z Centrum Ewaluacji i Analizy Polityk Publicznych Uniwersytetu Jagiellońskiego. Premiera raportu odbędzie się w drugim kwartale 2024 roku.

Zapobieganie wykluczeniu – infrastruktura

Podobne jak w przypadku seniorów, zdefiniowano także zasady obsługi osób z niepełnosprawnościami, w tym z niepełnosprawnością ruchową, osób niewidomych lub niedowidzących, osób niesłyszących lub niedosłyszących czy osób z zaburzeniami mowy.

Podczas weryfikacji rynku i analizy obiektów pod najmy na potrzeby nowo tworzonych placówek, kwestia dostępności dla osób niepełnosprawnych jest jednym z kluczowych kryteriów kwalifikujących budynki do najmu przez PZU.

Mając na celu gwarancję zmniejszania barier oraz równości dostępu, PZU wraz z innymi podmiotami gospodarczymi oraz jednostkami terytorialnymi uczestniczy w ogólnopolskiej kampanii „likwidacja barier”. Widocznym efektem jest stale rosnąca liczba miejsc postojowych dla osób z niepełnosprawnością w całym kraju. We wszystkich nieruchomościach będących własnością PZU, gdzie znajdują się parkingi, zadbano o wydzielenie odpowiednio oznakowanych miejsc dla uprawnionych samochodów. W sytuacji, gdy

W około 78% placówek PZU zapewniony jest dostęp dla osób z niepełnosprawnością.

Wyposażone są one m.in. w rozwiązania ułatwiające poruszanie się:

- w **ok. 37%** oddziałów PZU nie ma żadnych barier przy wejściach,
- w **ok. 40%** jednostek dostęp osobom niepełnosprawnym ułatwiają odpowiednie podjazdy, windy lub urządzenia techniczne.

parkingi są dzierżawione, PZU dba o to, aby wynajmujący zatroszczył się o odpowiednie wydzielenie miejsc uprzywilejowanych. Ponadto około 43% placówek PZU wyposażonych jest w toalety dostosowane do potrzeb osób z niepełnosprawnością. Siedziba główna PZU, Budynek Generation Park Y – PZU Park oraz nowa siedziba Brama Oławska jednego z oddziałów we Wrocławiu, spełnia najwyższe standardy dostosowania do różnorodnych potrzeb pracowników.

Wsparcie po wypadkach

W wielu przypadkach niepełnosprawność jest wynikiem wypadku. Nagłe utracenie pełnej sprawności jest szczególnie trudnym doświadczeniem. W tym trudnym

Dobre praktyki PZU i PZU Życie

Teoria pięciu kroków

W standardach obsługi klienta w oddziałach PZU funkcjonuje „teoria pięciu kroków”, w której szczególną uwagę zwraca się na potrzeby seniorów (np. na trudności związane ze wzrokiem, słuchem, poruszaniem się lub przyswajaniem skomplikowanych informacji). W podręczniku dla pracowników zawarte zostały rekomendacje dotyczące obsługi osób starszych. W szczególności to kwestia zrozumiałego przekazywania informacji. W 2021 roku PZU rozpoczął współpracę z Krajowym Instytutem Gospodarki Senioralnej, a w roku 2022 w ramach tej współpracy zrealizował cykl szkoleń, których celem było zapewnienie dojrzałym klientom jeszcze lepszej obsługi w oddziałach PZU. Potwierdzeniem szczególnej dbałości o potrzeby osób starszych przez PZU jest zdobycie międzynarodowego Certyfikatu Znak Jakości OK SENIOR®. PZU otrzymał go jako pierwsza instytucja w branży ubezpieczeniowej w Polsce. Oddziały PZU z sukcesem przeszły audyty realizowane przez seniorów w zakresie infrastruktury i świadczenia usług dla tego segmentu klientów i tym samym spełniły warunki przyznania certyfikatu. Wyróżnienie przyznawane jest przez organizację OK SENIOR® Polska w partnerstwie z Krajowym Instytutem Gospodarki Senioralnej. Rozbudowana sieć oddziałów oraz ich odpowiednia dostępność to także sposób na zapobieganie wykluczeniu cyfrowemu.

czasie, PZU, oprócz wypłaty należnego odszkodowania, może zapewnić poszkodowanym wsparcie w ramach Programu Rehabilitacji. PZU kieruje go do osób, które doznały poważnych obrażeń ciała w wypadkach, których sprawca ma ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej w PZU. Program Rehabilitacji zapewnia:

- szybszy powrót do sprawności fizycznej oraz komfortowego życia rodzinnego i zawodowego;
- leczenie i rehabilitację na najwyższym poziomie w renomowanych placówkach;
- organizację badań, konsultacji i zabiegów bez ponoszenia przez poszkodowanego żadnych kosztów przy minimum formalności.

Nad prawidłowym przebiegiem procesu rehabilitacji czuwa **Opiekun PZU** – doświadczony mobilny ekspert ds. Organizacji Pomocy. Wspiera poszkodowanego i jego rodzinę na każdym etapie powrotu do zdrowia. Pomaga Opiekunowi Klienta w ustaleniu rzeczywistej sytuacji poszkodowanego i prawidłowej wycenie szkody osobowej.

Również w działalności prewencyjnej PZU dba o potrzeby osób z niepełnosprawnościami. Przykładem takiego działania jest kompleksowa obsługa kierowców i pasażerów z niepełnosprawnością we współpracy ze Stowarzyszeniem Pomocy Niepełnosprawnym Kierowcom SpiNka. Ta wieloletnia już współpraca polega na udzielaniu wsparcia finansowego osobom z różnymi niepełnosprawnościami (narządy ruchu, mowy i słuchu), których aktywne funkcjonowanie wymaga specjalistycznego, technicznego dostosowania pojazdu. Beneficjenci, którzy chcą być aktywni zawodowo i społecznie, mogą otrzymać dofinansowanie do kosztów specjalistycznej adaptacji samochodu do swoich potrzeb. Wsparcie finansowe może dotyczyć również podmiotów,

które świadczą usługi dla osób z niepełnosprawnością i w tym celu chcą dostosować pojazdy (np. nauka jazdy). Adaptacje aut realizowane są w oparciu o nowe typy urządzeń, co podnosi komfort użytkowania samochodów. Ponadto urządzenia te są w większości polskiej produkcji. Co roku PZU wspiera adaptacje dla kilkudziesięciu kierowców.

Potrzeby rodziców

PZU wychodzi również naprzeciw potrzebom rodziców. W specjalnie przygotowanych kąciach dziecko może się bawić swobodnie i bezpiecznie, kiedy rodzic zajęty jest sprawami związanymi z polisą ubezpieczeniową. Na koniec 2023 kącik malucha funkcjonował w 57 oddziałach.

Wskaźnik strategii ESG: Rozwój oferty produktowej uwzględniającej elementy zaangażowania społecznego

Poziom realizacji 2023: Produkty ubezpieczeniowe podlegają ocenie pod kątem czynników ESG. Czynniki społeczne zostały zidentyfikowane w niektórych produktach ubezpieczeniowych. W ramach współpracy w programie Karta Dużej Rodziny Spółka oferuje dwa produkty PZU Dom i PZU Wojażer. Dzięki specjalnej ofercie dla rodzin wielodzietnych produkty te wspierają różnorodność, przyczyniają się do wyrównywania szans oraz walki z dyskryminacją. W 2023 roku zawarto 2 006 polis PZU DOM w ramach programu Karta Dużej Rodziny

Dobre praktyki PZU i PZU Życie

Wsparcie psychologiczne w formie domowych, stacjonarnych i zdalnych konsultacji realizują psychologowie współpracujący z PZU Zdrowie i Fundacją Onkologiczną Rakiety. Wsparcie psychologiczne dla dzieci wraz z opiekunami w postaci turnusów terapeutyczno-wypoczynkowych realizowane przez Stowarzyszenie Siemacha. Beneficjentami są osoby bezpośrednio i pośrednio poszkodowane w wypadku, osoby najbliższe sprawujące opiekę nad poszkodowanym, rodziny ofiar śmiertelnych, które są w kryzysie, utraciły stabilizację rodzinną, przechodzą żałobę powikłaną, nie radzą sobie z trudnościami oraz osoby dotknięte chorobą onkologiczną. W 2023 roku 385 osób zostało objętych pomocą.

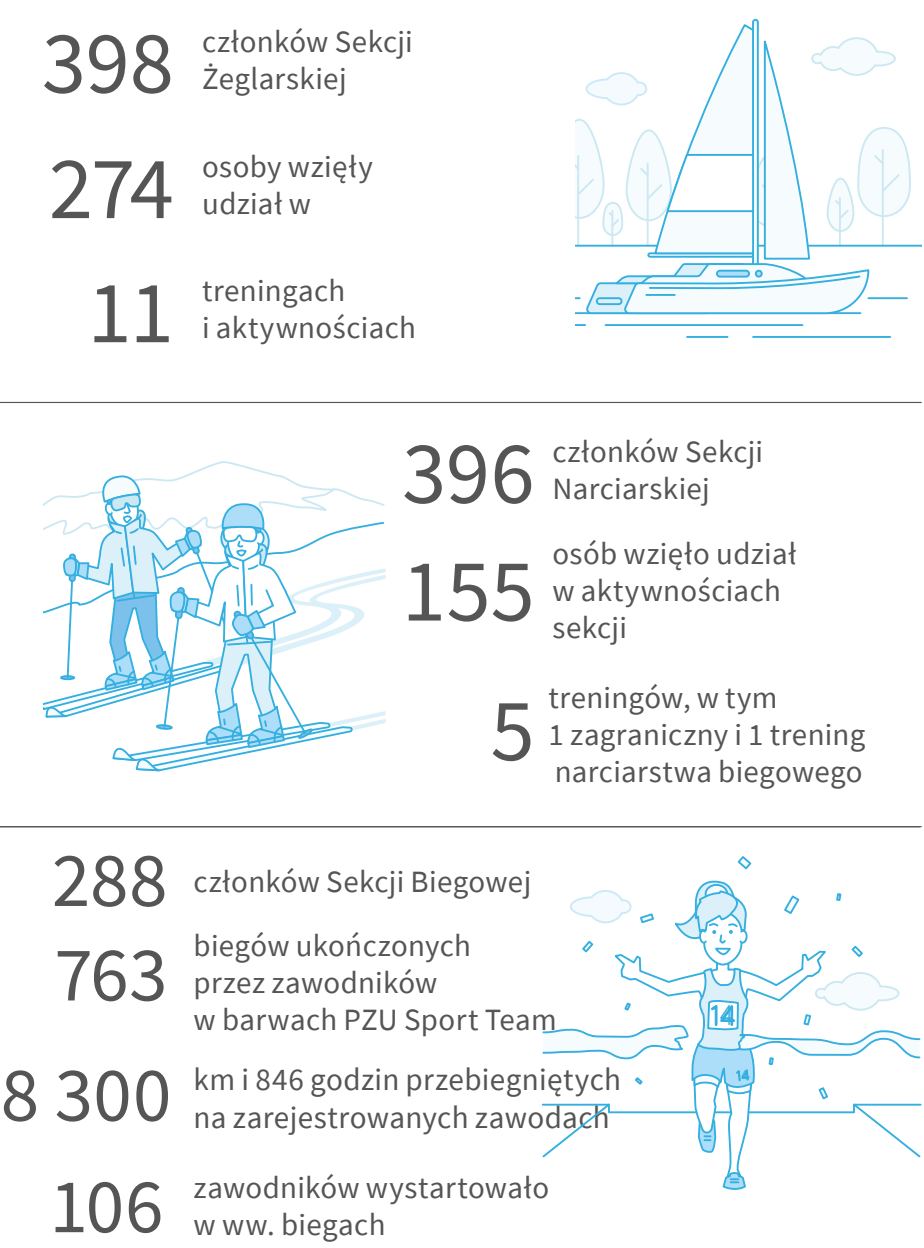
8.4. Sport i aktywność fizyczna

Promocja zdrowia i aktywnego stylu życia to szczególny obszar, w który PZU angażuje się od wielu lat. PZU realizuje szereg inicjatyw, których celem jest zachęcanie społeczeństwa do aktywności fizycznej, zmiany nawyków żywieniowych, wykonywania regularnych badań profilaktycznych oraz dbania o swoje zdrowie psychiczne. Grupa PZU promuje i chętnie wspiera finansowo takie działania. Taką postawą PZU chce skłonić swoich pracowników oraz klientów do głębszej refleksji nad swoim życiem i zachęcić ich do podjęcia działań przyczyniających się do poprawy jego jakości.

Dobre praktyki PZU i PZU Życie

PZU od lat konsekwentnie wspiera zdrowy styl życia i aktywność sportową swoich pracowników. Każdy z nich ma możliwość uprawiania swojej ulubionej dyscypliny sportowej w sekcjach Stowarzyszenia PZU Sport Team. Sekcja żeglarska PZU Sport Team oraz sekcja narciarska PZU Sport Team są najliczniejsze - do każdej z nich należy **ponad 350 osób**. W 2023 roku w Stowarzyszeniu zostały zrealizowane nowe aktywności w zakresie sportów walki, jogi, strzelectwa, które spotkały się ze sporym zainteresowaniem. Nowe aktywności wpisują się w kalendarz proponowanych aktywności przez Stowarzyszenie na 2024.

Sekcje sportowe w liczbach:



Sekcje sportowe w PZU:			
	biegowa		siłowa
	koszykarska		squashowa
	narciarska		taneczna
	nordic walking		tenisa stołowego
	piłkarska		triathlonowa
	rowerowa		żeglarska
	siatkarska		badmintonowa
	górska		tenisa ziemnego



Program Dobra Drużyna

W 2023 roku PZU kontynuował i rozwijał zainaugurowany w 2021 roku program Dobra Drużyna PZU, promujący aktywność fizyczną dzieci i młodzieży. Dobra Drużyna PZU to program ogólnopolski, powszechny, skierowany do organizatorów zajęć sportowych dla dzieci i młodzieży w każdej dyscyplinie. W 2023 roku kapitaną Dobrej Drużyny dalej była Iga Świątek – mistrzyni, zawodniczka, dla której sport to źródło pasji i sukcesu. Jako ambasador Dobrej Drużyny Iga aktywnie wspierała inicjatywy promowane w programie, brała udział w wydarzeniach specjalnych oraz udostępniała swoją przestrzeń w mediach społecznościowych.

W ramach umów sponsoringowych do końca 2023 roku zaoferowano wsparcie

40 klubom i stowarzyszeniom sportowym, w których trenuje

ponad 27 tys. dzieci

w 13 dyscyplinach sportowych

Program prewencyjny Dobra Drużyna PZU – udzielone wsparcie

W 2023 roku PZU kontynuował ogólnopolski program prewencyjny Dobra Drużyna, którego celem – przez popularyzację i wsparcie aktywności ruchowej dzieci i młodzieży – jest zmniejszenie ryzyka występowania zachorowań i innych wypadków ubezpieczeniowych. Dzięki programowi PZU wpływa na rozwój sportowy dzieci i młodzieży, poszerza ofertę edukacyjno-sportową i dzięki temu tworzy odpowiednie warunki do uprawiania sportu, szczególnie w ośrodkach z ograniczonym dostępem do środków finansowych.

W 2023 roku dofinansowanie o wartości 5 mln zł otrzymało 450 podmiotów wyłonionych spośród ponad 3 tysięcy, które zgłosiły się w trakcie trwającego w marcu i kwietniu naboru. Środki z programu mogły być przeznaczone przez beneficjentów na pokrycie kosztów wynajmu obiektów sportowych, zakupu sprzętu sportowego, transportu na zawody sportowe oraz wpisowego do rozgrywek i zawodów sportowych. Dofinansowanie objęło blisko 100 dyscyplin sportowych.

Łącznie program prewencyjny Dobra Drużyna PZU w ciągu dwóch edycji do końca 2023 roku objął 96 tys. dzieci uprawiających 80 dyscypliny sportowe na terenie całego kraju, przede wszystkim w mniejszych miejscowościach.

Partner Krajowego Zrzeszenia Ludowych Zespołów Sportowych

PZU jest partnerem strategicznym Krajowego Zrzeszenia Ludowych Zespołów Sportowych – w ramach tego partnerstwa PZU wspiera projekty, wydarzenia oraz inicjatywy sportowe promujące najpopularniejsze dyscypliny sportowe organizowane przez LZS. Dzięki wsparciu finansowemu PZU, lokalne organizacje sportowe mogą się rozwijać, co wpływa na wyrównanie szans w dostępie do sportu również w małych miejscowościach. W LZS zaczynało ponad 350 późniejszych uczestników igrzysk olimpijskich.

Inne formy wsparcia sportu

PZU aktywnie angażuje się w wspieranie rozwoju polskiego sportu. W 2023 roku był głównym sponsorem Igi Świątek, zwyciężczyni czterech turniejów wielkoszlemowych: French Open 2020, 2022 i 2023 oraz US Open 2022. Od kwietnia 2022 do września 2023 i ponownie od listopada 2023 roku liderki rankingu singlowego WTA. PZU jest

Program Dobra Drużyna PZU – cele:

- propagowanie zdrowego stylu życia;
- wpływ na rozwój psychofizyczny dzieci i młodzieży aktywnej sportowo, w tym z niepełnosprawnościami;
- kształtowanie odpowiednich nawyków i postaw społecznych wśród najmłodszych sportowców;
- wsparcie rozwoju sportu dzieci i młodzieży w mniejszych ośrodkach z ograniczonym dostępem do środków finansowych;
- pobudzanie do ruchu dzieci, których prawidłowy rozwój fizyczny zakłóciła pandemia.





oficjalnym sponsorem największego wydarzenia kolarskiego w Polsce - Tour de Pologne. Jest również partnerem strategicznym stowarzyszenia Amp Futbol Polska, realizującego różne projekty dla osób po amputacjach i z niepełnosprawnością. Od 2021 roku PZU jest sponsorem klubu sportowego FKS Stal Mielec i sponsorem strategicznym Akademickiego Związku Sportowego. Od 2023 roku PZU jest sponsorem tytularnym klubu hokejowego PZU Podhale Nowy Targ oraz sponsorem klubów m.in.: Górnik Łęczna, Stal Nysa, Karpaty Krosno. W 2023 roku PZU był także sponsorem strategicznym wydarzenia Warsaw Jumping CSIO 4* Longines EEF Series oraz sponsorem głównym sezonu zasadniczego tenisowej Super Ligi.

8.5. Profilaktyka zdrowotna

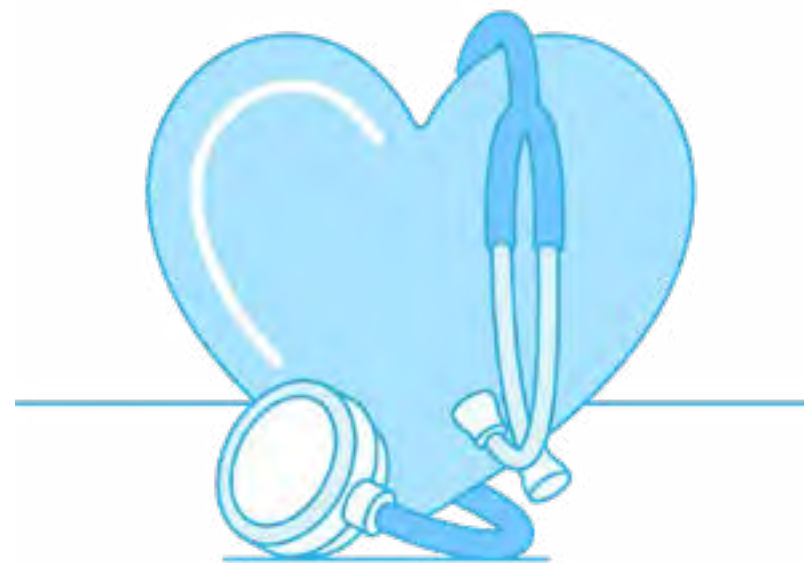
Ogólnopolska akcja - Zdrowe Życie

PZU od lat w ramach działalności prewencyjnej prowadzi i wspiera różnego rodzaju akcje profilaktyki zdrowotnej. W 2023 roku PZU kontynuowano projekt ogólnopolskiej akcji profilaktyki zdrowotnej „**Zdrowe Życie**” zainaugurowany w czerwcu 2022 roku pod honorowym patronatem Pary Prezydenckiej, we współpracy z Ministerstwem Zdrowia, Narodowym Funduszem Zdrowia, Ministerstwem Aktywów Państwowych oraz Ministerstwem Edukacji i Nauki. Do akcji włączyło się również Narodowe Centrum Krwiodawstwa, Sanepid, Państwowa Izba Aptekarska oraz Biuro Bezpieczeństwa Narodowego.

Celem akcji było podkreślenie znaczenia profilaktyki i zachęcenie społeczeństwa do prowadzenia zdrowego

stylu życia i badań profilaktycznych, co po pandemii koronawirusa nabrało szczególnego znaczenia. Druga edycja projektu Zdrowe Życie została zainaugurowana 2 kwietnia 2023 roku w Skierniewicach, a zakończyła się 8 października w Warszawie na błoniach Stadionu Narodowego. W każdej z odwiedzonych miejscowości mieszkańcy oraz turyści mogli bezpłatnie skonsultować się z lekarzami specjalistami oraz wykonać szereg badań, m.in. pomiar ciśnienia, EKG, spirometrię, USG płuc czy mammografię. W wybranych strefach udostępniony został krwiobus Narodowego Centrum Krwiodawstwa, zapewniając możliwość honorowego oddania krwi. Na stoiskach współorganizatorów można było również wyrobić kartę do honorowanego w Unii Europejskiej ubezpieczenia zdrowotnego EKUZ, potwierdzić profil zaufany i skorzystać z konsultacji farmaceutycznej. Na miejscu dostępne były również informacje o aktualnych programach profilaktycznych, zasadach leczenia, a także o możliwościach leczenia uzdrowiskowego.

Program został wsparty szeroką kampanią komunikacyjną, która miała na celu budowanie



Skala II edycji programu znacznie przewyższyła pierwszą. **W ciągu 6 miesięcy** trwania akcji mobilne miasteczka zdrowia odwiedziły **25 lokalizacji** (w stosunku do 12 lokalizacji w edycji poprzedniej). Przejechały **17 130 km**, poświęcając blisko **900 godzin** uwagi na kwestie zdrowotne Polaków i wykonując przy tym **112 437 badań** i procedur medycznych. **2 714 pacjentów** zostało przekazanych do dalszej diagnostyki lub leczenia.

świadomości profilaktyki zdrowotnej oraz zachęcenie do skorzystania z mobilnych stref zdrowia.

Promocja profilaktyki zdrowotnej w mediach

W 2023 roku w ramach działań prewencyjnych PZU zaangażował się w przeprowadzenie akcji profilaktyki zdrowotnej w postaci cyklu audycji w Polskim Radiu. Emitowany cykl audycji edukacyjnych dotyczył profilaktyki zdrowotnej, miał na celu uświadamianie odbiorcom, w jaki sposób można wpływać na jakość i długość własnego życia, m.in. przez aktywność fizyczną dopasowaną do wieku i stanu zdrowia, właściwą dietę oraz spędzanie wolnego czasu.

Ochrona zdrowia psychicznego

PZU odpowiada również na wyzwania związane z ochroną zdrowia psychicznego i finansuje prowadzoną przez Polskie Towarzystwo Suicydologiczne kompleksową pomocowo-edukacyjną platformę internetową dla osób w kryzysie suicydalnym oraz ich bliskich. Platforma „**Życie warte jest rozmowy**” to serwis, gdzie bezpłatną i anonimową pomoc otrzymują osoby w kryzysie samobójczym i ich bliscy oraz ci, którzy stracili bliską osobę w kryzysie samobójstwa. Służy również szeroko pojętej edukacji społecznej i propagowaniu aktualnej bazy danych miejsc z dostępną bezpłatną pomocą specjalistyczną. Moduł specjalistycznej strefy pomocy on-line, oceniany jest jako bardzo wartościowy i cieszy się ogromnym zainteresowaniem użytkowników platformy. Strona www.zwjz.pl nieustannie cieszy się bardzo niskim współczynnikiem odrzuceń.

PZU we współpracy z PZU Zdrowie oraz Fundacją Onkologiczną Rakiety zapewnia psychologiczne wsparcie i profesjonalną pomoc rodzinom, które zmagają się z traumą spowodowaną wypadkiem lub chorobą nowotworową. W 2023 roku z tej formy pomocy skorzystało ponad 370 osób, a w zależności od potrzeby interwencje kryzysowe obejmowały do kilku spotkań. PZU reagując na zmieniającą się rzeczywistość oprócz spotkań osobistych zapewnia również telefoniczne lub inne zdalne konsultacje psychoterapeutyczne i psychoonkologiczne.

Promocja profilaktyki i zdrowego stylu życia

PZU Zdrowie podejmuje szereg działań na poziomie krajowym i lokalnym mających na celu poprawę zdrowia Polaków. Działania PZU Zdrowie z zakresu społecznej odpowiedzialności biznesu zostały opisane



w raportach branżowych, m.in. w raporcie opracowanym przez Forum Odpowiedzialnego Biznesu „Odpowiedzialny biznes w Polsce. Dobre praktyki” oraz w wersji anglojęzycznej oraz w publikacji UN Global Compact Network Poland „Zielone Szpitale”.

PZU Zdrowie prowadzi też wiele działań, których celem jest promocja profilaktyki i zdrowego stylu życia, m.in.:

- **Kongres Gospodarki Senioralnej** - wydarzenie poświęcone potrzebom seniorów w kontekście zmian technologicznych, zarządzania różnorodnością wiekową na rynku pracy oraz dbaniu o zdrowie. Organizatorem konferencji był Krajowy Instytut Gospodarki Senioralnej, a PZU Zdrowie było partnerem wydarzenia;
- **Kampania „Blżej Siebie”** - ogólnopolska kampania edukacyjno-informacyjna na temat zdrowia psychicznego w środowisku pracy. W ramach inicjatywy powstała internetowa baza wiedzy oraz raport podsumowujący potrzeby w tym zakresie. PZU Zdrowie było partnerem inicjatywy;
- **Kampania społeczna #odwołuje #nieblokuje** – Celem inicjatywy jest edukacja społeczeństwa w zakresie nieodwoływania umówionych wizyt lekarskich. W kampanię zaangażowały się wszystkie największe podmioty zarówno z publicznej, jak i prywatnej służby zdrowia;
- **„Razem dla Zdrowia. Poznaj partnerów społecznych PZU Zdrowie”** - cykl spotkań wewnętrznych dla pracowników Grupy PZU z przedstawicielami organizacji pozarządowych, z którymi PZU Zdrowie na co dzień współpracuje. Przedstawiciele NGOs podzielili się z pracownikami doświadczeniem w aspektach zdrowotnych bliskich ich specjalizacji;
- **Akcje edukacyjne w mediach społecznościowych PZU Zdrowie:**
 - **#ZdrowaKariera** – akcja edukacyjna o zdrowych nawykach w pracy i po pracy;
 - **#myBREASTfriend** - akcja edukacyjna, zachęcająca kobiety do regularnych badań profilaktycznych;
 - **#dlaKOLEGIpytam** – akcja edukacyjna zachęcająca mężczyzn do profilaktyki uroonkologicznej – projekt realizowany w social mediach.

Dodatkowo PZU Zdrowie udzieliło patronatu i współorganizowało wydarzenia wspierające rozwój polskiej medycyny i systemu ochrony zdrowia, m.in.:

- **Konferencja Noworoczna Stowarzyszenia dla Zdrowia** – wydarzenie dla przedstawicieli mediów, którzy w swoich publikacjach podejmują temat zdrowia;
- **VIII Kongres Wyzwań Zdrowotnych** – jedna z najważniejszych w Polsce konferencji poświęconych ochronie zdrowia. Eksperci PZU Zdrowie wzięli udział w debatach z zakresu biznesu, medycyny i komunikacji;
- **Forum Rynku Zdrowia** – jedno z najważniejszych wydarzeń branżowych. Celem konferencji było wypracowanie rekomendacji w tematach kluczowych dla ochrony zdrowia;
- **„AI w zdrowiu”** we współpracy z Koalicją w Zdrowiu – konferencja poświęcona zastosowaniu sztucznej inteligencji w medycynie;
- **International Student Scientific Conference** – GUMed – konferencja mająca na celu promowanie rozwoju naukowego studentów, a także stworzenie forum debaty oraz możliwości prezentacji badań i osiągnięć naukowych.



8.6. Prewencja

PZU prowadzi szeroko zakrojone działania prewencyjne, zmierzające do ograniczenia liczby wypadków w kraju. Współpraca z organizacjami ratowniczymi, zawodowymi i ochotniczymi, wsparcie działań lokalnych służących poprawie bezpieczeństwa oraz kształtowania odpowiedzialnych i bezpiecznych zachowań jest dla PZU podstawą zaangażowania społecznego.

Akademia bezpieczeństwa

Ogólnopolski projekt Fundacji PZU prowadzony od grudnia 2017 roku, który ma na celu edukację dzieci z zakresu bezpieczeństwa. Akademia bezpieczeństwa zapewnia kompleksowe zajęcia edukacyjne, z udziałem funkcjonariuszy Policji z Komendy Głównej oraz jednostki z Komend Wojewódzkich, Powiatowych oraz Miejskich, ratowników medycznych oraz wykwalifikowanych animatorów. W zajęciach wykorzystywane są nowoczesne maszyny i sprzęty, takie jak symulatory wypadków, a przekaz dla najmłodszych uczniów kreowany jest za pomocą inscenizacji teatralnych, w wykonaniu profesjonalnych aktorów. W 2023 roku zrealizowano ósmą i dziewiątą edycję projektu, w której udział wzięło **26 szkół podstawowych**. Projekt dotarł do ośmiu województw i prawie **12 tysięcy uczniów**. Łącznie od początku trwania programu Akademia odwiedziła już **137 szkół** w Polsce.

Dobre praktyki PZU i PZU Życie



Turnusy terapeutyczno - wypoczynkowe dla dzieci i młodzieży z ryzykiem traumy powypadkowej oraz z ryzykiem powstania stresu pourazowego w związku z przewlekłą chorobą w rodzinie

PZU od 2013 roku prowadzi kompleksowy system wsparcia psychologicznego dla poszkodowanych w wypadkach, których sprawcy posiadali polisy OC w PZU. W ramach minimalizowania skutków wypadków PZU finansuje dla dzieci z traumą powypadkową oraz ich opiekunów pobyty na turnusach terapeutyczno - wypoczynkowych w czasie ferii zimowych i wakacji letnich. Jest to forma stacjonarnej terapii psychologicznej, prowadzonej w ośrodku terapeutycznym Stowarzyszenia Siemacha w Odporyszowie.

Od 2021 roku PZU tę formę wsparcia kieruje również do osób, które utraciły stabilizację rodzinną z powodu straty bliskiej osoby w wyniku choroby onkologicznej. W 2023 roku z tej formy wsparcia skorzystało łącznie 28 osób.

8.6.1. Współpraca ze służbami ratunkowymi

Bezpieczeństwo w górach – współpraca z GOPR

PZU od ponad 16 lat wspiera GOPR m.in. przekazując sprzęt do prowadzenia akcji ratowniczych, finansując szkolenia dla ratowników, realizując wspólne działania edukacyjne. PZU wspólnie z GOPR uruchomił platformę e-learningową dotyczącą bezpieczeństwa w górach. W ramach umowy o współpracy z GOPR regionalne Grupy GOPR wykorzystywały w ponad 90% wsparcie PZU na zakup specjalistycznych pojazdów do działalności operacyjnej. Zakupiono specjalistyczne samochody do poszukiwań osób zaginionych, skutery śnieżne, pojazdy czterośladowe (Outlander, Kawasaki), przyczepy ratownicze do pojazdów czterośladowych, samochody terenowe Toyota oraz busy (VW Caravelle, Opel Movano). Zrealizowane zostały również działania mające na celu podniesienie kwalifikacji ratowników GOPR, tj. kurs instruktorski GOPR, warsztaty medyczne dla ratowników GOPR, szkolenie ewakuacyjne, seminarium starszych



ratowników i warsztaty jaskiniowe. W celu organizacji tych działań zakupiony został sprzęt ratowniczy: sondy lawinowe, nosze śmigłowe z osprzętem, materace termiczne, wyposażenie apteczki weterynaryjnej.

Bezpieczeństwo w górach – działania edukacyjne

PZU kontynuował współpracę z Fundacją GOPR przy projekcie edukacyjnym Akademia GOPR. Fundacja GOPR prowadziła liczne przedsięwzięcia edukacyjno-prewencyjne, w ramach której ratownicy GOPR prowadzili warsztaty profilaktyczne jak również uczestniczyli w różnego rodzaju przedsięwzięciach edukacyjnych na terenie całego kraju – działając na rzecz ochrony i promocji zdrowia, jak również upowszechniania aktywnego i bezpiecznego trybu życia. W ramach Akademii GOPR przeprowadzone zostały programy szkoleniowe, przygotowane materiały edukacyjne skierowane do dzieci i młodzieży, zakupiony sprzęt szkoleniowy oraz odzież instruktorska.

PZU zaangażował się również w finansowanie szkoleń lawinowych we współpracy z TOPR. Ich uczestnicy uczą się odpowiedniego planowania wycieczek górskich, unikania zagrożenia lawinowego oraz przestrzegania zasad postępowania po zejściu lawiny. Organizowane są również pozorowane akcje ratunkowe z wykorzystaniem detektorów, przekazywana jest wiedza dotycząca sposobów poszukiwania zasypanych przez lawinę oraz zasady udzielania pierwszej pomocy w wypadkach lawinowych. Wszystko to ma miejsce w Lawinowym Centrum Treningowym PZU na Kalatówkach.



Bezpieczeństwo nad wodą

PZU od wielu lat wspiera bezpieczeństwo nad wodą przekazując dofinansowanie z funduszu prewencyjnego jednostkom ratowniczym działającym m.in. nad Jeziorem Zegrzyńskim i na Szlaku Wielkich Jezior Mazurskich. Legionowskie Wodne Ochotnicze Pogotowie Ratunkowe, działające na Jeziorze Zegrzyńskim, otrzymane w 2023 roku od PZU dofinansowanie przeznaczyło głównie na zakup sprzętu do prowadzenia działań ratowniczych i utrzymania gotowości ratowniczej jednostki, tj. wyposażenie łodzi, sprzęt łączności, sprzęt nurkowy, specjalistyczne ubrania dla ratowników. Z otrzymanego dofinansowania LWOPR zakupił również niezbędne wyposażenie do przeprowadzenia szkolenia Kwalifikowanej Pierwszej Pomocy oraz szkoleń z zakresu ratownictwa wodnego.

W 2023 roku z otrzymanego od PZU dofinansowania Mazurskie Ochotnicze Pogotowie Ratunkowe zakupiło środki łączności cyfrowo-analogowej, GPS do poszukiwań osób zaginionych oraz skafandry lodowo nurkowe. W ramach tej samej umowy, w 2022 roku, ratownicy MOPR wymienili tuby pneumatyczne w dwóch hybrydowych łodziach ratowniczych typu RIB, czym przywrócili je do pełnej sprawności oraz zakupili fantomy wraz z oprogramowaniem komputerowym do nauki resuscytacji.

Wsparcie Ochotniczych Straży Pożarnych

PZU wspiera jednostki ochotniczej straży pożarnej dofinansowując zakup specjalistycznego sprzętu i odzieży ochronnej. Jednostki OSP działają nawet w najmniejszych miejscowościach, a strażacy ochotnicy najczęściej jako pierwsi niosą pomoc potrzebującym. Gaszą pożary, ratują ofiary wypadków drogowych, przychodzą z pomocą podczas powodzi, nawałnic i innych klęsk żywiołowych.



Projekt Szpital 360

Projekt Szpital 360, to innowacyjny projekt TUW PZUW. Obejmuje on wizytacje w placówkach medycznych, prowadzone przez lekarzy z doświadczeniem medycznym i ubezpieczeniowym, które służą diagnozowaniu problemów i potrzeb szpitali pod względem bezpieczeństwa. Wizytacje pozwalają prześledzić procedury i organizację podmiotu leczniczego. Efektem wizytacji są raporty z zaleceniami dla szpitali i adekwatne przedsięwzięcia służące podnoszeniu jakości opieki zdrowotnej, w tym bezpłatne szkolenia dla lekarzy i personelu medycznego. Mają na celu podnoszenie ich kwalifikacji i poprawa jakości opieki zdrowotnej. Dotyczą także prowadzenia dokumentacji medycznej, unikania zakażeń wewnątrzszpitalnych i innych niepożądanych zdarzeń. Działania te w dalszej kolejności przekładają się na mniejszą ilość zdarzeń niepożądanych w placówce medycznej.

8.6.2. Współpraca z klientami korporacyjnymi

Grupa PZU prowadzi działania prewencyjne skierowane do klientów korporacyjnych:

PZU Bezpieczna Flota to szkoleniowy program prewencyjny PZU. Udział w programie daje kierowcom możliwość poprawy umiejętności prowadzenia pojazdów, wyeliminowania złych nawyków i przyzwyczajęń za kierownicą oraz odświeżenia wiedzy o bezpieczeństwie na drodze. Kierowcy mogą ćwiczyć na płycie poślizgowej, korzystać ze szkoleń z jazdy defensywnej z elementami eko-jazdy w ruchu miejskim oraz z zakresu e-mobility, a także uczestniczyć w spotkaniach ze specjalistami z zakresu psychologii transportu, pierwszej pomocy medycznej i przepisów prawa o ruchu drogowym.

AUDAX to innowacyjny technologicznie program prewencyjny, który pozwala obniżyć częstotliwość (frekwencyjność) i wartość szkód we flotach. AUDAX korzysta m. in. z telemetrii i narzędzi takich jak rejestratory trasy i zdarzeń drogowych, ultradźwięki odstraszaające zwierzęta czy czujniki parkowania i kamery cofania.

Ryzyko PRO jest programem prewencyjnym skierowanym do dużych przedsiębiorstw z branż, w których z uwagi na skalę działalności i specjalistyczne procesy produkcyjne, istnieje wysokie ryzyko wystąpienia szkody. Rozwiązanie, wykorzystujące internet rzeczy i technologie oparte na koncepcji Przemysł 4.0, monitoruje poziom bezpieczeństwa w obszarach działania przedsiębiorstwa kluczowych z perspektywy ryzyka, takich jak produkcja, logistyka oraz park maszynowy. Program wspiera także klientów w działaniach edukacyjnych budujących świadomość

pracowników klientów, co ma ogromne znaczenie dla minimalizacji ryzyka zaistnienia szkody i poprawy bezpieczeństwa. W ramach realizacji programu w latach 2019-2023 zostało wprowadzone 109 wdrożeń Ryzyko PRO u 82 klientów PZU SA.

Szkolenia – PZU LAB

PZU LAB w 2023 roku kontynuował cykl szkoleń Piramida Kompetencji, poświęconych zagadnieniom związanym z bezpieczeństwem i zarządzaniem ryzykiem przedsiębiorstw. W lutym 2023 roku odbyła się druga edycja szkolenia „Bezpieczeństwo pożarowe budynków użyteczności publicznej” prowadzona wraz z Akademią Pożarniczą. Program szkolenia obejmował m.in. informacje z zakresu bezpieczeństwa pożarowego budynków użyteczności publicznej, analizę zagrożeń w obiektach takich jak teatry, muzea, archiwa, kina, biura, obiekty wysokościowe. W listopadzie odbyła się pierwsza edycja III bloku „Bezpieczeństwo pożarowe obiektów infrastrukturalnych”, które PZU prowadził wraz z ekspertami z tego obszaru. Zakres szkolenia obejmował m.in. zagadnienia: infrastruktury przesyłowej energii elektrycznej, bazy paliw na lotniskach, centra danych – serwerownie, ochrona hangarów lotniczych na bazie testów ogniowych w pełnej skali oraz zabezpieczenia przeciwpożarowe obiektów: metra i tunele.

Obszary współpracy – PZU LAB

W trakcie V edycji Forum bezpieczeństwa Przemysłu Morskiego w Gdańsku w Muzeum II Wojny Światowej PZU LAB wraz z Energią Wytwarzanie z Grupy ORLEN podpisało umowę o współpracy przy realizacji projektów, w tym w szczególności projektów badawczo-rozwojowych w obszarze Morskich Farm Wiatrowych. Energa Wytwarzanie z Grupy ORLEN wspólnie z PZU LAB przeprowadzi pilotaż technologii, która

pomoże zwiększyć niezawodność morskich farmach wiatrowych, co jest kluczowe z punktu zapewnienia bezpieczeństwa energetycznego. Pilotaż pierwszego wspólnego projektu prowadzony będzie przez ok. 2 lata na istniejącej już lądowej farmie wiatrowej należącej do Energi Wytwarzania, na której warunki w możliwie największym stopniu zbliżone są do tych, jakie panować będą na morzu. Zebrane na niej dane pozwolą następnie stworzyć narzędzia cyfrowe przewidujące, jak będą się zachowywać turbiny wiatrowe i ich poszczególne elementy w różnych warunkach i perspektywach czasowych. Dzięki temu rozpoznane zostaną możliwe ryzyka, jakie mogą zaistnieć podczas pracy farm wiatrowych, w tym szczególnie ryzyka o charakterze krytycznym, zagrażającym ciągłości działania morskich wiatraków. Pozwoli to opracować odpowiednie środki zaradcze (np. szkolenia dla obsługi farm oparte na scenariuszach awaryjnych), zoptymalizować pracę turbin i zredukować koszty utrzymania przy jednoczesnym wzroście efektywności i produktywności. Co więcej, cyfrowy symulator będzie odzwierciadlał pracę całej farmy wiatrowej, jak też pojedynczej turbiny wiatrowej w czasie rzeczywistym.

W 2023 roku w celu optymalizacji zużycia energii w różnych gałęziach przemysłu w Polsce oraz wdrażania innowacyjnych rozwiązań w dziedzinie efektywności energetycznej PZU LAB i IMP PAN podpisały umowę o współpracy. Dzięki współpracy z ekspertami z Instytutu, PZU LAB ma możliwość oferowania klientom sprawdzonych i certyfikowanych rozwiązań, które pozwolą im zoptymalizować zużycie energii w różnych aspektach działalności przedsiębiorstwa, takich jak energia elektryczna, woda czy gaz. Dzięki współpracy

z KEZO Centrum Badawczym IMP PAN PZU LAB może aktywnie wspierać klientów korporacyjnych Grupy PZU w wypracowaniu optymalizacji energetycznej, w ramach realizacji kluczowych celów strategicznych grupy PZU w zakresie ESG. Dzięki innowacyjnym rozwiązaniom opracowanym przez KEZO Centrum Badawcze, przedsiębiorstwa mogą osiągnąć znaczne oszczędności w zużyciu energii, co przekłada się na obniżenie kosztów prowadzenia biznesu. Ponadto możliwe jest również generowanie dodatkowych dochodów z nadwyżki wyprodukowanej energii co sprawia, że inwestycja w optymalizację energetyczną staje się jeszcze bardziej atrakcyjna. Wykorzystanie technologii takich jak fotowoltaika, rekuperacja czy magazynowanie energii pozwala na zwiększenie efektywności energetycznej, a tym samym na osiągnięcie korzyści finansowych dla przedsiębiorstw.

8.6.3. Prewencja w obszarze zdrowia

PZU od lat, w ramach prowadzonej działalności prewencyjnej, angażuje się w organizację akcji profilaktyki zdrowotnej. Oprócz akcji ogólnopolskich PZU prowadzi również akcje w zakładach pracy. Strefy Zdrowia organizowane u klientów PZU oferują badania i porady profilaktyczne oraz promują zdrowy tryb życia. Celem jest przekonanie jak największej liczby osób do zadbania o swoje zdrowie, skorzystania z badań profilaktycznych oraz konsultacji medycznych u lekarzy specjalistów oraz zachęcenie pracowników do regularnych badań.

W 2023 roku w ramach działań prewencyjnych z zakresu profilaktyki zdrowotnej PZU, we współpracy

z holenderskim starupem SkinVision, kontynuował ogólnopolski program prewencyjny „Minuta dla skóry”. Program jest odpowiedzią na wzrastającą liczbę zachorowań na najgroźniejszy z typów nowotworów skóry – czerniaka. Celem programu jest wczesne wykrywanie raka skóry za pomocą innowacyjnej, certyfikowanej medycznie aplikacji, wykorzystującej sztuczną inteligencję. Aplikację udostępniono w zakładach pracy w ramach programu prewencyjnego PZU.

W ramach działań prewencyjnych w obszarze zdrowia T UW PZUW angażuje się w zakup profesjonalnego sprzętu medycznego dla szpitali. Sfinansowany w 2023 roku zakup sprzętu obejmował między innymi, aparat do hemodializy (tzw. sztuczna nerka), aparaty EKG, aparaty RTG, kardiomonitor, sprzęt do badań ginekologicznych, sprzęt rehabilitacyjny oraz wyposażenie karetki.

8.7. Mecenat kultury

Troska Grupy PZU o dobra kultury buduje społeczną tożsamość, szacunek do tradycji, poczucie przynależności do wspólnoty i jej historii. Grupa od lat wspiera najważniejsze instytucje i wydarzenia kulturalne, współdziałając na rzecz upowszechniania kultury oraz dziedzictwa narodowego. Przede wszystkim jest to mecenat nad największymi instytucjami kultury w Polsce, m.in.: Muzeum Powstania Warszawskiego, Muzeum Łazienkami Królewskimi, Muzeum Narodowym w Warszawie i Krakowie, Teatrem Wielkim - Operą Narodową, Narodowym Instytutem Fryderyka Chopina oraz Polską Operą Królewską.

Dobre praktyki PZU i PZU Życie

Muzeum Ubezpieczeń

PZU jest pierwszym ubezpieczycielem na świecie posiadającym Muzeum Ubezpieczeń. W zbiorach Muzeum można znaleźć dokumenty związane z początkiem ubezpieczeń na ziemiach polskich. Jeden z najstarszych eksponatów na podłożu papierowym „Akta Dyrekcji Generalnej Towarzystwa Ogniwego z 1821-1822 r.” poddano konserwacji i obecnie można podziwiać jego pierwotny wygląd. W trosce o zachowanie kolekcji w jak najlepszym stanie, wybrane artefakty są zdigitalizowane. Dzięki temu eksponaty są bezpiecznie przechowywane w optymalnych warunkach w magazynach, a ich odwzorowania cyfrowe mogą być udostępniane na stronach internetowych.



8.8. Działalność charytatywna

8.8.1. Fundacja PZU

Fundacja PZU od 2004 roku realizuje działania filantropijne Grupy PZU, będące elementem jej strategii zaangażowania społecznego. Celem Fundacji jest: promowanie edukacji dzieci i młodzieży, wspieranie talentów oraz wyrównywanie szans osób z różnymi niepełnosprawnościami, a także zwiększanie dostępu do dóbr kultury i życia społecznego, czyli szeroko rozumiany rozwój społeczeństwa obywatelskiego. Fundacja współpracuje z organizacjami pozarządowymi – zarówno w Polsce, jak i za granicą, instytucjami, klubami sportowymi, szkołami i uczelniami, wspierając merytorycznie, organizacyjnie i finansowo realizację projektów.

Fundacja PZU przyznaje dotacje osobom fizycznym, które znalazły się w trudnej sytuacji życiowej. Wspiera je głównie w zakresie finansowania leczenia (w tym operacji przeprowadzanych za granicą), rehabilitacji, zakupu leków i sprzętu rehabilitacyjnego. W 2023 roku **przyznano dotacje 533 osobom**.

Dotacje konkursowe to rodzaj programu skierowanego do organizacji pozarządowych, których aktywność jest zgodna z obszarami działalności Fundacji PZU oraz zakresem określonym w regulaminach poszczególnych konkursów. W ramach konkursu „Z Fundacją PZU po lekcjach” zapewnia wsparcie organizacjom, które uruchamiają ciekawe i rozwijające zajęcia dodatkowe dla dzieci i młodzieży, z przyczyn technicznych konkurs został odwołany w 2023 roku. Konkurs „Młodzi niepełnosprawni – sprawni z Fundacją PZU” umożliwia realizację działań, które służą zwiększeniu samodzielności i aktywności osób

z niepełnosprawnością, zaś „Fundacja PZU z kulturą” zwiększa dostęp do kultury wysokiej (najważniejsza część kultury symbolicznej danego społeczeństwa).

W 2023 roku przyznano dotacje na realizację

45 projektów,

które objęły

3 738 beneficjentów

8.8.2. Wolontariat

Program Wolontariatu Pracowniczego działa w PZU od 2012 roku. W PZU i PZU Życie obowiązuje Regulamin Wolontariatu Pracowniczego Grupy PZU. Od 2020 roku pracownicy PZU mogą skorzystać z dodatkowych dwóch dni wolnych w ciągu roku na działania w ramach wolontariatu pracowniczego. **W ramach Strategii ESG przyjętej dla PZU i PZU Życie zaplanowano łącznie 50 000 godzin wolontariatu pracowniczego na pomoc 200 000 beneficjentom w latach 2021-2024.**

Każdego roku Fundacja PZU organizuje dwie edycje konkursu „Wolontariat to radość działania” – wiosenną i jesienną, w których przyznaje granty w wysokości do 6 tys. zł. Wnioski do konkursu może zgłaszać każdy pracownik, który chciałby zaangażować się w pomoc innym i mieć wpływ na otoczenie.

W ramach wolontariatu pracownicy PZU w 2023 roku zrealizowali

100 autorskich projektów

i przeznaczyli na wolontariat

12 100 godzin,

pomagając w ten sposób

35 917 beneficjentom,

z czego większość stanowiły dzieci i młodzież.

Pomoc wolontariuszy dotarła także do

1 556 zwierząt.



Ewaluacja 10 lat wolontariatu pracowniczego PZU

Fundacja PZU od 2012 roku realizuje program wolontariatu pracowniczego PZU. Dziesięć lat doświadczeń z wolontariatem pracowniczym skłoniło Fundację PZU do przeprowadzenia ewaluacji programu. Ewaluację ex post programu wolontariatu pracowniczego PZU przeprowadzono w pierwszym kwartale 2023 roku przez Fundację Dobra Sieć na zlecenie Fundacji PZU zarządzającej programem. Celem ewaluacji była ocena dotychczasowej realizacji programu wolontariatu pracowniczego PZU i jego dorobku pod kątem skuteczności, efektywności, użyteczności oraz oddziaływania. Na tej podstawie sformułowane zostały wnioski i rekomendacje dotyczące dalszego rozwoju programu.

Przeprowadzona ewaluacja potwierdziła, że dotychczasowy dorobek programu został wykorzystany do stworzenia dobrze działającego programu wolontariatu pracowniczego, który:

- jest skuteczny - przynosi korzyści jego kluczowym interesariuszom: beneficjentom programu, pracownikom-wolontariuszom, PZU oraz instytucjom i organizacjom będącym odbiorcami działań wolontariuszy i współpracującym z Fundacją PZU w realizacji programu;
- optymalnie wykorzystuje zasoby finansowe, ludzkie i organizacyjne przeznaczone na jego realizację, co oznacza, że jest efektywny;
- jest użyteczny, korzyści osiągane przez interesariuszy programu są im przydatne i wykorzystywane w praktyce;
- spowodował trwałe pozytywne zmiany w otoczeniu społecznym, w Fundacji PZU i w samym PZU, a więc jego oddziaływanie na interesariuszy jest istotne.

Akademia Liderów Wolontariatu PZU

Regionalni Liderzy Wolontariatu PZU to pasjonaci pomagania. To osoby, które działają, patrzą i widzą, słuchają i słyszą, lubią ludzi i cieszą się, że mogą coś dla nich zrobić. Nie obca jest im też troska o środowisko i czworonożnych przyjaciół. W ramach Akademii Liderów Wolontariatu PZU szkolą się i zdobywają nowe umiejętności.

Jesienią 2023 roku odbyło się coroczne szkolenie dla Regionalnych Liderów Wolontariatu. Celami dwudniowych warsztatów było m.in:

- zebranie opinii wolontariuszy-pracowników dotyczących wolontariatu pracowniczego PZU w zakresie: jego głównych korzyści, atutów, wyzwań, a także potrzeb wolontariuszy-pracowników;
- przekazanie wiedzy i umiejętności z zakresu stylów przywództwa oraz mapy zasobów;
- wymiana dobrych praktyk i inspiracji dot. wolontariatu pracowniczego między wolontariuszami i pracownikami;
- budowanie relacji i integracja uczestników;
- udział uczestników we wspólnym planowaniu autorskich inicjatyw służących popularyzacji programu wolontariatu pracowniczego PZU;
- wzrost wiedzy i umiejętności z zakresu planowania i wdrażania inicjatyw wolontariackich oraz komunikowania o nich;
- zebranie refleksji i pomysłów prowadzących do wypracowania metod komunikacji wewnętrznej programu wolontariatu pracowniczego.

Statystyki związane z wolontariatem w PZU i PZU Życie	2020	2021	2022	2023
Regionalni Liderzy Wolontariatu	40	43	55	64
Wolontariusze z PZU	407	900	2 490	1 177
Wolontariusze spoza firmy zaproszeni do działań wolontariackich przez pracowników	330	563	480	596
Liczba godzin przeznaczonych na wolontariat przez pracowników PZU	6 743	12 179	75 865	14 593
Liczba godzin przeznaczonych na wolontariat przez osoby spoza firmy	5 624	7 509	6 305	9 296
Liczba autorskich projektów wolontariackich pracowników PZU	65	97	78	100
Liczba akcji wolontariackich zorganizowanych przez Fundację PZU	0	6	9	12
Beneficjenci (łącznie)	12 264	39 423	457 500	153 555

[GRI 3-3]

Edukacja ubezpieczeniowa

W 2023 roku Fundacja PZU we współpracy z Fundacją Młodzieżowej Przedsiębiorczości realizowała projekt „**Od grosika do złotówki – edukacja ubezpieczeniowa z Fundacją PZU**”, którego celem była edukacja ubezpieczeniowa i finansowa. Program skierowany był do uczniów klas 2 i 3 szkół podstawowych, ich rodziców i nauczycieli. Głównym celem projektu była edukacja ubezpieczeniowa, ukazująca korzyści jakie wynikają z ubezpieczenia dla ubezpieczonego i jego rodziny. Dodatkowe treści dotyczyły bezpieczeństwa, trafnego przewidywania i sposobów unikania różnych ryzyk. Celem był wzrost poziomu wiedzy i umiejętności uczniów w zakresie ubezpieczeń i bezpiecznego zachowywania się w sytuacjach zagrożenia i w zakresie racjonalnego gospodarowania pieniędzmi. Łączna liczba odbiorców projektu w roku szkolnym 2022/2023: 59 939.



9. Zagadnienia pracownicze

PZU chce tworzyć inspirujące i angażujące miejsce pracy. PZU uważnie słucha głosów pracowników - ich potrzeb, ambicji oraz trudności. Głos pracowników i ich potrzeby wyznaczają kierunki zarządzania organizacją. Kultura zarządzania pracownikami w PZU pozostaje wierna zasadom: myśl kreatywnie, korzystaj z nowych technologii, bądź otwarty na ciągłe uczenie się, inspiruj innych, eksperymentuj i nie bój się mówić o swoich pomysłach. Realizując cele biznesowe PZU dba o dobrostan pracowników, ich pozytywne doświadczenia oraz zapewnia warunki do rozwoju. W PZU wspierany jest wolontariat, promowane są akcje rozwojowe i zdrowotne. Pracownicy zachęceni są do korzystania z zalet zróżnicowanego i włączającego środowiska pracy, a także do zachowania równowagi między życiem zawodowym, a prywatnym.

PZU stosuje holistyczne podejście do definiowania podejmowanych na rzecz pracowników inicjatyw i projektów. Uwzględnia zarówno trendy zewnętrzne, obserwowane zmiany społeczne oraz gospodarcze, wyzwania biznesowe jak i analizę potrzeb wewnętrznych. Tak szeroki obraz, pozwala na tworzenie i dostarczanie inicjatyw, które są skuteczne i jednocześnie atrakcyjne dla pracowników. Projektując ogólnofirmowe działania rozwojowe na rok 2023, wzięto pod uwagę wyniki badania zaangażowania oraz Puls PZU, aktualne trendy i rekomendacje zewnętrznych ekspertów, jak również potrzeby rozwojowe najczęściej identyfikowane w poszczególnych obszarach biznesowych.

W 2023 roku zostało wdrożone podejście zarządzania doświadczeniami pracowników (Employee Experience Management- „EXM”), które stanowi rozwój podejścia do budowania angażującego środowiska pracy. Analiza badań pomaga ocenić ogólną satysfakcję z miejsca pracy, a także zidentyfikować kluczowe czynniki wpływające na zaangażowanie. Wyniki badań satysfakcji pracowników są ważnym źródłem informacji zarządczych i podstawą wielu podejmowanych decyzji organizacyjnych. W ten sposób PZU wzmacnia wśród swoich pracowników poczucie wpływu na kształtowanie warunków pracy, poprzez uwzględnienie aktualnych potrzeb i oczekiwań.

Podstawowym dokumentem regulującym sprawy zarządzania kwestiami pracowniczymi jest przyjęta w 2018 roku Polityka zarządzania kapitałem ludzkim w Grupie PZU. Jej celem jest w szczególności wsparcie realizacji strategii Grupy PZU przez zabezpieczenie potrzeb biznesowych w zakresie zarządzania kapitałem ludzkim oraz zapewnienie zintegrowanych zasad zarządzania kapitałem ludzkim. Realizowane w tym zakresie działania pozwalają na ograniczenie ryzyka związanego z trudnością pozyskania wykwalifikowanej kadry pracowników o unikalnych kompetencjach. W komunikacji do kandydatów podkreślane są różnorodne atuty PZU: stabilny pracodawca, szerokie możliwości rozwoju zawodowego, systemy premiowe, dbałość o zachowanie równowagi między życiem prywatnym a zawodowym, wprowadzenie pracy hybrydowej, troska o dobrostan pracowników (wdrożenie strategii wellbeingowej #DobryStan). Narzędzia komunikacji z rynkiem pracy to m.in. obecność PZU jako pracodawcy w mediach społecznościowych oraz kampanie employer brandingowe w poszczególnych grupach docelowych online i offline. Kandydaci poszukiwani są w różnorodnych źródłach, włączając w to media społecznościowe i portale branżowe.

Dodatkowo zagadnienia dotyczące zarządzania kwestiami pracowniczymi zostały ujęte w Dobrych Praktykach Grupy PZU, które definiują:

- wspólne wartości i zasady zarządzania etyką;
- warunki pracy (m.in. polityka wynagrodzeń, benefity pozapłacowe);
- rozwój kompetencyjny;
- bezpieczeństwo i higienę pracy.

Ambicją PZU – zdefiniowaną w strategii na lata 2021-2024 – jest bycie najlepszym pracodawcą na rynkach, na których prowadzi swoją działalność. PZU chce tworzyć przyjazne i inspirujące miejsce pracy, które będzie atrakcyjne dla zaangażowanych i zmotywowanych pracowników. Aby było to możliwe, uruchomiono 6 głównych inicjatyw strategicznych nastawionych na rozwój potencjału Pracowników PZU:

#JednoPZU – rozwój efektywnej współpracy między obszarami biznesowymi i zwiększanie szybkości działania oraz jakości wdrażanych rozwiązań;

#KompetencjePrzyszłości – rozwój kultury innowacyjności i zdolności do szybkiego reagowania na wyzwania oraz kreowania trendów rynkowych;

#TopTalenty – utrzymanie pracowników o kluczowych kompetencjach oraz przyciąganie najbardziej utalentowanych pracowników na rynku m.in. dzięki wizerunkowi pożądanego pracodawcy;

#PotencjałZespołów – efektywne wykorzystywanie potencjału różnorodnych zespołów;

#ZaangażowaniePracowników – kontynuacja efektywnego dialogu z pracownikami, który ma prowadzić do wspólnego budowania angażującego środowiska pracy;

#Dobrostan – zadbanie o szeroko rozumiany well-being pracowników i zapobieganie spadkom efektywności i wydajności Pracowników.

9.1. Struktura zatrudnienia

Na koniec 2023 roku w Grupie Kapitałowej PZU zatrudnionych było 38,8 tys. osób (w przeliczeniu na etaty).

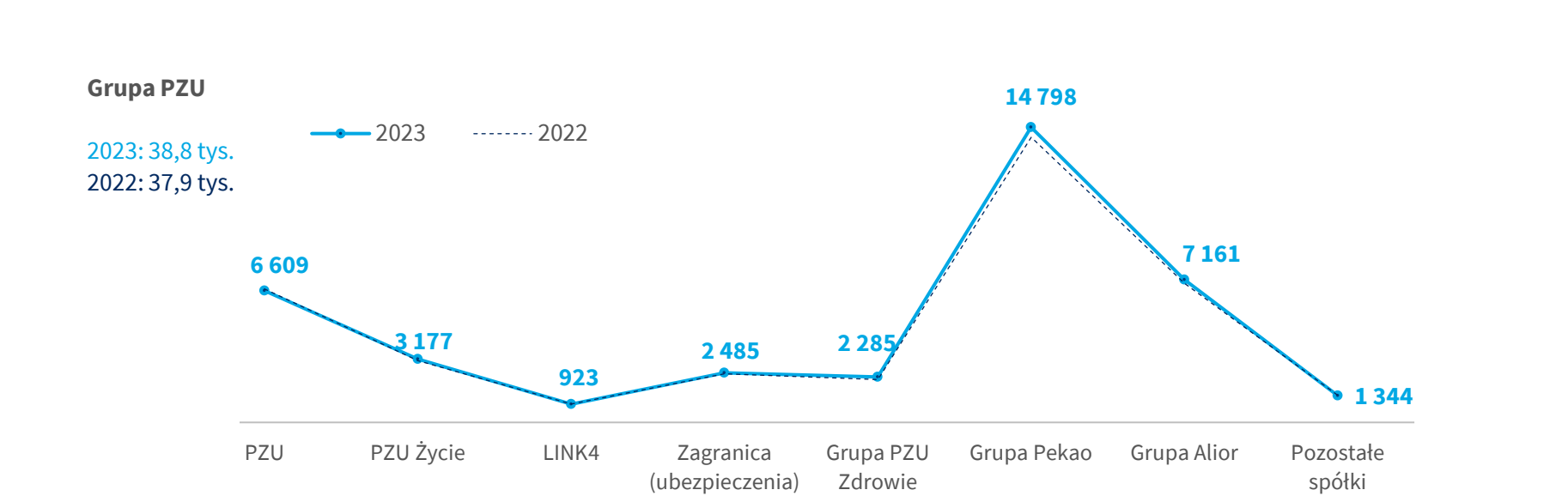
Zatrudnienie w Grupie Kapitałowej PZU – w etatach	2022	2023	zmiana r/r
Grupa PZU	37,9 tys.	38,8 tys.	+0,8 tys.
PZU	17,6%	17,0%	-0,6 p.p.
PZU Życie	8,2%	8,2%	0,0 p.p.
LINK4	2,4%	2,4%	0,0 p.p.
Zagraniczne spółki ubezpieczeniowe PZU	6,4%	6,4%	0,0 p.p.
Grupa PZU Zdrowie	5,7%	5,9%	+0,2 p.p.
Grupa Pekao	37,7%	38,2%	+0,5 p.p.
Grupa Alior	18,4%	18,5%	+0,1 p.p.
Pozostałe podmioty	3,6%	3,5%	-0,1 p.p.

Komentarz do roku 2023: zatrudnienie w Grupie PZU pozostawało na stabilnym poziomie. W PZU oraz w całej Grupie PZU nie zanotowano istotnych zmian.

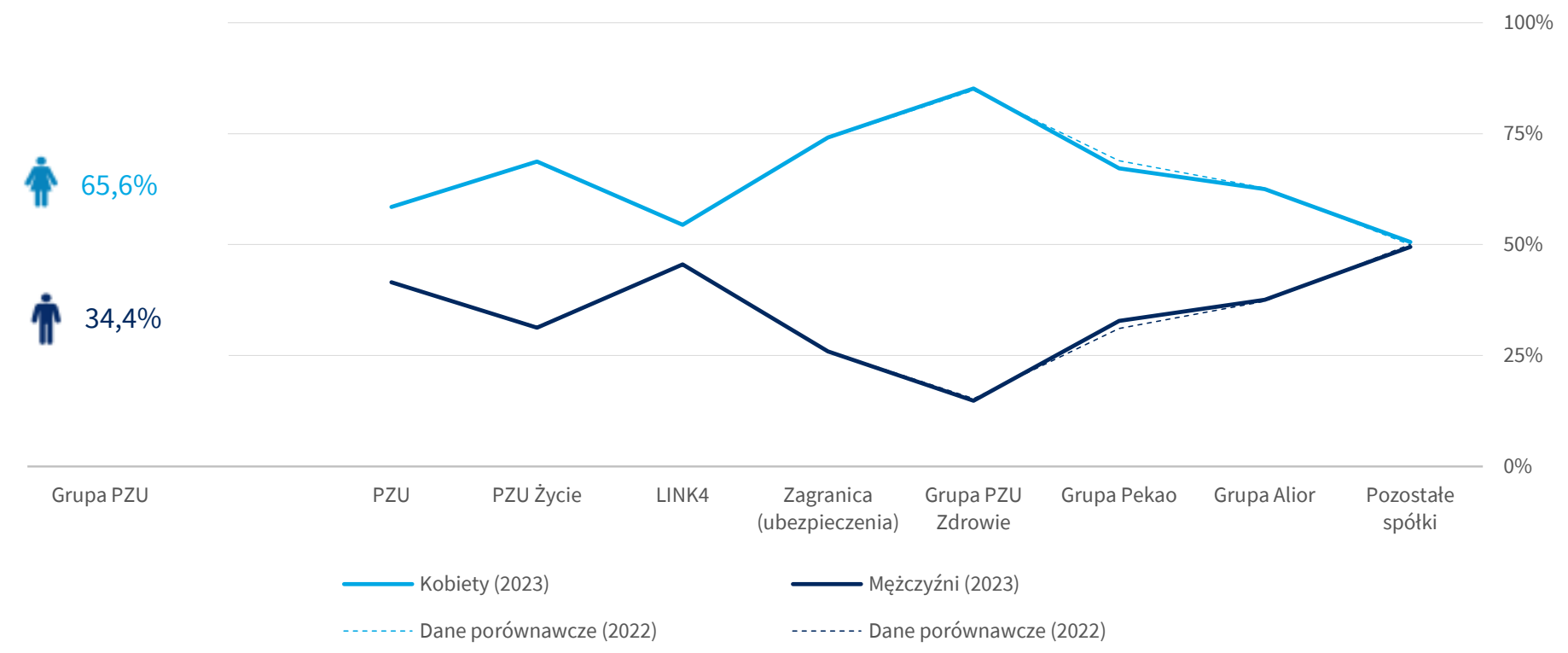
Liczba pracowników w państwach, w których Grupa PZU prowadzi swoją działalność

Liczba pracowników (w przeliczeniu na etaty) wg struktury geograficznej (w tys.)	2022			2023		
	Kobiety	Mężczyźni	Łącznie	Kobiety	Mężczyźni	Łącznie
Grupa PZU, w tym:	25,07	12,87	37,94	25,44	13,34	38,78
• Polska	23,27	12,23	35,5	23,6	12,7	36,3
• Litwa	0,75	0,23	0,98	0,76	0,23	0,99
• Łotwa	0,45	0,14	0,59	0,47	0,14	0,61
• Estonia	0,11	0,05	0,16	0,11	0,04	0,16
• Ukraina	0,49	0,22	0,71	0,50	0,23	0,73

Łączna liczba pracowników (w przeliczeniu na etaty)



Pracownicy Grupy PZU podziale na płeć (w przeliczeniu na etaty)



Komentarz do roku 2023: w całej Grupie PZU największą część pracowników stanowiły kobiety (65,6%). W 2023 roku nie nastąpiły istotne zmiany w tym zakresie.

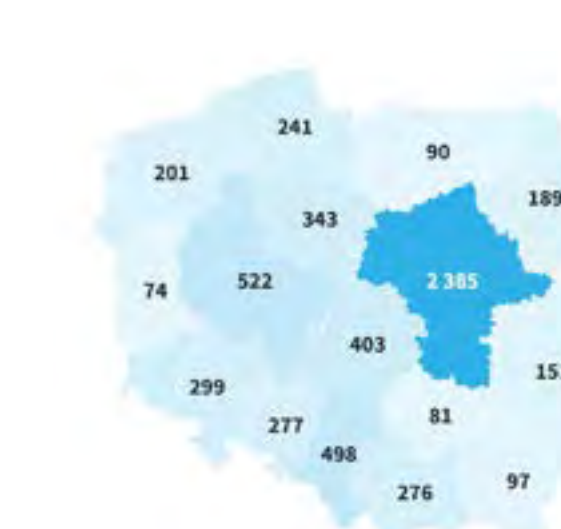
Liczba kobiet w PZU i PZU Życie (dane w osobach; 2022)



Liczba mężczyzn w PZU i PZU Życie (dane w osobach; 2022)



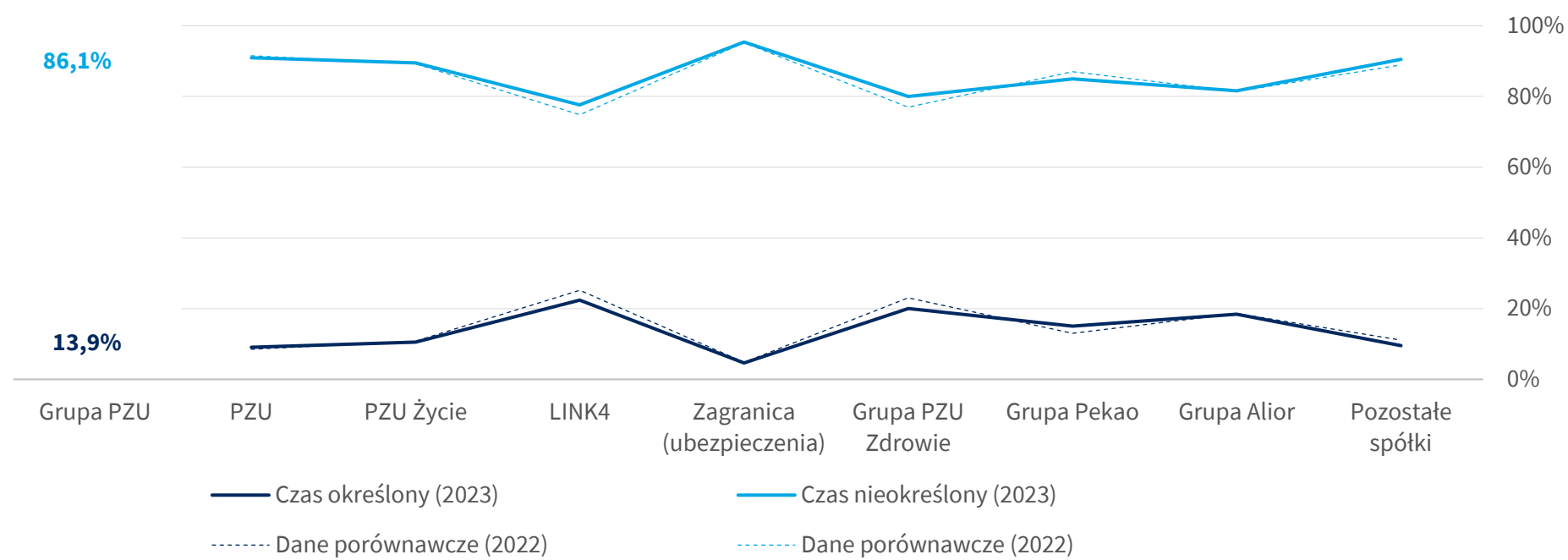
Liczba kobiet w PZU i PZU Życie (dane w osobach; 2023)



Liczba mężczyzn w PZU i PZU Życie (dane w osobach; 2023)

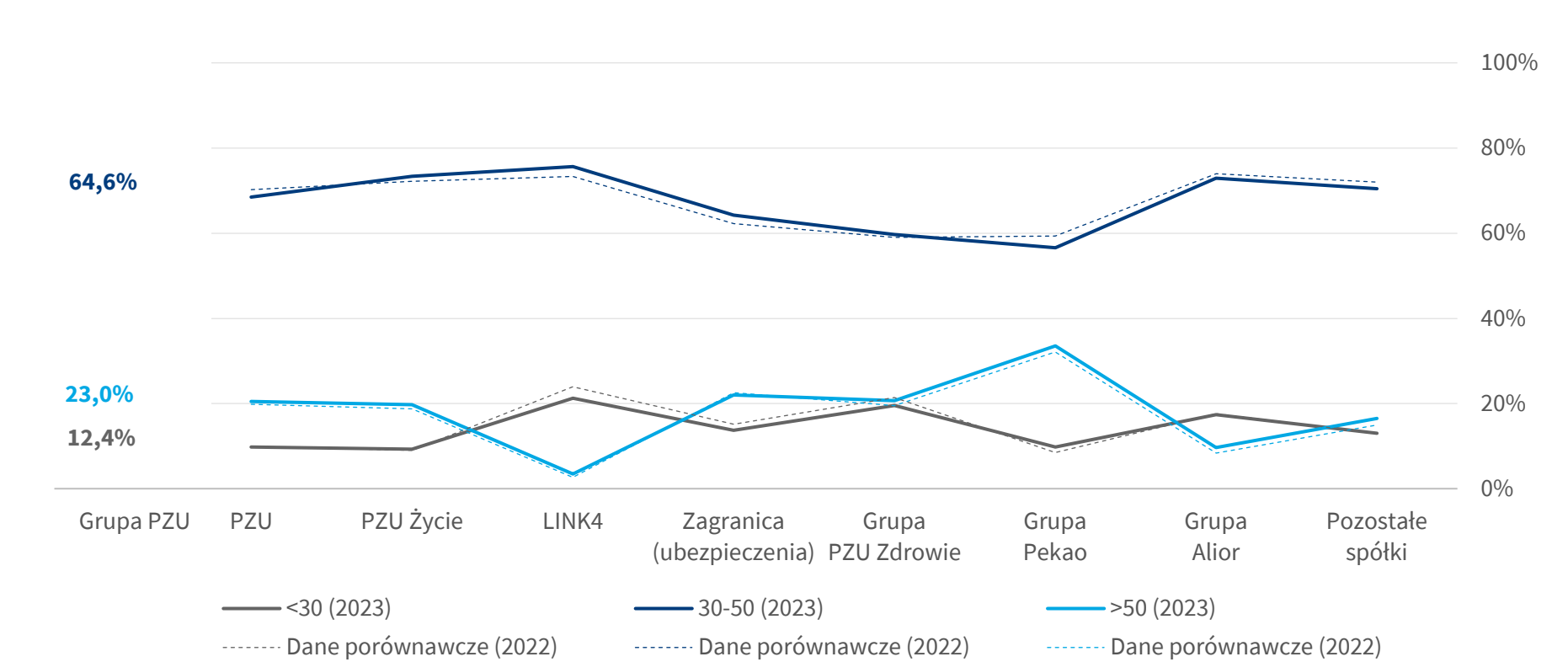


Pracownicy Grupy PZU w podziale na rodzaj umowy (w przeliczeniu na etaty)



[ESRS S1-9]

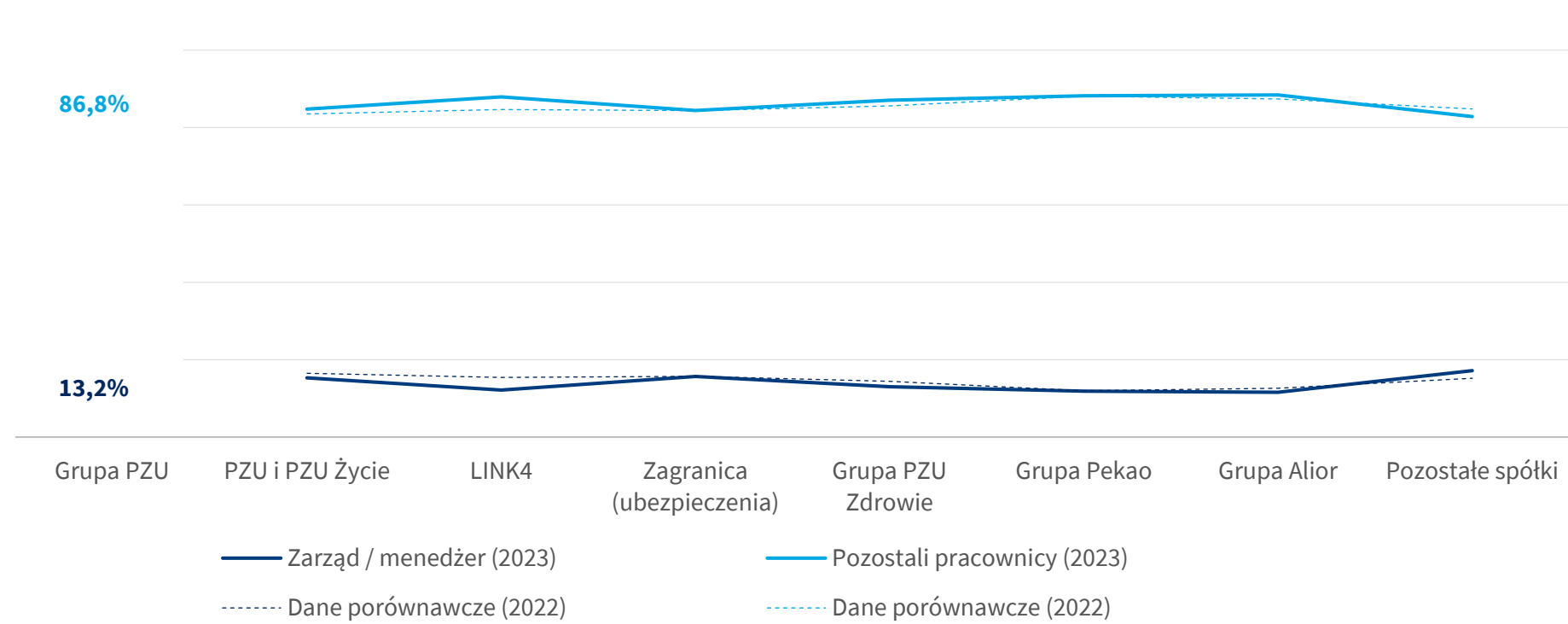
Łączna liczba pracowników w podziale na grupy wiekowe (w przeliczeniu na etaty)



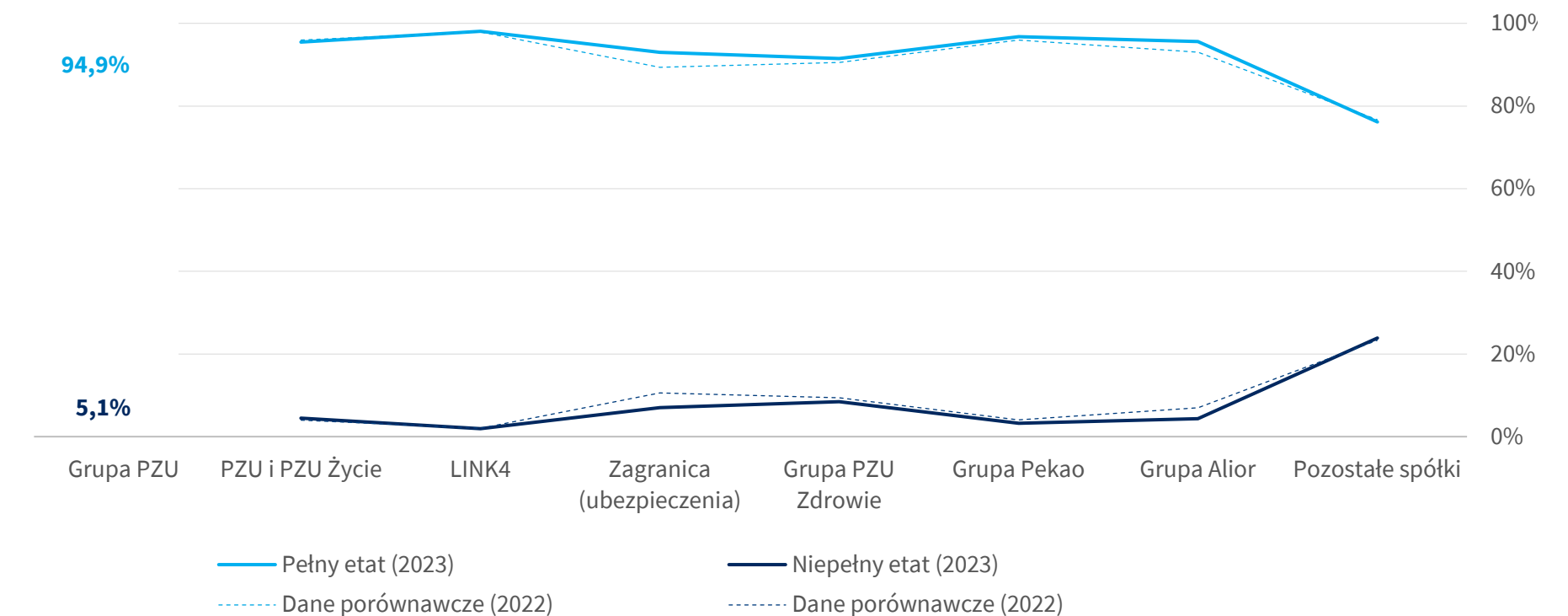
Komentarz do roku 2023: w Grupie PZU 86,1% pracowników było zatrudnionych na umowę na czas nieokreślony. Najwyższy odsetek osób (w przeliczeniu na etaty) z umową na czas nieokreślony był w PZU (90,9%), a najniższy w LINK4 (77,6%). W 2023 roku nie nastąpiły istotne zmiany w tym zakresie.

Komentarz do roku 2023: najliczniejszą grupą pracowników były osoby w wieku od 30. do 50. lat, zaliczało się do niej 64,6% pracowników. Największy udział osób zatrudnionych w Grupie PZU w wieku poniżej 30 lat był w LINK4 (21,3%), a osób zatrudnionych w wieku powyżej 50. lat był w Grupie Pekao (33,6%). W 2023 roku nie nastąpiły istotne zmiany w tym zakresie.

Podział pracowników według struktury zatrudnienia(w przeliczeniu na osoby)



Podział pracowników według wymiaru etatu (w przeliczeniu na osoby)



Komentarz do roku 2023: w Grupie PZU osoby zatrudnione na stanowiskach menedżerskich stanowiły 13,2%. Najwyższy odsetek osób zajmujących stanowiska menedżerskie w stosunku do liczby pracowników był w pozostałych spółkach (17,2%). Najniższy odsetek był w Grupie Alior (11,6%). W 2023 roku nie nastąpiły istotne zmiany w tym zakresie.

Komentarz do roku 2023: w Grupie PZU większość osób było zatrudnionych na pełen etat (94,9%). Największy odsetek osób zatrudnionych na takich zasadach był w LINK4 (98,1%). W 2023 roku nie nastąpiły istotne zmiany w tym zakresie.

Liczba osób zatrudnionych na podstawie umowy zlecenia	2022		2023	
	Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni
Grupa PZU, w tym:	7 809	3 047	7 842	2 965
• PZU i PZU Życie	1 237	847	1 283	898
• LINK4	31	13	30	14
• Zagraniczne spółki ubezpieczeniowe PZU	73	24	68	32
• Grupa PZU Zdrowie	2 457	709	2 664	706
• Grupa Pekao	78	62	69	75
• Grupa Alior	956	455	1 003	292
• Pozostałe spółki	2 977	937	2 725	948

[GRI 2-8]

Liczba współpracowników	2022			2023		
	Kobiety	Mężczyźni	Łącznie	Kobiety	Mężczyźni	Łącznie
Agenci (spółki ubezpieczeniowe)	306	89	395	276	153	429
Zatrudnieni na podstawie umów cywilnoprawnych (umowa o dzieło i zlecenie)	7 809	3 047	10 856	7 842	2 965	10 807
Zatrudnieni na podstawie umowy stażowej	10	8	18	10	15	25
Samozatrudnieni	858	645	1 503	665	672	1 337
Suma:	8 983	3 789	12 772	8 793	3 805	12 598



9.1.1. Łączna liczba nowo zatrudnionych w podziale na płeć i wiek

Łączna liczba nowo zatrudnionych pracowników (w przeliczeniu na etaty) w podziale na płeć

PZU						
Łączna liczba pracowników w podziale na:	2022			2023		
	Liczba pracowników	Liczba nowo zatrudnionych pracowników	Odsetek nowo zatrudnionych pracowników	Liczba pracowników	Liczba nowo zatrudnionych pracowników	Odsetek nowo zatrudnionych pracowników
Kobiety	3 914	288	7,4%	3 867	311	8,0%
Mężczyźni	2 776	214	7,7%	2 742	246	9,0%
Suma:	6 690	502	7,5%	6 609	557	8,4%

PZU Życie						
Łączna liczba pracowników w podziale na:	2022			2023		
	Liczba pracowników	Liczba nowo zatrudnionych pracowników	Odsetek nowo zatrudnionych pracowników	Liczba pracowników	Liczba nowo zatrudnionych pracowników	Odsetek nowo zatrudnionych pracowników
Kobiety	2 125	182	8,5%	2 184	216	9,9%
Mężczyźni	979	100	10,2%	993	104	10,5%
Suma:	3 104	282	9,1%	3 177	320	10,1%

Łączna liczba nowo zatrudnionych pracowników (w przeliczeniu na etaty) w podziale na wiek

PZU						
Łączna liczba pracowników w podziale na wiek:	2022			2023		
	Liczba pracowników	Liczba nowo zatrudnionych pracowników	Odsetek nowo zatrudnionych pracowników	Liczba pracowników	Liczba nowo zatrudnionych pracowników	Odsetek nowo zatrudnionych pracowników
<30 lat	665	226	33,9%	656	250	38,0%
30-50 lat	4 698	260	5,5%	4 583	287	6,3%
>50 lat	1 327	17	1,3%	1 370	20	1,5%
Suma	6 690	502	7,5%	6 609	557	8,4%

PZU Życie						
Łączna liczba pracowników w podziale na wiek:	2022			2023		
	Liczba pracowników	Liczba nowo zatrudnionych pracowników	Odsetek nowo zatrudnionych pracowników	Liczba pracowników	Liczba nowo zatrudnionych pracowników	Odsetek nowo zatrudnionych pracowników
<30 lat	280	109	38,9%	288	125	43,2%
30-50 lat	2 242	163	7,3%	2 276	188	8,3%
>50 lat	582	10	1,7%	613	7	1,2%
Suma	3 104	282	9,1%	3 177	320	10,1%



9.1.2. Liczba odejść dobrowolnych i zwolnień w podziale na płeć i wiek

Wskaźnik odejść dobrowolnych i zwolnień pracowników (w przeliczeniu na etaty) w podziale na płeć

PZU						
Łączna liczba pracowników w podziale na:	2022			2023		
	Liczba pracowników	Liczba odejść dobrowolnych i zwolnień	Wskaźnik odejść dobrowolnych i zwolnień	Liczba pracowników	Liczba odejść dobrowolnych i zwolnień	Wskaźnik odejść dobrowolnych i zwolnień
Kobiety	3 914	392	10,0%	3 867	321	8,3%
Mężczyźni	2 776	305	11,0%	2 742	264	9,6%
Suma:	6 690	698	10,4%	6 609	584	8,8%

PZU Życie						
Łączna liczba pracowników w podziale na:	2022			2023		
	Liczba pracowników	Liczba odejść dobrowolnych i zwolnień	Wskaźnik odejść dobrowolnych i zwolnień	Liczba pracowników	Liczba odejść dobrowolnych i zwolnień	Wskaźnik odejść dobrowolnych i zwolnień
Kobiety	2 125	208	9,8%	2 184	181	8,3%
Mężczyźni	979	115	11,7%	993	88	8,9%
Suma:	3 104	323	10,4%	3 177	269	8,5%

Wskaźnik odejść dobrowolnych i zwolnień pracowników (w przeliczeniu na etaty) w podziale na wiek

PZU						
Łączna liczba pracowników w podziale na wiek:	2022			2023		
	Liczba pracowników	Liczba odejść dobrowolnych i zwolnień	Wskaźnik odejść dobrowolnych i zwolnień	Liczba pracowników	Liczba odejść dobrowolnych i zwolnień	Wskaźnik odejść dobrowolnych i zwolnień
<30 lat	665	143	21,5%	656	120	18,3%
30-50 lat	4 698	410	8,7%	4 583	330	7,2%
>50 lat	1 327	144	10,9%	1 370	134	9,8%
Suma	6 690	698	10,4%	6 609	584	8,8%

PZU Życie						
Łączna liczba pracowników w podziale na wiek:	2022			2023		
	Liczba pracowników	Liczba odejść dobrowolnych i zwolnień	Wskaźnik odejść dobrowolnych i zwolnień	Liczba pracowników	Liczba odejść dobrowolnych i zwolnień	Wskaźnik odejść dobrowolnych i zwolnień
<30 lat	280	73	26,1%	288	57	19,8%
30-50 lat	2 242	187	8,3%	2 276	160	7,0%
>50 lat	582	63	10,9%	613	53	8,6%
Suma	3 104	323	10,4%	3 177	269	8,5%





Łączna **liczba odejść dobrowolnych i zwolnień** w przeliczeniu na pełne etaty w **Grupie Kapitałowej PZU**:

- **w 2022 roku: 6 456;**
w 2023 roku: 4 883.

Wskaźnik **odejść dobrowolnych i zwolnień**¹ dla wszystkich pracowników **Grupy Kapitałowej PZU** zatrudnionych na umowę o pracę:

- **w 2022 roku: 17,0%;**
w 2023 roku: 12,6%.

1) Wskaźnik uwzględnia również rotację wewnętrzną między PZU/PZU Życie a pozostałymi spółkami Grupy PZU.

W 2023 roku **wskaźnik odejść dobrowolnych i zwolnień** dla wszystkich pracowników zatrudnionych na umowę o pracę w Grupie Kapitałowej PZU **obniżył się o**

4,4 p.p. r/r

W PZU i PZU Życie wskaźniki te **spadły odpowiednio o**

1,6 p.p. r/r oraz **1,9 p.p. r/r**

Wyniki badania zaangażowania przeprowadzonego w 12 podmiotach Grupy PZU pokazują, że pracownicy są **mniej skłonni do zmiany pracodawcy**, a w organizacji **rośnie zarówno zaangażowanie jak i ogólna satysfakcja z pracy**.

W porównaniu do 2022 roku, dwa pytania dotyczące **lojalności pracowników** (postawa pozostaje) zanotowały wzrost pozytywnej percepcji o 5 p.p.

W Grupie PZU mając m.in. na celu spadek rotacji podejmowane są różne działania w poszczególnych obszarach biznesowych oraz centralnie, takie jak np. szeroka oferta rozwojowa, działania wspierające dobrostan pracowników, poczucie bycia poinformowanym.

9.2. Środowisko pracy

Spółki Grupy PZU oferują swoim pracownikom przyjazne środowisko pracy oraz równe dla wszystkich szanse na rozwój. PZU szanuje równowagę między pracą a życiem prywatnym swoich pracowników. Zapewnia bezpieczne formy zatrudnienia, terminowo wywiązuje się z finansowych zobowiązań wobec pracowników i stosuje jasne zasady w działaniu organizacji. Pracownicy spółek Grupy mają wpływ na usprawnienia w funkcjonowaniu firmy. Grupa PZU zapewnia pracownikom równe szanse na rozwój zapewniając odpowiednie warunki do efektywnej pracy – indywidualnej i zespołowej, zwiększając tym samym szanse na sukces.

Nowy Model Pracy

Wdrożony w PZU w maju 2022 roku Nowy Model Pracy wiązał się ze zmianami w trzech obszarach: wprowadzenie hybrydowego modelu pracy, wdrożenie wspierających go narzędzi pracy grupowej oraz zmiana siedziby głównej. Nowy Model Pracy pozwala realizować strategiczne cele w zakresie tworzenia inspirującego miejsca zapewnianego warunki do osiągnięcia wysokiej efektywności pracy pracowników i zespołów oraz zwiększanie zwinności i elastyczności organizacji. Wprowadzając rozwiązania wspierające rozwój kreatywnych metod pracy, PZU zapewnia dobre warunki dla rozwoju innowacyjności i budowania pozytywnych doświadczeń pracowników.

Model hybrydowy PZU dał pracownikom większą swobodę w wyborze miejsca pracy, dostosowanego do charakteru aktualnie wykonywanych zadań, aby mogli pracować bardziej autonomicznie, koncentrując się na wynikach. Funkcjonalności dostępnych **narzędzi pracy grupowej** zwiększają efektywność współpracy w ramach zespołów i między jednostkami w różnych lokalizacjach w całej Polsce – dzięki temu zarządzanie wiedzą i osiąganie efektów synergii jest łatwiejsze. **Elastyczne środowisko pracy** wspiera pracę zespołową, ułatwia współpracę pomiędzy obszarami organizacji, zapewnia też przestrzeń służącą nieformalnym interakcjom i budowaniu relacji oraz miejsca pozwalające pracować w skupieniu. W 2023 roku w PZU kontynuowano działania wspierające sprawne funkcjonowanie w Nowym Modelu Pracy.

PZU dba o to, aby wspólna przestrzeń do pracy zapewniała komfort każdemu pracownikowi bez względu na preferencje odnośnie stylu pracy oraz sprzyjała pracy zespołowej. Dlatego z uwagą analizuje opinie pracowników na temat sposobów wykorzystywania dostępnych funkcjonalności biura i dostarcza eksperckich wskazówek w zakresie zdrowej i efektywnej pracy na współdzielonej przestrzeni, jak również ergonomii pracy.

W 2023 przeprowadzono kampanię „**Razem tworzymy przyjazne środowisko pracy**”, która była poświęcona rozwinięciu świadomości na temat różnorodności potrzeb pracowników (na podstawie zebranych opinii) oraz czynników i sposobów podnoszących komfort i efektywność pracy w biurze.



Nowy Model Pracy		
Hybrydowy model pracy	Narzędzia Pracy Grupowej	PZU Park - siedziba główna PZU
W obszarach gdzie jest to możliwe z uwagi na charakter pracy – możliwa jest praca zdalna w wymiarze do 2 dni w tygodniu. Model hybrydowy pozwala wybierać optymalne miejsce wykonywania aktualnych zadań służbowych. Dzięki pracy hybrydowej łatwiejsze jest godzenie różnych ról i obowiązków, planowanie czasu dla rodziny i czasu wolnego.	Wszyscy pracownicy mają dostęp do pakietu narzędzi opartych o zintegrowane środowisko Microsoft Office 365. Narzędzia wykorzystywane są do organizacji kreatywnych spotkań, szybkiej wymiany informacji i wiedzy (np. w tym współdzielenia dokumentów), budowania zasobów wiedzy, zarządzania zadaniami. Narzędzia pozwalają na efektywną i bezpieczną komunikację w modelu hybrydowym oraz utrzymanie efektywności codziennej pracy.	Aranżacja biura uwzględnia liczne dodatkowe przestrzenie o różnorodnych funkcjonalnościach (np. co-work, pokoje relaksu, focus roomy). Komfort korzystania z przestrzeni wspierają rozwiązania technologiczne (np. system rezerwacji biurek, systemy wideokonferencyjne, tablice interaktywne). Elastyczne biuro pozwala na szybką adaptację do zmian, sprzyja różnym stylom pracy, likwiduje bariery między pracownikami, ułatwia nawiązywanie kontaktów.

Dobre praktyki PZU i PZU Życie



Badanie efektywności pracy i współpracy w Nowym Modelu Pracy

PZU prowadzi cykliczne badania opinii pracowników - coroczne badanie zaangażowania oraz badania typu pulse check. Wyniki badań są źródłem informacji zarządczych, wykorzystywanych do podejmowania decyzji oraz świadomego kształtowania warunków pracy i współpracy. W 2023 roku po raz pierwszy w PZU przeprowadzono badanie efektywności pracy i współpracy w Nowym Modelu Pracy. Do badania zaproszono wszystkich menedżerów Grupy PZU - ponad 1 470 osób.

Celem badania było podsumowanie przez menedżerów dotychczasowych efektów wdrożenia Nowego Modelu Pracy w pięciu obszarach: realizacja celów i zdań, współpraca, organizacja pracy i dostępność zasobów, atmosfera i relacje w zespole, funkcjonowanie lidera w nowym modelu pracy. Menedżerowie, którzy wzięli udział w badaniu otrzymali indywidualne raporty, które umożliwiły im odniesienie swoich spostrzeżeń do wyników odpowiedniej grupy tj. swojego biura lub pionu. Większość wskazywanych przez liderów efektów wdrożenia nowego modelu pracy w Grupie PZU miała charakter pozytywny, np. duża elastyczność pracy i większe możliwości w zakresie godzenia jej z życiem prywatnym (work-life balance). Liderzy wskazali na zadowolenie pracowników z pracy hybrydowej, tym samym lepszej efektywności pracy, oszczędności czasu i związanych z tym większych możliwości motywowania pracowników.



9.3. Kultura organizacyjna

PZU stawia na rozwijanie autonomii pracowników, wzmacnianie różnych stylów pracy, jak również kształtowanie warunków sprzyjających efektywnej współpracy (również międzyobszarowej) oraz dbaniu o dobrostan pracowników. Działania mające na celu kształtowanie pożądanych zmian w obszarze kultury organizacyjnej odwołują się do stałych wartości firmowych – które mimo zmian pozostają aktualne, a transformacja poszerza sposoby ich realizowania.

Wartości firmowe w Nowym Modelu Pracy

Stabilność	Odpowiedzialność	Uczciwość	Innowacyjność
- Łączenie pracy zdalnej i biurowej zapewnia równowagę w życiu. - Optymalizacja stylu pracy, promowanie praktyk pozytywnie wpływających na długoterminową efektywność oraz dobrostan pracowników.	- Pełna odpowiedzialność za organizację i jakość swojej pracy. - Stosowanie nawyków sprzyjających efektywności, m.in. możliwość elastycznego doboru miejsca pracy do rodzaju wykonywanych zadań. - Odpowiedzialność za swój rozwój.	- Brak kontroli, czy i jak pracownicy pracują zdalnie. - Docenianie autonomii i skupianie się na celach i rezultatach swojej pracy. - Wspólne budowanie przyjaznego i angażującego środowiska pracy, przez dbanie o komfort korzystania z dzielonych przestrzeni i optymalizację zasobów.	- Stałe poszukiwanie efektywnych metod współpracy, korzystanie z nowoczesnych narzędzi pracy grupowej. - Współpraca międzyobszarowa oraz dzielenie się wiedzą. - Otwarcie na zmiany, poszukiwanie nowych rozwiązań oraz eksperymentowanie.

Dobre praktyki PZU i PZU Życie

Efektywne spotkania

Ważnym elementem kształtowania w PZU przyjaznego środowiska pracy jest inicjatywa poświęcona optymalizacji ilości i poprawa jakości spotkań wewnątrzfirmowych. Wyniki Badania Zaangażowania w Grupie PZU pokazały, że nadmiar spotkań jest jednym z głównych czynników wpływających na poziom zmęczenia pracowników. Na podstawie badania przeprowadzonego wśród menedżerów Grupy PZU wraz z ekspertami zewnętrznymi opracowano zbiór najważniejszych zasad efektywnych spotkań gotowych do zastosowania w praktyce przez pracowników. Ich wdrożenie pozwala ograniczyć liczbę spotkań i czas ich trwania, dzięki czemu pracownicy odzyskują przestrzeń na inne obowiązki lub działania rozwojowe. Wdrożenie „Top 10 efektywnych spotkań” odbyło się przy użyciu ogólnofirmowej kampanii edukacyjnej w intranecie oraz w social mediach , w której wykorzystano krótkie filmy instruktażowe oraz cykl artykułów, a także webinary, w których osoby z różnych obszarów firmy dzieliły się swoim doświadczeniem w stosowaniu wybranych zasad.

Dobre praktyki PZU i PZU Życie

Karty Dobrych Praktyk Pracy Hybrydowej

PZU rozwija autonomię pracowników i promuje pracę zespołową podkreślając ich wpływ na kształtowanie sposobów pracy i osiągania założonych efektów. Kafeteria Dobrych Praktyk Pracy Hybrydowej w postaci kart zachęca liderów i pracowników do weryfikowania rutyn w codziennej pracy, dostarczając podpowiedzi jak w nowym środowisku pracy i hybrydowej rzeczywistości można zadbać o efektywność indywidualną, zespołową ale też o komfort pracy. Całość stanowi otwarty katalog ponad 150 praktycznych rekomendacji związanych z pracą hybrydową, zespołową, wykorzystaniem narzędzi oraz budowaniem dobrostanu pracowników. Karty używane są na warsztatach zespołowych, podczas których lider z zespołem wspólnie wypracowują swój kontrakt zdrowej pracy i współpracy zespołowej. Forma otwartego i elastycznego katalogu zachęca pracowników do eksperymentowania i testowania nowych sposobów pracy, poszukiwania nowych źródeł efektywności, a także sposobów wzmacniania więzi. W 2023 roku opracowano suplement do katalogu tj. powstały nowe karty nawiązujące do aktualnie ważnych kwestii takich jak wspieranie różnorodnego środowiska pracy oraz współpracy międzyobszarowej. Decyzja o wyborze tematyki dodatku podjęto na bazie wyników badania zaangażowania oraz obranych kierunków strategicznych.

Rola menadżerów w kształtowaniu kultury organizacyjnej

Budując kulturę organizacyjną, PZU szczególną uwagę zwraca na rolę menedżerów, zwłaszcza w kontekście odpowiedzialności za transformację firmy w związku

z wdrożonym Nowym Modelem Pracy. Rolą każdego menedżera jest inicjowanie oraz aktywne wdrażanie zmian, wzmacnianie dobrych praktyk pracy hybrydowej i budowanie zaangażowania w swoich zespołach, wspieranie współpracy i wymiany doświadczeń, także między zespołami, wsluchiwanie się w potrzeby pracowników, dbanie o to żeby nikt nie czuł się wykluczony i zignorowany. Aby ułatwić wypełnianie tej

roli, PZU dba o to, aby każdy menedżer miał dostęp do aktualnej wiedzy, trendów rynkowych oraz praktyk w zakresie zarządzania. Platformą do wymiany wiedzy, pozyskania informacji oraz nabycia praktycznych umiejętności jest **Ścieżka Lidera PZU**. To praktyczny przewodnik, narzędzie wspierające menedżerów w procesie wdrożenia Nowego Modelu Pracy oraz transformacji cyfrowej organizacji. W ramach Ścieżki, menedżerowie mają dostęp do pakietu wiedzy, praktycznych wskazówek oraz zadań do wykonania, dotyczących optymalizacji stylu pracy, dobrych praktyk pracy i współpracy hybrydowej, rozpisanych w sekwencję sześciu kroków.

Wellbeing

Strategia wellbeingowa promuje zdrowy styl życia, optymalny styl pracy, a także inspirowanie i zachęcanie pracowników do wprowadzania w życie nawyków, które podnoszą efektywność i jakość funkcjonowania na co dzień. Poza tym podpowiada jak skutecznie łączyć role zawodowe i prywatne – pracownika, rodzica, opiekuna. Wykorzystuje nowoczesne technologie oraz wiedzę z obszaru neuro nauki by wspierać pracowników w utrzymaniu dobrej kondycji fizycznej i psychicznej. PZU obserwuje sukcesywny wzrost zainteresowania pracowników tematyką dobrosobianową, a także wzrost odsetka pracowników, którzy z dostępnej oferty programu korzystają.

Wskaźnik strategii ESG: 70% pracowników objętych programem #dobrostan.

Poziom realizacji 2023: 55,70% pracowników korzystających z oferty #DobryStan

W czerwcu 2023 odbyła się pierwsza edycja programu „Letnia Szkoła Dobrostanu”, którą poświęcono na przybliżenie technik oraz metod regulacji emocji, regeneracji mentalnej w codziennym życiu oraz zarządzaniu zadaniami. Były to otwarte warsztaty dla pracowników PZU, których interesuje rozwój wiedzy i umiejętności w zakresie dobrostanu.

W październiku podczas Światowego Dnia Zdrowia Psychicznego, wszyscy pracownicy zostali zaproszeni do wzięcia udziału w trzech webinarach i dyskusjach dotyczących budowaniu odporności psychicznej oraz rozwijaniu umiejętności tworzenia równowagi pracadom. Dwa z tych webinarów skierowane były do pracowników będących rodzicami, podczas których eksperci przekazywaniu wiedzę jak wspierać dzieci w radzeniu sobie z trudnościami w codziennym funkcjonowaniu oraz jak tworzyć zdrowe relacje ze dziećmi.

Zwieńczeniem działań edukacyjno-promocyjnych w 2023 roku był cykl wydarzeń hybrydowych w regionach zorganizowany pod hasłem #JesieńPełnaDobrejEnergii, który był odpowiedzią na potrzeby pracowników zgłaszane w badaniu zaangażowania. Do udziału w wydarzeniach zaproszono pracowników biur m.in. we Wrocławiu, Rzeszowie i Opolu. Podczas warsztatów fizjoterapeuci, dietetycy oraz psychologowie doradzali, w jaki sposób zadbać o siebie, co zrobić, żeby dostarczyć sobie energii oraz żeby zdrowe odżywianie oraz aktywność fizyczna stały się stylem życia.

Strategia #DobryStan inspirowuje całą organizację do uwzględniania idei wellbeingu i wypracowywania praktycznych rozwiązań, które podnoszą jakość warunków pracy oraz sprzyjają zdrowiu i dobrym relacjom. Idee strategii #dobrystan zostały uwzględnione m.in. w projekcie wdrożeniowym Nowego Modelu Pracy.

Dobre praktyki PZU i PZU Życie

Efektywne spotkania

Aby wspierać budowanie pożądanego kultury organizacyjnej, działania dla liderów organizowane są wokół ROLI LIDERÓW, zdefiniowanej w kontekście ich odpowiedzialności za transformację firmy.

- **SENS I WIARYGODNOŚĆ.** Znam założenia i zasady Nowego Modelu Pracy. Wyjaśniam sens i korzyści pracy w nowym modelu.
- **ZAANGAŻOWANIE I AUTONOMIA.** Daję pracownikom odpowiedni zakres autonomii. Buduję ich odpowiedzialność i zaangażowanie skupiając się na monitorowaniu efektów, zamiast kontrolowaniu ludzi.
- **WSPÓŁPRACA I ELASTYCZNOŚĆ.** Wspieram współpracę i wymianę doświadczeń, także między zespołami. Działam elastycznie, daję sobie i innym przestrzeń do testowania nowych rozwiązań i uczenia się.
- **DOBOSTAN I DOBRE PRAKTYKI.** Znam i działam zgodnie z Dobrymi Praktykami pracy hybrydowej. Zachęcam innych do rozwijania sposobów podnoszących efektywność i komfort pracy. Dbam o dobrostan własny i ludzi w zespole.
- **INNOWACYJNOŚĆ.** Znam i wykorzystuję w pracy Narzędzia Pracy Grupowej. Jestem ambasadorem transformacji cyfrowej i propagatorem innowacyjnych rozwiązań. Zarządzam informacją i wiedzą w organizacji.
- **WSPARCIE I INKLUZYWNOŚĆ.** Wspieram pracowników w procesie transformacji, wyjaśniam kierunek zmian. Pozostaję z ludźmi w kontakcie, wsluchuję się w ich potrzeby, okazuję empatię i zrozumienie. Dbam o to, aby nikt nie czuł się wykluczony ani zignorowany.

W 2023 roku pracownicy w ramach programu #DobryStan, mieli możliwość skorzystać z szeregu działań edukacyjnych i wsparcia, które opisuje poniższa tabela:

Działania	Szczegółowy zakres działań
Edukacja Celem jest dostarczenie pracownikom sprawdzonej i praktycznej wiedzy oraz rozwój niezbędnych umiejętności w obszarach: • Dbania o zdrowie; • Odporności psychicznej; • Optymalizacji stylu pracy.	• Cykl webinarów, szkoleń i warsztatów dotyczących m.in.: budowania dobrych nawyków, rozwijania inteligencji emocjonalnej, tworzenia zdrowych relacji z bliskimi, przeciwdziałaniu zmęczeniu i przeciążeniu, optymalizacji stylu pracy (walka z rozpraszaczami, praca głęboka), dbania o zdrowy i regenerujący sen, budowania odporności psychicznej w oparciu o trening pozytywnych ścieżek neuronalnych; • Dostęp do platformy szkoleń online; • Spotkania z ekspertami (w formie hybrydowej), którzy przedstawili sprawdzoną wiedzę w profilaktyce chorób układu mięśniowo-szkieletowego. Przeprowadzone wykłady, warsztaty grupowe oraz konsultacje indywidualne ekspertami dotyczyły zdrowych nawyków w obszarach: ergonomii za kierownicą, zdrowych i aktywnych przerw w pracy biurowej, prawidłowej postawy przy biurku, zasad prawidłowego odżywiania oraz zarządzania energią osobistą; • Liczne kampanie informacyjne promujące zdrowe nawyki i styl życia, regularne badania profilaktyczne dostosowane do wieku i płci, szczepienia, zdrowe odżywianie, zdrowy ruch, profilaktykę onkologiczną.
Wsparcie Celem jest oferowanie systemowych, stałych rozwiązań w sytuacji, gdy pracownik lub jego najbliżsi znajdują się w trudniejszej sytuacji życiowej i zawodowej.	• Program Wsparcia Pracowników (EAP) #rozmawiajMY, dzięki któremu mogą uzyskać pomoc w różnych trudnych sytuacjach zawodowych i prywatnych (np. stres, bezsenność czy obniżona pewność siebie). Umiejętności pracowników EAP są dostosowywane do bieżącej sytuacji, wszystkie osoby zostały przygotowane do udzielania wsparcia kryzysowego. • Bezpłatna, w pełni anonimowa infolinia psychologiczna. Pracownicy (anonimowo) korzystają z porad i wsparcia psychologicznego, które zapewniają psycholodzy PZU Zdrowie.

Wellbeing – spółki zależne

Pozostałe spółki grupy oraz spółki zagraniczne także priorytetowo traktują dbałość o dobrostan pracowników. W Lietuvos Draudimas w 2023 roku kontynuowano uruchomiony w 2021 roku program „**Jaučiuosi gerai**” (Czuję się dobrze), którego celem jest dostarczenie pracownikom wiedzy na temat dobrego samopoczucia emocjonalnego i fizycznego, a także zachęcenie pracowników do podjęcia osobistej inicjatywy w celu stworzenia własnego programu dobrego samopoczucia. W 2023 roku uruchomiono serię wykładów on-line na temat współpracy między różnymi pokoleniami, wolontariatu, udzielania informacji zwrotnych, rozwiązywania sytuacji konfliktowych i jednoczesnego wzmacniania relacji, pracy w biurze typu open space oraz znaczenia zdrowia psychicznego. Wiosną zorganizowano pieszą wycieczkę, w której udział wzięło 200 pracowników. Na stronie rozwoju osobistego w intranecie zintegrowano również informacje dotyczące dobrego samopoczucia (podcasty, polecana literatura i aplikacje).

W 2023 roku BALTA wprowadziła zmiany w programie dobrego samopoczucia pracowników - m.in. program podzielono na cztery sezony, a każdy z nich poświęcony został odrębnemu wymiarowi dobrostanu. Sezon wiosenny poświęcono dobremu samopoczuciu fizycznemu, lato – społecznemu, jesień – wymiarowi emocjonalnemu, a koniec roku wymiarowi cyfrowemu. Pracownicy spędzili na zajęciach związanych z dobrostanem ponad 3 600 godzin.

W LINK4 funkcjonuje program wellbeingowy „**Harmonia życia**”, który umożliwia pracownikom spółki korzystanie z różnego rodzaju inicjatyw w zakresie zdrowia fizycznego i psychicznego oraz wielu aktywności sportowych.



9.4. Różnorodność w relacji z pracownikami

PZU stosuje dobre praktyki promujące różnorodność i dba o równe traktowanie pracowników. PZU stosuje obiektywne i sprawiedliwe kryteria oceny wyników pracy pracowników oraz zapewnia równe warunki rozwoju zawodowego, chce budować włączające miejsce pracy. W PZU panuje przekonanie że, różnorodność ról, zróżnicowanie cech charakteru i osobowości buduje długoterminowy sukces całej organizacji będąc fundamentem kreatywności, innowacji i efektywności oraz umożliwiając transfer wiedzy.

Grupa PZU buduje relacje z pracownikami zgodnie z zasadami równego traktowania i przeciwdziałania wszelkiej dyskryminacji w miejscu pracy.

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, która jest zgodna z Wytycznymi ONZ dotyczącymi biznesu i praw człowieka oraz Wytycznymi OECD dla przedsiębiorstw wielonarodowych. Jednym z głównych celów tej Polityki było stworzenie organizacji wspierającej różnorodność. W ramach prowadzonej polityki w zakresie kultury organizacyjnej szczególne znaczenie ma poszanowanie praw człowieka, w tym aktywne 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 oraz prawa do prywatności oraz swobody wypowiedzi i wyrażania opinii. Poza tym Grupa PZU przestrzega i chroni praw człowieka zgodnie z Zasadami i prawami określonymi w ośmiu podstawowych konwencjach wskazanych w Deklaracji Międzynarodowej Organizacji Pracy dotyczącej podstawowych zasad i praw w pracy oraz zasadami i prawami określonymi w Międzynarodowej karcie Praw Człowieka.

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.

Poszanowaniu indywidualności, równemu traktowaniu i przeciwdziałaniu dyskryminacji służą przyjęte procedury i podejmowane inicjatywy, które szerzej zostały opisane w rozdziale „Ład korporacyjny”.

Kluczowe procedury zapobiegające naruszeniom praw pracowniczych w PZU / PZU Życie:

- Polityka praw człowieka Grupy PZU;
- Procedura zgłaszania nieprawidłowości w PZU SA oraz PZU Życie SA;
- Procedura przeciwdziałania zachowaniom niepożądanym w środowisku pracy – mobbingowi i dyskryminacji w PZU SA i PZU Życie SA;
- Polityka bezpieczeństwa i higieny pracy;
- Polityka zarządzania kapitałem ludzkim w Grupie PZU;
- Procedury i zasady związane z planowaniem i organizacją szkoleń oraz działań rozwojowych dla pracowników, w szczególności Procedura szkoleń dla pracowników PZU i PZU Życie, Zasady organizacji i finansowania działań szkoleniowo-rozwojowych, Procedura dofinansowania studiów podyplomowych i specjalistycznych form rozwoju zawodowego pracowników PZU i PZU Życie;
- Regulaminy pracy.

Wykorzystanie potencjału różnorodności

PZU rozwija kompetencje w zakresie efektywnego wykorzystywania potencjału różnorodnych zespołów. Jest to jedna z inicjatyw wspierających zróżnicowany rozwój i budowanie inspirującego, odpowiedzialnego miejsca pracy (#potencjałzespołów). Różnorodność dotyczy nie tylko płci, wieku czy pochodzenia, ale też indywidualnego stylu działania, komunikacji czy miejsca wykonywania pracy. Od 2021 roku moduł dotyczący zarządzania różnorodnością jest ważnym elementem szkolenia dla wszystkich nowych menedżerów w PZU. Dla wszystkich pracowników udostępnione jest szkolenie e-learningowe „Współpraca w różnorodności”, którego celem jest lepsze rozumienie różnic międzyludzkich, zwłaszcza pokoleniowych, aby efektywnie współpracować w różnorodnych zespołach. PZU dostrzega w różnorodności wielki potencjał rozwojowy, a jednocześnie rozumie potrzebę w zakresie rozwijania świadomości z jakimi aspektami różnorodności mogą się spotykać pracownicy oraz edukacji w zakresie wspólnego budowania włączającego środowiska pracy.

W 2023 roku zorganizowano dla pracowników webinary z zakresu współpracy międzypokoleniowej oraz neuroroznorodności, które przybliżają pracownikom zagadnienia różnic międzyludzkich i pozwalają lepiej zrozumieć perspektywę i potrzeby innych współpracowników. Uzupełniono również kafeterię dobrych praktyk pracy hybrydowego karty zawierające wskazówki zachęcające pracowników do tego, aby jasno komunikować i wzajemnie szanować swoje potrzeby, a także otwierać się na innych i czerpać z różnorodności.

Wspieranie różnorodności

PZU zapewnia pracownikom równe szanse na rozwój w zakresie doskonalenia umiejętności, awansu i wynagradzania, kierując się indywidualnym potencjałem pracowników, ich osiągnięciami i wynikami pracy.

Podział pracowników według płci, wieku oraz innych wskaźników różnorodności w przeliczeniu na etaty

Odsetek pracowników w każdej z kategorii w stosunku do łącznej liczby pracowników w PZU				
Pracownicy wg kategorii wiekowej i różnorodności	2022		2023	
	Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni
<30 lat	5,8%	4,1%	5,8%	4,1%
30-50 lat	42,6%	27,7%	41,9%	27,4%
>50 lat	10,1%	9,7%	10,7%	10,0%
Ogółem w podziale na płeć	58,5%	41,5%	58,5%	41,5%
Obcokrajowcy	0,11%	0,08%	0,14%	0,09%

Odsetek pracowników w każdej z kategorii w stosunku do łącznej liczby pracowników w PZU Życie				
Pracownicy wg kategorii wiekowej i różnorodności	2022		2023	
	Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni
<30 lat	5,8%	3,2%	5,9%	3,2%
30-50 lat	49,7%	22,5%	49,7%	22,0%
>50 lat	13,0%	5,8%	13,2%	6,1%
Ogółem w podziale na płeć	68,5%	31,5%	68,7%	31,3%
Obcokrajowcy	0,10%	0,05%	0,11%	0,08%

Odsetek pracowników w każdej z kategorii w stosunku do łącznej liczby pracowników w PZU				
Pracownicy wg struktury zatrudnienia	2022		2023	
	Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni
Stanowiska menedżerskie	8,6%	7,3%	7,9%	6,4%
Pozostali pracownicy	49,9%	34,2%	50,6%	35,1%
Ogółem w podziale na płeć	58,5%	41,5%	58,5%	41,5%

Odsetek pracowników w każdej z kategorii w stosunku do łącznej liczby pracowników w PZU Życie				
Pracownicy wg struktury zatrudnienia	2022		2023	
	Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni
Stanowiska menedżerskie	10,0%	6,7%	9,9%	6,5%
Pozostali pracownicy	58,5%	24,8%	58,9%	24,8%
Ogółem w podziale na płeć	68,5%	31,5%	68,7%	31,3%

Odsetek pracowników w każdej z kategorii w stosunku do łącznej liczby pracowników w PZU						
Łączna liczba pracowników w podziale na wiek	2022			2023		
	<30 lat	30-50 lat	>50 lat	<30 lat	30-50 lat	>50 lat
Stanowiska menedżerskie	0,3%	12,7%	2,9%	0,3%	11,1%	2,8%
Pozostali pracownicy	9,6%	57,5%	16,9%	9,6%	58,2%	17,9%

Odsetek pracowników w każdej z kategorii w stosunku do łącznej liczby pracowników w PZU Życie						
Łączna liczba pracowników w podziale na wiek	2022			2023		
	<30 lat	30-50 lat	>50 lat	<30 lat	30-50 lat	>50 lat
Stanowiska menedżerskie	0,2%	13,4%	3,2%	0,3%	12,7%	3,3%
Pozostali pracownicy	8,8%	58,8%	15,6%	8,8%	58,9%	15,9%



Zasady wspierające różnorodność i równe traktowanie obejmują wszystkie etapy kariery zawodowej w firmie – począwszy od procesu rekrutacyjnego, przez okres trwania stosunku pracy (warunki zatrudnienia, dostęp do szkoleń i aktywności rozwojowych, możliwości awansu), aż po zakończenie współpracy. PZU w ramach rekrutacji ukierunkowanej w prowadzonych procesach rekrutacji zachowuje zasady równego dostępu do pracy dla wszystkich. Przestrzegane są zasady braku dyskryminacji ze względu na płeć, wiek, niepełnosprawność, kraj pochodzenia czy z innych powodów. Rekrutacja w PZU opiera się na jak najlepszym dopasowaniu profili kandydatów do wymagań stawianych w opisie stanowiska. Analogicznie takie same zasady są zachowane w prowadzonym Programie Praktyk i Staży, każdy ma do nich równy dostęp i jest traktowany w taki sam sposób.

Dbanie o różnorodne potrzeby pracowników w środowisku pracy

Siedziba główna – PZU Park

PZU, jako nowoczesna i społecznie odpowiedzialna organizacja, wdrażając zmiany w środowisku pracy bierze pod uwagę różnorodność potrzeb pracowników, jak

również dba o optymalne wykorzystywanie dostępnych zasobów, co wpisuje się w strategię zrównoważonego rozwoju. Biurowiec głównej siedziby PZU zapewnia wygodną i funkcjonalną przestrzeń do pracy w modelu hybrydowym, jednocześnie wykorzystując rozwiązania proekologiczne. PZU Park to różnorodna powierzchnia do spotkań, pracy w skupieniu, współpracy, szkoleń, warsztatów i odpoczynku. Aby lepiej wykorzystać przestrzeń w pracy hybrydowej, wprowadzono system współdzielenia biurek i zastosowano infrastrukturę do potrzeb spotkań hybrydowych np. ponad połowę sal spotkań wyposażono w zestawy do wideo-konferencji zintegrowane z MS Teams. Siedziba jest też obiektem bez barier, co oznacza, że osoby z różnymi potrzebami, jak np. osoby z niepełnosprawnościami, mogą poruszać się po nim i korzystać z niego bez żadnych ograniczeń. PZU z uwagą analizuje opinie pracowników na temat sposobów wykorzystywania dostępnych funkcjonalności biura i dostarcza eksperckich wskazówek w zakresie zdrowej i efektywnej pracy na współdzielonej przestrzeni, jak również ergonomii pracy. W 2023 przeprowadzono kampanię **Razem twórzmy przyjazne środowisko pracy**, która była poświęcona rozwinięciu świadomości na temat różnorodności potrzeb pracowników oraz czynników

i sposobów podnoszących komfort i efektywność pracy w biurze.

Osoby z niepełnosprawnościami

PZU uczestniczy w aktywizacji zawodowej osób z niepełnosprawnościami stwarzając im bezpieczne i odpowiednio dostosowywane do stopnia niepełnosprawności warunki pracy. Na koniec 2023 roku w PZU i PZU Życie zatrudnionych było łącznie 149 osób z orzeczoną niepełnosprawnością.



Pracownicy z orzeczoną niepełnosprawnością	PZU		PZU Życie	
	2022	2023	2022	2023
Liczba osób zatrudniona w spółce z orzeczoną niepełnosprawnością (w etatach)	94	97	49	49
Wskaźnik osób zatrudnionych w spółce z orzeczoną niepełnosprawnością	1,40%	1,47%	1,59%	1,55%

Dobre praktyki PZU i PZU Życie

Obiekt bez barier

Siedziba PZU – PZU Park przy rondzie Daszyńskiego - otrzymała certyfikat “Obiekt bez barier” przyznawany przez Fundację Integracja oraz wyróżnienie w konkursie “Lider Dostępności, organizowanym przez Fundację wraz z Towarzystwem Urbanistów Polskich, pod patronatem Prezydenta RP. To potwierdzenie, że budynek jest w pełni przystosowany architektonicznie do użytku przez wszystkich, w tym osoby z niepełnosprawnościami, z ograniczoną mobilnością, rodziców z dziećmi czy osoby starsze.



W PZU promowane są tworzenie rodzinnych relacji oraz dbanie o zdrowie psychiczne. Na przełomie maja i czerwca, promowana jest inicjatywa „Dwie godziny dla rodziny”. Pracownicy zachęcani są do skrócenia wybranego przez siebie dnia pracy i spędzenia czasu z najbliższymi bądź realizując swoje pasje.

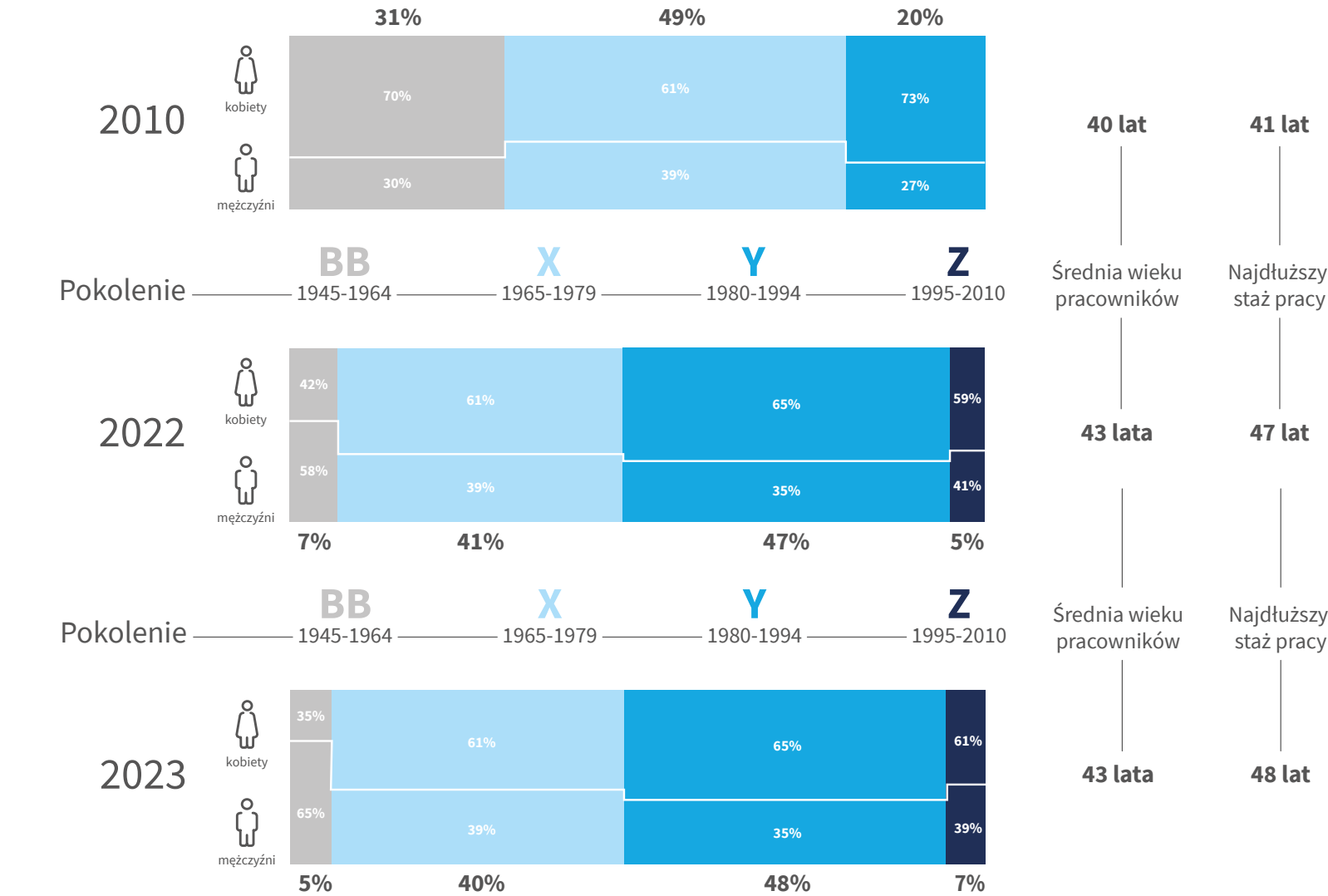
PZU kładzie nacisk na zapewnienie stabilności zatrudnienia dla pracowników powracających po urloпах macierzyńskich i ojcowskich, a także stara się aktywnie wspierać ich reintegrację. W ramach Intranetu pracownicy PZU mają dostęp do dedykowanej strony **Rodzice w PZU**, na której znajdą wszystkie najważniejsze informacje dla mam (już od momentu

ciąży), i ojców. Dostępne są tam załączniki do pobrania, poradniki zawierające m.in. informacje o uprawnieniach z jakich mogą skorzystać rodzice, najczęstsze pytania wraz z odpowiedziami, a także mail do kontaktu bezpośredniego. Poniżej w tabelach przedstawiono liczbę osób, które przebywały na urlopie macierzyńskim, urlopie ojcowskim, urlopie rodzicielskim oraz na urlopie opiekuńczym (przysługującym w wymiarze 5 dni na opiekę lub wsparcie osoby będącej członkiem rodziny lub zamieszkującej w tym samym gospodarstwie domowym, która wymaga opieki lub wsparcia z poważnych względów medycznych).



PZU/ PZU Życie				
Pracownicy, którzy korzystali z urlopów macierzyńskich, ojcowskich, rodzicielskich, opiekuńczych	2022		2023	
	Liczba osób	Odsetek osób	Liczba osób	Odsetek osób
Kobiety	476	7,7%	420	6,9%
Mężczyźni	187	4,8%	190	5,0%
Suma:	663	6,6%	610	6,2%

Wspieranie różnorodności w podziale generacyjnym



Źródło: Raport Kontrolingu Personalnego



9.5. Badania zaangażowania, dialog i związki zawodowe

PZU od lat przykładą dużą wagę do prowadzenia dialogu z pracownikami i stroną społeczną, który pozwala patrzeć na organizację z różnych perspektyw. Uznając, że rozwijanie umiejętności prowadzenia szeroko pojętego dialogu wspiera efektywność całej organizacji, w Grupie PZU prowadzone są różnorodne działania, które mają na celu wsłuchiwanie się w głos pracowników i nadawaniu mu odpowiedniej rangi.

9.5.1. Badanie zaangażowania

Badanie opinii pracowników

PZU prowadzi cykliczne badania opinii pracowników - coroczne badanie zaangażowania oraz badania typu Puls organizacji. Długofalowym celem zbierania i analizowania głosu pracowników jest tworzenie

Co roku w badaniu zaangażowania
uzyskiwana jest bardzo wysoka frekwencja

w **2023 roku**

frekwencja wyniosła wyniosła **81%**

środowiska pracy, w którym ludzie chętnie podejmują inicjatywy i współpracują między obszarami, mają poczucie realnego wpływu na sposób swojej pracy, a także biorą pełną odpowiedzialność za pracę swoją i zespołu. Badanie zaangażowania realizowane jest we współpracy z zewnętrznym partnerem - firmą Kincentric.

PZU, dzięki organizowanym badaniom, daje wszystkim pracownikom możliwość bezpiecznego, poufnego wypowiedzenia się na temat środowiska pracy. To zachęta do wspólnego dialogu, aby wszyscy pracownicy mogli mieć wpływ na kierunek rozwoju PZU.

Badania umożliwiają mierzenie wielu aspektów budujących zaangażowanie pracowników i ich satysfakcję z pracy. Wyniki badania są źródłem ważnych informacji zarządczych wykorzystywanych do

podejmowania decyzji i świadomego kształtowania warunków pracy w organizacji.

Wyniki badania zaangażowania 2023 w Grupie PZU

Badanie zaangażowanie od lat prowadzone jest jednocześnie w 12 podmiotach Grupy PZU: PZU, PZU Życie, PZU CO, PZU Zdrowie, TUW PZUW, TFI PZU, PTE PZU, PZU Pomoc, PZU Finanse, PZU CASH, Tower Inwestycje, Ogrodowa Inwestycje.

Wyniki badania dostarczają m.in. wiedzy co pracownicy najbardziej cenią w pracy w Grupie PZU. Aspekty, które w ostatniej edycji badania ocenili najwyżej to współpraca w zespole (dzielenie się wiedzą, osiąganie wspólnych celów) i bezpośrednim przełożonym (m.in. okazywanie empatii, wsparcie w codziennej pracy, określanie jasnych oczekiwań i docenianie za osiągnięcia) oraz atmosfera pełna otwartości i akceptacji. Wśród wyróżników Grupy PZU jako pracodawcy najczęściej wskazali: rozpoznawalna marka, stabilność organizacji, hybrydowy model pracy, ale również rozsądne godziny pracy i współpracownicy.

Porównując wyniki Grupy PZU do rynku, wśród silnych przewag PZU można wymienić: percepcja firmy jako bardzo dobrego miejsca pracy, możliwości rozwoju umiejętności i zdobywania różnorodnego doświadczenia, wsparcie przełożonego konieczne do efektywnej pracy oraz możliwość dzielenia się wiedzą ze współpracownikami, a także atmosfera otwartości i akceptacji różnic.

W PZU przyjęto podejście, w którym zakłada się, że budowanie angażującego środowiska pracy wymaga działań na różnych poziomach (firmy, menedżera, zespołu, indywidualnym), a ich podstawą jest wnikliwa analiza wyników badania, wyciągnięcie wniosków

i stworzenia planu działań dla poszczególnych obszarów organizacji. Dlatego wyniki badania omawiane są w zespołach, aby razem z ludźmi wypracować najlepsze rozwiązania, które przyczynią się do budowania najlepszych doświadczeń pracowników.

PZU w 2023 w ramach wdrożenia podejścia Employee Experience Management (EXM - Zarządzanie Doświadczeniami Pracowników), zmapowało doświadczenia pracowników w całym cyklu życia organizacji (od rekrutacji po off-boarding). Wdrożenie podejścia EX to wejście na kolejny poziom w budowaniu zaangażowania pracowników. Dzięki analizie pomiarów doświadczeń, które są powiązane z konkretnymi momentami na mapie podróży pracownika, PZU będzie podejmował optymalne decyzje biznesowe dotyczące środowiska pracy.



Metodologia obliczania wskaźnika zaangażowania wg Kincentric

- Zgodnie z przyjętą metodologią, wskaźnik zaangażowania oznacza odsetek pracowników, którzy czują się zmotywowani przez organizację do przejawiania trzech postaw: pozytywne wypowiadanie się o firmie, wiązanie z nią swojej przyszłości oraz podejmowania dodatkowego wysiłku na rzecz jej sukcesu.
- Dla każdego respondenta wyliczana jest indywidualna średnia arytmetyczna z odpowiedzi na sześć diagnostycznych pytań (odnoszących się do trzech wspomnianych postaw) - jeżeli jest ona równa bądź wyższa niż przyjęty punkt odcięcia, respondent zostaje zakwalifikowany jako „angażowany przez pracodawcę”. Wskaźnik zaangażowania jest obliczany jako liczba wszystkich pracowników zakwalifikowanych jako „angażowani” podzielona przez całkowitą liczbę respondentów.
- Wskaźnik określa odsetek zaangażowanych pracowników, a nie to w jakim stopniu są oni zaangażowani w swoją pracę. Zaangażowanie nie jest efektem osobistych cech pracownika np. pracowitości. Nie jest równoważne motywacją czy satysfakcją z pracy. Zadowolenie z różnych aspektów pracy wpływa na zaangażowanie pracowników, ale z różną siłą.

Wyniki badania zaangażowania w Grupie PZU	2022	2023
Frekwencja	78%	81%
Wskaźnik zaangażowania	46%	50%*
Ogólna satysfakcja z pracy	64%	69%**
* wskaźnik wyliczony zgodnie z metodologią Kincentric **odsetek pracowników zdecydowanie zadowolonych oraz zadowolonych z pracy w firmie (na podstawie odpowiedzi na skali sześciostopniowej)		

9.5.2. Dialog ze związkami zawodowymi

W PZU i PZU Życie prowadzony jest stały i cykliczny dialog ze związkami zawodowymi, a także respektowane jest prawo pracowników do swobodnego zrzeszania się i strajku. Pracodawca organizuje spotkania partnerów społecznych, które odbywają się według potrzeb obu stron dialogu społecznego. Również związki zawodowe inicjują gremialne bądź indywidualne spotkania z przedstawicielami pracodawcy. Dialog społeczny prowadzony przez specjalnie w tym celu powołany zespół w Biurze HR jest wpisany w kulturę organizacyjną firmy i stanowi jedno z narzędzi zarządzania strategicznego.

Organizacje związkowe reprezentują pracowników w relacjach zbiorowych (m.in. zawieranie porozumień dotyczących warunków pracy, płacy i socjalnych oraz uzgadnianie regulaminów), jak również w sprawach indywidualnych (np. konsultacja wypowiedzenia umowy o pracę, odwołania od udzielonej kary porządkowej).

Związki zawodowe w PZU i PZU Życie	2022		2023	
	PZU	PZU Życie	PZU	PZU Życie
Liczba związków zawodowych	12	8	13	10
Liczba zrzeszonych ¹	1 941	910	2 132	1 009
% liczba pracowników zrzeszonych w ramach związków w stosunku do całkowitej liczby zatrudnionych w spółce	21,3%	13,2%	23,3%	14,5%
Komentarz do roku 2023: w PZU i PZU Życie funkcjonowało 14 związków zawodowych, z czego 13 w PZU, a 10 w PZU Życie. Liczb organizacji związkowych nie należy sumować, gdyż dziewięć organizacji działa zarówno w PZU, jak i w PZU Życie (czyli są międzyzakładowe). Porozumienia ze związkami zawodowymi mają różny zakres podmiotowy. Najszerze grono uprawnionych występuje, np. w porozumieniach dotyczących PPE, bądź porozumieniach socjalnych (ZFŚS), ponieważ obejmują wszystkich pracowników. W PZU i PZU Życie pracownicy nie są objęci Zakładowym Układem Zbiorowym Pracy. Warunki wynagradzania uregulowane są w indywidualnych umowach o pracę. Natomiast premie i nagrody uregulowane są w odrębnych dokumentach. Rodzaje aktów wewnętrznych wymagających uzgodnień: regulamin pracy, zasady wynagradzania i premiowania, regulamin określający zasady wykorzystywania zakładowego funduszu świadczeń socjalnych.				
1) Zgodnie z art. 251 Ustawy o związkach zawodowych				

Związki zawodowe w spółkach zależnych

Alior Bank działa w poszanowaniu dla wolności zrzeszania się i nie narusza swobody pracowników do członkostwa w organizacjach związkowych.

W Alior Banku funkcjonuje sześć związków zawodowych, w tym dwie zakładowe i cztery międzyzakładowe organizacje związkowe.

W Banku Pekao w 2023 roku działało osiem organizacji związkowych. Współpraca Banku Pekao z organizacjami związków zawodowych w zakresie konsultacji, negocjacji i uzgodnień prowadzona była w trybie i na zasadach określonych przepisami prawa pracy, z poszanowaniem interesów stron i zasad dialogu społecznego.

9.6. Wynagrodzenia i benefity

System wynagrodzeń i benefitów zapewnia pracownikom równe traktowanie w zakresie kształtowania wynagradzania, kierując się indywidualnym potencjałem pracowników, ich osiągnięciami i wynikami pracy. Podstawą ustalenia wynagrodzenia zasadniczego pracownika jest wycena zajmowanego stanowiska, posiadane przez pracownika kompetencje, a w przypadku wynagrodzenia zmiennego ocena jego pracy.

Polityka wynagradzania

W PZU i PZU Życie w 2016 roku przyjęto Polityki wynagradzania, które podlegają corocznym przeglądom i jeżeli to konieczne - są odpowiednio aktualizowane. Umożliwia to przede wszystkim dostosowanie systemów wynagrodzeń do profilu ryzyka tych spółek, osiągnięcie założonego wyniku biznesowego oraz celów biznesowych w ramach określonych przez Zarządy limitów podejmowanego ryzyka. Istotne jest także motywowanie pracowników do stałej poprawy efektywności pracy

i wzrostu zaangażowania przy jednoczesnym powiązaniu wynagrodzenia z poziomem wyników realizowanych przez spółki, komórki lub jednostki organizacyjne, w których są zatrudnieni pracownicy.

W podmiotach Grupy PZU wdrożono polityki bądź regulaminy wynagrodzeń określające wytyczne i zasady ustalania wynagrodzeń tak, aby były one zgodne ze strategią danego podmiotu, umożliwiały osiągnięcie celów i zapewniały konkurencyjność na rynku pracy. W spółkach Grupy PZU obowiązują regulaminy

premiowe i premiowo-prowizyjne. Wysoka jakość pracy osób zatrudnionych w Grupie jest więc dodatkowo nagradzana.

Wdrożone w Grupie PZU polityki i dokumenty zapewniają pracownikom równe szanse na rozwój, doskonalenie swoich umiejętności oraz awanse. System wynagradzania zależy od rodzaju wykonywanej pracy, wartości stanowiska pracy dla spółki, kompetencji pracowników, wymaganych umiejętności, oceny wykonanej pracy oraz rynkowego poziomu wynagrodzeń. Umożliwia to zapobieganie uznaniowości w zakresie wynagrodzeń, m.in. dzięki ustalaniu przejrzystych, niedyskryminujących poziomów wynagrodzenia stałego dla tego samego rodzaju pracy lub pracy o tej samej wartości, odzwierciedlających przede wszystkim odpowiednie doświadczenie zawodowe oraz odpowiedzialność organizacyjną określoną w opisie danego stanowiska.

Ocena efektywności

Wszyscy pracownicy (100%) PZU i PZU Życie, których obowiązują systemy premiowe, podlegają cyklicznej (rocznej lub kwartalnej) ocenie efektywności i jakości pracy. Dotyczy to zarówno kadry menedżerskiej jak i wszystkich pracowników.

Regularna ocena poziomu realizacji celów i jakości pracy pozwala weryfikować potrzeby rozwojowe i plany działań nakierowane na rozwój specjalistycznej wiedzy i kompetencji, które pomagają pracownikom realizować cele biznesowe, a także pozwala na planowanie awansów czy ścieżek kariery.

Dobre praktyki PZU i PZU Życie



Raport o łącznych korzyściach z pracy (TRS)

Pracownicy PZU, PZU Życie i wybranych pozostałych podmiotów z Grupy PZU na początku każdego roku otrzymują spersonalizowany Raport o łącznych korzyściach z pracy (ang. Total Rewards Statement - TRS), który prezentuje ich wynagrodzenie całkowite za poprzedni rok kalendarzowy. W indywidualnym raporcie przedstawione są wszystkie korzyści finansowe, jakie dany pracownik otrzymał od pracodawcy, w tym wykorzystane świadczenia pozapłacowe. Dodatkowo w raporcie zamieszczana jest informacja o pozostałych dostępnych benefitach i formach wsparcia ze strony pracodawcy.

Gender Pay Gap

PZU przeprowadza analizę równości wynagrodzeń by monitorować różnicę między wysokością wynagrodzeń mężczyzn i kobiet za taką samą pracę lub pracę o takiej samej wartości. Śledzenie wskaźnika Gender Pay Gap pozwala wykryć lukę płacową między kobietami i mężczyznami. Wartość wskaźnika Gender Pay Gap, pokazującego różnicę między wysokością wynagrodzeń mężczyzn i kobiet jest potwierdzeniem dążeń PZU do równego traktowania i braku dyskryminacji ze względu na płeć. Nieznaczna luka wynagrodzeń wśród pracowników PZU i PZU Życie stanowi potwierdzenie dążeń PZU do równego traktowania i braku dyskryminacji ze względu na płeć.



Średnie wynagrodzenie zasadnicze kobiet do mężczyzn – wskaźnik Gender Pay Gap (GPG)

Stosunek średniego zasadniczego wynagrodzenia kobiet do mężczyzn*	2022**			2023		
	PZU	PZU Życie	PZU i PZU Życie	PZU	PZU Życie	PZU i PZU Życie
Wyższa kadra kierownicza	9%	12%	10%	8%	10%	9%
Stanowiska kierownicze	4%	3%	5%	6%	6%	5%
Stanowiska eksperckie	9%	7%	5%	9%	7%	3%
Stanowiska specjalistyczne	7%	4%	7%	6%	6%	6%
Wszyscy pracownicy	7%	5%	6%	7%	6%	5%

[GRI 2-21]

PG (CEO) – stosunek całkowitego rocznego wynagrodzenia najlepiej opłacanej osoby do średniego całkowitego rocznego wynagrodzenia wszystkich pracowników (z wyłączeniem osoby najlepiej opłacanej) w 2023 roku w PZU wyniósł 20,1 (19,5 w 2022 roku), natomiast dla PZU i PZU Życie łącznie 17,1 (16,7 w 2022 roku)**.

GPG nieskorygowane – nieskorygowana luka płacowa dla PZU i PZU Życie w 2023 roku wyniosła 22% (23% w 2022 roku).

*) stosunek wynagrodzeń w poszczególnych grupach wg lokalizacji i poziomu wyceny ważony populacją
**) Dane za 2022 rok skorygowane, zgodne z Dyrektywą Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2023/970 z 10 maja 2023 roku w sprawie wzmocnienia stosowania zasady równości wynagrodzeń dla mężczyzn i kobiet za taką samą pracę lub pracę o takiej samej wartości za pośrednictwem mechanizmów przejrzystości wynagrodzeń oraz mechanizmów egzekwowania.

Ochrona socjalna

Wszyscy pracownicy Grupy PZU mają prawo do ochrony socjalnej, która jest gwarantowana przez prawo. Zwolnienie chorobowe jest płatne w wysokości przewidzianej przez prawo. Ponadto PZU SA oraz PZU Życie SA na wniosek pracownika opłaca ubezpieczenie lekowe oraz dopłaca do 100% wynagrodzenia w przypadku określonych chorób. Wszyscy rodzice mają prawo do urlopów związanych z rodzicielstwem w wymiarze przewidzianym kodeksem pracy. Urazy u pracowników, do których doszło w miejscu pracy

lub w drodze do lub z miejsca pracy, są badane w celu prawidłowego zakwalifikowania pracownika do otrzymywania potencjalnego świadczenia z tytułu ubezpieczenia wypadkowego Ponadto wszyscy pracownicy mogą przystąpić do ubezpieczenia medycznego finansowanego przez pracodawcę, które zapewnia im prywatną opiekę medyczną w PZU Zdrowie, którą za dodatkową opłatą na preferencyjnych warunkach mogą również objąć osoby bliskie. W przypadku wystąpienia trudnych wydarzeń życiowych (ciężka i długotrwała choroba, zdarzenia losowe)

pracownicy oraz emeryci i renciści PZU mają prawo do otrzymania pomocy finansowej z Zakładowego Funduszu Świadczeń Socjalnych.

Benefity

W większości podmiotów Grupy PZU obowiązuje regulamin Zakładowego Funduszu Świadczeń Socjalnych (ZFŚS).

Główne benefity dla pracowników PZU i PZU Życie:

- **Pracowniczy Program Emerytalny** – grupowy program inwestycyjny, którego celem jest gromadzenie dodatkowych środków finansowych dla pracowników z przeznaczeniem na przyszłe świadczenia emerytalne, wysokość odprowadzanej przez pracodawcę składki wynosi 7% wynagrodzenia pracownika;
- **Świadczenia z Zakładowego Funduszu Świadczeń Socjalnych**, które pracownicy mogą dostosowywać do swoich indywidualnych potrzeb - są to w szczególności: dofinansowanie do wypoczynku pracowników, dofinansowanie świąteczne, pomoc finansowa (w formie np. pożyczek remontowo-modernizacyjnych, zapomóg bezzwrotnych) oraz system kafeteryjny, w którym przyznane środki można przeznaczyć na zakup różnorodnych świadczeń kulturalnych, turystycznych i sportowych;
- **benefity związane ze zdrowiem** – kompleksowa prywatna opieka medyczna w PZU Zdrowie, którą można objąć także osoby bliskie, ubezpieczenie lekowe oraz dopłata do 100% wynagrodzenia pracownika w przypadku szczególnych absencji chorobowych (np. z powodu chorób nowotworowych);
- **grupowe ubezpieczenia na życie na preferencyjnych warunkach;**
- **specjalna zniżka dla pracowników na wybrane produkty oferowane przez PZU;**
- **dostęp do platformy PZU Cash**, innowacyjnej platformy dla pracowników z ofertami produktów finansowych m.in. niskooprocentowanej pożyczki na dowolny cel, mini pożyczki działającej jak wcześniejsza wypłata kredytu konsolidacyjnego, a także kredytu hipotecznego, rachunku oszczędnościowego, czy kantoru walutowego;
- **promocyjne warunki przystąpienia do Indywidualnego Konta Zabezpieczenia Emerytalnego** w ramach Dobrowolnego Funduszu Emerytalnego PZU – zwolnienie z opłaty od wpłat przez 5 lat od daty zawarcia umowy;
- **pakiet menedżerski dla wyższej kadry kierowniczej;**
- **wsparcie aktywności pozazawodowej pracowników** m.in. przez możliwość udziału w sekcjach sportowych Stowarzyszenia PZU Sport Team oraz w wolontariacie pracowniczym, na który można otrzymać dodatkowe 2 dni wolne od pracy.



Pracownicy podmiotów Grupy PZU objęci są umowami zbiorowymi, w tym Zakładowymi Umowami Emerytalnymi.

W podmiotach, w których nie funkcjonują Pracownicze Programy Emerytalne, wdrożone zostały Pracownicze Plany Kapitałowe, które stanowią dodatkowe zabezpieczenie na emeryturę.

PZU i PZU Życie oferują pracownikom szeroki wachlarz świadczeń pozapłatowych, odpowiadających na ich różnorodne potrzeby.

Polityka wynagradzania – banki

W Alior Banku obszar wynagrodzeń reguluje Polityka wynagrodzeń. Podstawowymi zasadami systemu wynagradzania jest przejrzystość oraz wewnętrzna spójność w procesie kształtowania wynagrodzeń, który uwzględnia przyjętą strategię oraz otoczenie biznesowe banku, jak również stosowaną praktykę rynkową w podmiotach prowadzących działalność bankową. Wynagrodzenia podlegają cyklicznym przeglądom, nie rzadziej niż raz w roku. Bank działa w tym zakresie z zachowaniem zasad wynikających z Kodeksu pracy, dotyczących równego traktowania w zatrudnieniu, prawa doboru i oceny pracowników. Przez zastosowanie odpowiednich mechanizmów wynagradzania, bank tworzy środowisko pracy, które obejmuje wszelkie formy różnorodności oraz wspiera indywidualny potencjał. System wynagradzania stanowi czynnik pozwalający budować i chronić reputację Banku oraz tworzyć trwałe wartości dla wszystkich interesariuszy.

W Banku Pekao obowiązuje Polityka Wynagrodzeń Banku Pekao, która odzwierciedla misję i wartości w podejściu Banku Pekao do systemów wynagradzania. Podstawowym celem Polityki jest zapewnienie konkurencyjnego poziomu oraz efektywności wynagrodzeń, a także przejrzystości, wewnętrznej sprawiedliwości i zgodności w zakresie postępowania oraz osiąganym wyników. Głównymi założeniami, które były fundamentem przy konstruowaniu Polityki Wynagrodzeń Banku i stanowią kluczowe elementy praktyki wynagradzania w banku, są zrównoważona struktura wynagrodzeń oraz powiązanie wynagrodzeń z osiąganymi wynikami (wynikami Banku oraz indywidualnymi wynikami pracowników) i wspieranie długoterminowego tworzenia wartości dla akcjonariuszy.

Formy wsparcia rozwoju dostępne w PZU:

Ogólnofirmowe - dla wszystkich	Ogólnofirmowe przeznaczone dla grup pracowników	Indywidualne i dopasowane do potrzeb zespołów
- program Klik na rozwój (wspieranie ciągłego uczenia się z wykorzystaniem nowoczesnych technologii oraz nowych Narzędzi Pracy Grupowej) - konferencja #TyTworzyszPrzyszłość – inspiracje na temat trendów w nauce i technologiach, promocja nowych metod pracy i skutecznych nawyków zawodowych i osobistych - digitalowe szkolenia i kursy kompetencji technologicznych i efektywności osobistej (katalog ponad 800 szkoleń np. kurs Excel, tworzenie efektywnych prezentacji danych, data storytelling, webinary, podcasty, krótkie filmy przybliżające funkcjonalności narzędzi MS Office) - program wellbeingowy #DobryStan (webinary i filmy instruktażowe) - nauka języka angielskiego na platformie edukacyjnej - kursy menedżerskie i z efektywności osobistej na platformie IBA ICAN	- szkolenie wstępne dla nowych pracowników (onboarding) - szkolenia menedżerskie (np. szkolenie dla nowomianowanych kierowników „Nowy Menedżer”) - programy coachingowe dla wyższej i średniej kadry kierowniczej - debaty lidarskie dotyczące kluczowych i aktualnych tematów (dzielenie się najlepszymi praktykami) - pula digitalowych szkoleń w formie kursów lub kohort - diagnostyka rozwojowa, np. testy preferencji i stylów funkcjonowania, informacja zwrotna 360 stopni, sesje Development Center	- szkolenia zawodowe (przedłużanie uprawnień) - działania rozwojowe niezbędne do wykonywania zadań oraz wspierające efektywność na stanowisku pracy - działania indywidualne realizowane w oparciu o plany rozwojowe - działania dla zespołów - na podstawie zidentyfikowanych potrzeb - programy rozwojowe, np. Akademia Zakupowa dla pracowników Biura Zakupów - diagnostyka rozwojowa - testy preferencji i stylów funkcjonowania, - refundacja studiów podyplomowych - inne - warsztaty wymiany wiedzy (szkolenia organizowane przez wewnętrznych specjalistów) - warsztaty rozwijające współpracę, kreatywne poszukiwanie rozwiązań - warsztaty dla zespołów w oparciu o wyniki badań nt. współpracy między jednostkami i badania zaangażowania

Stosując odpowiednie warunki wynagradzania, bank tworzy środowisko pracy, które obejmuje wszelkie formy różnorodności oraz wspiera i uwalnia indywidualny potencjał. Podejście do wynagradzania ma również przyciągnąć, zatrzymać i zmotywować wysoko wykwalifikowaną kadrę pracowników.

9.7. Szkolenia i rozwój

Grupa PZU umożliwia swoim pracownikom udział w różnorodnych działaniach rozwojowych. Planowane w cyklu rocznym działania są ściśle powiązane z celami strategicznymi i wyzwaniem biznesowymi, a także

dopasowane do indywidualnych potrzeb pracowników i zespołów. Grupa PZU podchodzi do rozwoju kompleksowo, co oznacza organizowanie działań dla wszystkich pracowników (ogólnofirmowych), działań przeznaczonych dla różnych grup (np. menedżerów), jak również skierowanych do pracowników indywidualnie.

Priorytetem w PZU jest dbałość o efektywne zarządzanie wiedzą w organizacji – jej utrzymanie, dzielenie się nią i wykorzystywanie między obszarami. Dlatego coraz częściej menedżerowie i specjaliści są angażowani w wewnętrzne działania rozwojowe jako autorzy programów szkoleniowych i materiałów edukacyjnych oraz jako prelegenci czy trenerzy wewnętrzni.

Procedury i zasady, które regulują kwestie związane z planowaniem i organizacją szkoleń oraz działania rozwojowe dla pracowników to w szczególności Procedura szkoleń dla pracowników PZU i PZU Życie, Zasady organizacji i finansowania działań szkoleniowo-rozwojowych, Procedura dofinansowania studiów podyplomowych i specjalistycznych form rozwoju zawodowego pracowników PZU i PZU Życie oraz Regulaminy pracy.

Godziny i dni szkoleniowe

Średnia liczba dni szkoleniowych przypadająca na pracownika zatrudnionego na podstawie umowy o pracę w 2023 roku **w Grupie Kapitałowej PZU wyniosła 3,3 (o 0,1 mniej niż w 2022 roku)**

w spółkach PZU i PZU Życie spadła w stosunku do poprzedniego roku i wyniosła 3,5 (3,7 w 2022 roku)

Szkolenia w Grupie PZU – kadra menedżerska

Dla osób obejmujących po raz pierwszy stanowiska kierownicze w Grupie PZU funkcjonuje program rozwojowy Nowy menedżer. Celem programu jest przekazanie uczestnikom oczekiwań stawianych kadrze menedżerskiej w PZU wobec stylu zarządzania i kompetencji. W czasie warsztatów kierownicy szkoleni są z kluczowych kompetencji menedżerskich, ds. udzielania konstruktywnej informacji zwrotnej, prowadzenia rozmów z podwładnymi, zarządzania zadaniami i planowania pracy zespołu, a także zarządzania zespołem pod kątem różnorodności pracowników. Program wspiera realizację strategii PZU w zakresie różnorodności. Program ten to nie tylko szkolenie, ale trwający kilka miesięcy proces rozwojowy. Dodatkowo menedżerowie mają możliwość uczestnictwa w warsztacie z użyciem okularów wirtualnej rzeczywistości. Jest to efektywny sposób wspierający wdrażanie nowych kompetencji przez ich wielokrotne ćwiczenie w zaaranżowanych warunkach.

PZU i PZU Życie				
Średnia liczba godzin szkoleniowych przypadających na pracownika w podziale na płeć*	2022		2023	
	Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni
Łączna liczba godzin szkoleniowych	183 420	110 617	165 072	109 254
Średnia liczba godzin szkoleniowych	30,0	28,8	27,3	29,3
Średnia liczba dni szkoleniowych	3,8	3,6	3,4	3,7

*) Dane przedstawione w pełnych etatach

Dobre praktyki PZU i PZU Życie

Akademia Neuro-przywództwa

W 2023 roku PZU zaprosił wszystkich dyrektorów do nowego programu, którego celem jest rozwój kompetencji liderek w oparciu o najnowsze zdobycze neuronauki.

Uczestnicy Akademii Neuro-przywództwa zdobywają wiedzę o najnowszych odkryciach naukowych związanych z przywództwem, poznają funkcjonowanie mózgu w relacjach biznesowych jak również biologię zaangażowania oraz związaną z rozumieniem i przyswajaniem informacji. Wiedza i praktyczne wskazówki pozwalają budować zaufanie i bezpieczeństwo psychologiczne w organizacji, jak również ograniczać stres w codziennych sytuacjach i przeciwdziałać wypaleniu zawodowemu.

Dobre praktyki PZU i PZU Życie

HR-owo przy kawie

PZU kontynuuje od 2020 roku sesje wymiany wiedzy i dobrych praktyk między menedżerami. Organizuje webinary i debaty liderów na tematy związane z najważniejszymi wyzwaniami zarządzania (ds. zarządzanie zespołami w modelu hybrydowym, wspieranie innowacji). Wyższa kadra menedżerska spotyka się również na cotygodniowych spotkaniach online „**HR-owo przy kawie**” które wspierają bieżącą wymianę informacji na tematy związane z zarządzaniem ludźmi, jak również dzielenie się spostrzeżeniami i pomysłami, które służą rozwijaniu wysokich standardów zarządzania i współpracy międzyobszarowej.





Rodzaje działań edukacyjnych prowadzonych w formie cyfrowej

• Kursy online

W PZU wykorzystywane są gotowe kursy online, jak również wewnętrznie przygotowywane w odpowiedzi na szczególne potrzeby ds. promujące narzędzia, które wspierają codzienną pracę. Kursy najczęściej mają formułę krótkich filmów i zadań do wykonania. Tematyka kursów przygotowywanych wewnętrznie odpowiada na potrzeby zgłaszane przez pracowników

• Podcasty

W ramach promowania różnorodnych form rozwoju w PZU nagrywane są autorskie podcasty. Do rozmów zapraszani są eksperci, którzy przybliżają pracownikom świat technologii, która wspiera rozwój online.

• Wirtualna rzeczywistość (VR)

Od kilku lat PZU wykorzystuje w edukacji pracowników technologię wirtualnej rzeczywistości. Dzięki niej podnoszone są umiejętności pracowników z zakresu pierwszej pomocy, ewakuacji budynku czy obsługi szkód. Są to umiejętności, których przećwiczenie w rzeczywistym środowisku mogłoby być niebezpieczne dla pracowników lub bardzo trudne do zorganizowania z uwagi na czas, koszt lub lokalizację pracowników. PZU z wirtualnej rzeczywistości korzysta również w programie dla nowych menedżerów (aplikacje nowyMenedżer VR, Zarządzanie emocjami) czy w szkoleniach z obszaru cyberbezpieczeństwa (aplikacje Cyberbezpieczeństwo, Company UnHacked).

• Webinary i warsztaty

Organizowane są webinary i warsztaty wspierające wykorzystanie nowych technologii w rozwoju i codziennej pracy, w szczególności narzędzi z pakietu Microsoft 365.

• Kursy kohortowe

PZU w 2023 roku otworzył pierwszy kurs kohortowy dla pracowników z tematu “Scrum od podstaw”. To styl uczenia się, w którym grupa uczniów, którą coś łączy (wspólny cel) i która dokonuje postępów w nauce w tym samym czasie. Ta metoda nauki, dużo bardziej angażuje pracownika niż tradycyjne metody.

• Platforma do nauki angielskiego

Aby wzmocnić kompetencje językowe pracowników i pokazać jak skutecznie można uczyć się online, PZU umożliwia i promuje naukę angielskiego na platformie edukacyjnej. Pracownicy są wspierani w korzystaniu z funkcjonalności platformy, monitorowany jest ich postęp w nauce, zbierane są też opinie uczestników, aby rozwijać dostarczane rozwiązania. Z nauki angielskiego do końca 2023 roku skorzystało 1 155 osób, w tym 1 052 pracowników PZU i PZU Życia oraz 103 pozostałych spółek.

Dobre praktyki PZU i PZU Życie

Konferencja #TyTworzyszPrzyszłość

W październiku 2023 roku zorganizowano V edycję wewnętrznej konferencji #TyTworzyszPrzyszłość. Wydarzenie odbyło się w formule hybrydowej.

Motyw przewodni konferencji: Umysł jutra, inspirował uczestników do zastanowienia się jak działać w zmieniającym się świecie i z czego czerpać, aby rozwijać kompetencje jutra. Prelegenci podpowiadali, jak być o krok do przodu, tak aby technologia i zmiany nie zaskakiwały, a były motorem do działania w nowej rzeczywistości. Eksperci przybliżali trendy, które mają i będą miały największy wpływ na przyszłą pracę i życie codzienne. Poruszono zagadnienia takie jak dbanie o swój dobry stan, w tym w szczególności o relacje.

W konferencji online wzięło udział ok. 1000 pracowników, a stacjonarnie ok. 150 osób.

Edukacja pracowników z zakresu zrównoważonego rozwoju

Kształtowanie odpowiedzialnych postaw pracowników przyczynia się również do zmniejszania negatywnego wpływu środowiskowego. Dlatego edukacja pracowników w zakresie zrównoważonego rozwoju jest jednym ze zobowiązań strategii ESG „Rozwój w równowadze”. Do 2024 roku działaniami edukacyjnymi zostanie objętych 60% pracowników PZU. Odpowiedni poziom wiedzy i świadomość pracowników pozwalają na wdrażanie rozwiązań zgodnych z ideą ESG w każdym aspekcie prowadzenia biznesu.

W 2023 PZU zintensyfikował działania edukacyjne. Podczas szkoleń on-boardingu pracownicy PZU otrzymują podstawową wiedzę na temat ESG. W 2023 roku zostało uruchomione szkolenie e-learningowe dostępne dla wszystkich pracowników PZU. W trakcie tego szkolenia pracownicy dowiadują się nie tylko o działaniach ESG prowadzonych w PZU. Mogą też sprawdzić na ile ich codzienne nawyki są zrównoważone oraz podzielić się swoimi pomysłami na życie w zrównoważonym stylu. Do dyspozycji pracowników jest również wewnętrzny portal edukacyjny o ESG, a w nim m. in. nagrania z webinarów o różnej tematyce, od zmian w regulacjach ESG po wyzwania związane z zanieczyszczeniem plastikiem. Na portalu pracownicy znajdą również praktyczne porady jak zorganizować zrównoważone wydarzenie firmowe czy jak ograniczyć wpływ środowiskowy nowych technologii.

Wskaźnik strategii ESG: 60% pracowników przeszkolonych z zakresu zrównoważonego rozwoju

Poziom realizacji 2023: 30% pracowników przeszkolonych z zakresu zrównoważonego rozwoju

W ramach obchodów **Europejskiego Tygodnia Zrównoważonego Rozwoju** pracownicy PZU mogli wziąć udział w dwóch webinarach: „Biznes i prawa człowieka – wyzwania, działania, możliwości”, oraz „Ścigając się z czasem – jak kryzys klimatyczny i zielona transformacja mogą zmienić biznes?”. W ramach współpracy z Centrum UNEP/GRID-Warszawa Ekspert programu Klimat Leadership przeprowadził warsztat dla liderów ESG w spółkach zależnych, podczas którego omówił kwestię integracji ryzyk w działalności instytucji finansowych, w kontekście najważniejszych regulacji ESG. Edukacja w zakresie zrównoważonego rozwoju była także częścią wydarzeń organizowanych przez Biuro HR w regionach oraz corocznej konferencji Pionu IT.

Również spółki zależne prowadzą działania edukacyjne. BALTA w ramach realizacji strategii ESG zbudowała zespół Ambasadorów Zrównoważonego Rozwoju. Społeczność Ambasadorów łączy ludzi o podobnych poglądach, gdzie przynajmniej raz na kwartał pracownicy z różnych działów zainteresowani tematyką ESG spotykają się, aby nie tylko tworzyć nowe zrównoważone

rozwiązania, ale także pozyskują nowe spojrzenie na obszar ESG oraz zdobywają wiedzę i inspiracje, aby móc przekazywać je swoim zespołom. W ramach programu ambasadorskiego powstało 37 inicjatyw, z których 7 zostało zrealizowanych a 8 jest w trakcie realizacji.

Rodzaje działań edukacyjnych w spółkach zależnych

W LINK4 działa kafeateria, która powstała w odpowiedzi na potrzeby rozwojowe pracowników oraz jako wsparcie realizacji celów strategicznych. Jest to seria warsztatów, których tematyka odpowiada na potrzeby zgłoszone przez pracowników i/lub menedżerów oraz adresuje aktualne wyzwania organizacji. Oferta warsztatów ogłaszana jest dwa razy na kwartał i skierowana jest do wszystkich menedżerów oraz do samodzielnych pracowników. Celem warsztatów jest rozwijanie kompetencji behawioralnych, nastawionych na podniesienie efektywności pracy menedżerów i specjalistów. Podczas warsztatów poruszane są tematy takie jak informacja zwrotna, rozmowy 1:1, wdrażanie zmian, asertywność, sztuka prezentacji, Excel, efektywne spotkania, zarządzanie przez cele, angażowanie pracowników, samodyscyplina, efektywna nauka, radzenie sobie ze stresem, prosty język, czy prawo pracy.



TUW PZUW wdrożony został proces onboardingu dla nowozatrudnionych pracowników.

Pracownicy mogą korzystać z oferty szkoleń indywidualnych i grupowych. Realizowany jest program szkoleniowy „Akademia Menedżera” – dedykowany Wyższej Kadrze Kierowniczej oraz Menedżerom średniego szczebla. Ponadto pracownicy mają możliwość korzystania z platformy do nauki języka angielskiego, a także dofinansowań studiów oraz specjalistycznych form rozwoju zawodowego dla pracowników.

Alior Bank dba o realny rozwój kompetencji pracowników i kadry menadżerskiej. Polityka w zakresie szkoleń i rozwoju zapewnia pracownikom Alior Banku możliwość eksperckich specjalizacji w wybranej dziedzinie, rozwijając kompetencje własne, wynikające z realizowanych obowiązków oraz aspiracji, a także związane z zarządzaniem zespołem. System zarządzania oraz wdrożony model rozwoju pozwalają na skuteczne ukierunkowanie specjalistów oraz rozwój ich kariery. Pracownikom udostępniane są programy szkoleniowe. Oferta obejmuje szkolenia produktowe, sprzedażowe i związane z jakością obsługi, szkolenia z umiejętności interpersonalnych oraz umiejętności menedżerskich.

Grupa Pekao oraz Bank Pekao stwarzają możliwości kształcenia oraz zapewniają dostęp do różnorodnych form szkolenia dla swoich pracowników. Programy edukacyjne banku obejmują szkolenia lokalne i webinary ogólnorozwojowe, szkolenia i programy międzynarodowe, mentoring, coaching wewnętrzny i zewnętrzny, szkolenia certyfikacyjne (m.in. CFA/ACCA/CIA). Podstawową regulacją wewnętrzną określającą ten

obszar jest przyjęta przez Zarząd Banku Polityka szkoleń oraz podnoszenia kwalifikacji zawodowych Pracowników Banku Pekao. W jej ramach zdefiniowano procedury odnoszące się do przebiegu procesów związanych z uczestnictwem pracowników w poszczególnych formach podnoszenia kwalifikacji zawodowych.

9.8. Dzielenie się wiedzą i doświadczeniem

Wiedza i doświadczenie pracowników budują kapitał ludzki Grupy PZU. Z uwagi na znaczenie tego kapitału również dla społeczeństwa i gospodarki, PZU chętnie uczestniczy w wydarzeniach i konferencjach na rzecz rozwoju biznesu, nauki, nowych technologii i edukacji finansowej. Ważnym przykładem dzielenia się wiedzą ekspercką są programy kierowane do młodego pokolenia oraz współpraca ze środowiskiem akademickim. To również sposób, by dotrzeć do grona ambitnych studentów, którzy wkrótce pojawią się na rynku pracy i będą mogli rozpocząć swoją karierę zawodową właśnie w PZU.

Inicjatywy PZU – dzielenie się wiedzą

Programy dla studentów

PZU od lat wspiera środowisko akademickie. Inicjatywy PZU kierowane do tej grupy osób realizowane są aktualnie pod hasłem **PZU Student Talent**. Umożliwiają one zdobycie praktycznej wiedzy, pierwszych doświadczeń zawodowych oraz poznanie kultury organizacyjnej dużej firmy. Są to m.in.: ogólnopolski program praktyk i staży, Dni Otwartego Biznesu, program Ambasador.

- **Program praktyk i staży**
zapewnia napływ młodych talentów do organizacji i budowanie wizerunku firmy jako atrakcyjnego pracodawcy. W 2023 roku do programu zaaplikowało blisko 3 700 studentów oraz absolwentów, z których zrekrutowano 21 praktykantów i 38 stażystów. Program rozpoczął się w lipcu – praktyki trwały trzy miesiące, a staże pół roku. Odbýwały się w różnych obszarach biznesowych i lokalizacjach. Dodatkowo uczestnicy wzięli udział w dwudniowym cyklu szkoleń, które dotyczyły tematyki myślenia strategicznego, zarządzania projektami, innowacyjności (VR), dobrej komunikacji i współpracy. Po zakończeniu programu współpracę z PZU kontynuuje 74% stażystów. Zgodnie z wynikami przeprowadzonej ankiety ewaluacyjnej 100% ankietowanych praktykantów potwierdza, że program spełnił ich oczekiwania.

- **Dni Otwartego Biznesu w PZU**
to jedno z flagowych działań PZU w obszarze dzielenia się wiedzą ekspercką. Są to praktyczne warsztaty dla studentów z całej Polski, w trakcie których mierzą się oni z realnymi problemami biznesowymi i poznają specyfikę codziennych wyzwań w wybranym przez siebie obszarze. W 2023 roku projekt odbył się w ostatnim tygodniu listopada w PZU Park i dotyczył obszarów takich, jak: IT – Big Data/Sztuczna Inteligencja, Digital Marketing, Negocjacje, ESG, Aktuariat.

- **Ambasadorzy PZU**
to zespół aktywnych studentów, którzy reprezentują Grupę PZU na swoich uczelniach. Pomagają angażować w projekty PZU najlepszych studentów, współpracując z biurami karier, rekomendując projekty studenckie. Całoroczną współpracę z Ambasadorami PZU rozpoczęło dwudniowe spotkanie, które odbyło się stacjonarnie w PZU Park. Ambasadorzy wzięli udział w szkoleniu z Personal Brandingu, Social Mediów

oraz Budowania Wizerunku online i offline. W roku akademickim 2023/2024 w największych ośrodkach akademickich w Polsce aktywnie działa 15 Ambasadorów PZU. Są oni bardzo dużym wsparciem dla PZU w trakcie rekrutacji do flagowych programów dla studentów.

PZU podejmuje partnerstwa, które przekładają się na rozpoznawalność PZU jako pracodawcy wśród młodego pokolenia na rynku pracy oraz na poziom zainteresowania tej grupy rekrutacjami kierowanymi do studentów, absolwentów oraz młodych specjalistów:

- **Partnerstwo z Go4Poland – Wybierz Polskę**

W 2023 roku PZU był Partnerem Głównym VIII edycji programu „**Go4Poland – Wybierz Polskę!**” organizowanego przez Fundację GPW. W jego ramach firma zaangażowała się w program praktyk, program mentorski, w Letnią Szkołę Go4Poland oraz konferencję „**Tvoja kariera – kierunek Polska!**”. W tej edycji wystąpienia ekspertów PZU dotyczyły obszarów HR i ESG;

- **Dzień Kariery SGH**

W 2023 kontynuowano partnerstwo PZU ze Szkołą Główną Handlową w Warszawie. W ramach współpracy pracownicy PZU wzięli udział w targach pracy „**Dzień Kariery SGH**”, wydarzeniu – konsultacje kariery SGH, a w mediach społecznościowych i magazynie Gazeta SGH regularnie pojawiały się materiały promujące programy skierowane do studentów.

PZU jest pracodawcą oferującym ciekawą pracę dla specjalistów o różnym stażu pracy w wielu obszarach biznesu i w całej Polsce. Chcąc umacniać pozycję na rynku pracy w 2023 roku prowadził kampanie promujące swoją markę pracodawcy:

- **Kamapnia employer brandingowa „PZU - pasujemy profesjonalistom”**
pokazywała jak istotna jest możliwość łączenia obowiązków zawodowych z zainteresowaniami i umiejętnościami. PZU dzięki skali działania i różnorodności umożliwia ekspertom z różnych dziedzin biznesu znaleźć pracę dopasowaną do ich kompetencji. Kampania jest kierowana do aktywnych zawodowo profesjonalistów o zróżnicowanym stażu pracy i specjalizacjami, takimi jak: ubezpieczenia, finanse, analiza danych, IT, sprzedaż oraz obsługa klienta.
- **Kampania employer brandingowa <<Silni w IT>>**
jej celem było promowanie marki PZU jako atrakcyjnego pracodawcy wśród ekspertów z branży IT. Jako główne atuty PZU przedstawiono w szczególności dostępność nowoczesnych technologii, skalę prowadzonych działań, nastawienie organizacji na wdrażanie unikalnych rozwiązań i cenioną przez pracowników przyjazną atmosferę pracy.

W 2023 roku PZU TFI w ramach działań edukacyjnych uruchomiła pierwszą edycję Akademii TFI PZU. Jest to program skierowany do studentów uczelni ekonomicznych lub nauk ścisłych, którego celem jest edukacja w zakresie zarządzania funduszami inwestycyjnymi, analizy instrumentów finansowych oraz funkcjonowania rynków finansowych, a także popularyzacja długoterminowego inwestowania z wykorzystaniem funduszy inwestycyjnych i innych produktów zbiorowego inwestowania. Działania

prorowadzone w ramach Akademii będą kontynuowane w 2024 roku.

Dobre praktyki PZU i PZU Życie

Platforma WspółPraca

W 2023 roku rozpoczął się pilotaż portalu WspółPraca. Jest to nowy produkt wspierający pracowników i klientów korporacyjnych PZU Życie. Wiedza w portalu dotyczy obszarów związanych z regulacjami środowiskowymi w pracy oraz dobrych praktyk społecznych, które wpływają na zdrowe życie. Zagadnienia w serwisie dotyczą bezpośrednio obszarów związanych z zarządzaniem zespołem w zakresie promowania godnego zatrudnienia, polityki równych szans i poszanowania praw pracownika. Szczególne miejsce mają treści omawiające występowanie kryzysu zdrowotnego w pracy w formie chorób przewlekłych i zawodowych. Omawiane w portalu zagadnienia są zbieżne z obszarem dotyczącym praw człowieka w zakresie działalności organizacji i stanowi realizację jednego z celów ESG.

9.9. Bezpieczeństwo

Zapewnienie bezpiecznego i higienicznego środowiska pracy oraz zapobieganie narażeniu pracowników na wypadki przy pracy jest jednym z priorytetów. W celu zapobiegania wypadkom Grupa PZU koncentruje się na zapewnieniu właściwych warunków pracy przez wprowadzanie wchodzących w życie zmian prawnych, bieżącą kontrolę i eliminację zagrożeń, które mogą doprowadzić do wypadku. Do podnoszenia świadomości

zagrożeń oraz bezpiecznych zachowań pracowników i kształtowania świadomości wykorzystywany jest szeroki wachlarz metod obejmujący m.in. szkolenia stacjonarne oraz e-learningowe, webinary ze specjalistami, spotkania stacjonarne i akcje promujące znaczenie warunków pracy i sposobu jej wykonywania, warsztaty w zakresie udzielania pierwszej pomocy. Prowadzone są zaplanowane oraz bieżące kontrole warunków pracy.

Jednymi z największych zagrożeń związanych z pracą, które stwarzają ryzyko urazów o poważnych konsekwencjach są niebezpieczeństwa związane z wykorzystaniem pojazdów służbowych szczególnie w złych warunkach atmosferycznych oraz z likwidacją szkód majątkowych np. popowodziowych lub wymagających oględzin związanych z pracami na wysokości. Mając na celu zminimalizowanie i wyeliminowanie tych ryzyk pracownicy, którzy w ramach obowiązków służbowych mogą wykorzystywać pojazdy służbowe przed otrzymaniem pojazdu mają obowiązek, w ramach badań medycyny pracy, odbycia badań psychotechnicznych. W likwidacji szkód wykorzystywane są drony zastępujące konieczność wykonywania prac na wysokości.

BHP

Od strony formalnej zarządzanie BHP regulowane jest przez wewnętrzne dokumenty i instrukcje. W PZU i w PZU Życie obowiązuje Polityka bezpieczeństwa i higieny pracy. Spółki PZU i PZU Życie, tak jak pozostałe spółki Grupy PZU, wypełniają obowiązki prawne związane z bezpieczeństwem i higieną pracy (m.in. przez przeprowadzanie oceny ryzyka zawodowego na stanowiskach pracy, analizę wypadków, szkolenia pracowników).

Zobowiązuje ona Zespół BHP do:

- prowadzenia prewencji w zakresie wypadków i chorób zawodowych;
- dążenia do ciągłej poprawy stanu bezpieczeństwa i higieny pracy przez przeprowadzanie okresowych kontroli;
- prowadzenia szkoleń w zakresie BHP, w tym z udzielania pierwszej pomocy.

Dla usprawnienia działań związanych z bezpieczeństwem i higieną pracy w spółkach Grupy PZU działają zespoły, do zadań których należą:

- dokonywanie przeglądu warunków pracy;
- przeprowadzanie okresowej oceny stanu bezpieczeństwa i higieny pracy;
- opiniowanie podejmowanych przez pracodawcę środków zapobiegających wypadkom przy pracy i chorobom zawodowym;
- formułowanie wniosków dotyczących poprawy warunków pracy oraz współdziałanie z pracodawcą w realizacji jego obowiązków w zakresie bezpieczeństwa i higieny prac.

W pozostałych spółkach Grupy PZU obsługę z zakresu bezpieczeństwa i higieny pracy wykonują specjaliści ds. BHP lub zespoły zgodnie z wewnętrznymi regulacjami dostosowanymi do rodzaju prowadzonej przez spółkę działalności.



10. Zagadnienia środowiskowe

10.1. Biznes Grupy PZU w obliczu zmian klimatu

Grupa PZU jako jedna z największych instytucji finansowych w Europie Środkowo – Wschodniej jest świadoma, że branża ubezpieczeniowa ma istotne znaczenie w transformacji gospodarki w kierunku zero-emisyjności. Grupa PZU intensyfikuje wysiłki i podejmuje działania, które mają przyczynić się do łagodzenia zmian klimatycznych. Dotyczy to przede wszystkim rozwoju oferty produktowej, sposobu jej dostarczania oraz rozwoju innowacji w zakresie ograniczania ryzyka środowiskowego i łagodzenia zmian klimatycznych. Grupa inwestuje w projekty wspierające transformację klimatyczną, m.in. w rozwój sektora energii odnawialnej.

Podejmowane działania strategiczne realizowane są w oparciu o przeprowadzone analizy, pozwalające na identyfikację szans i ryzyk.

10.1.1. Globalne wyzwania dla zrównoważonego rozwoju

W raporcie Światowego Forum Ekonomicznego The Global Risk Report 2024 ¹ ekstremalne zjawiska pogodowe znalazły się na drugim miejscu wśród zagrożeń krótkoterminowych. W horyzoncie 10-letnim po raz kolejny dominują ryzyka środowiskowe. Wśród pięciu najważniejszych zagrożeń długoterminowych znajdują się 4 związane z klimatem i środowiskiem, są to: ekstremalne zdarzenia pogodowe, krytyczna zmiana w

systemach ziemskich, utrata różnorodności biologicznej i upadek ekosystemu oraz niedobory odpady naturalnych. Dodatkowo rok 2023 był najcieplejszy w historii pomiarów, co potwierdzają dane z raportu Global Climate Highlights 2023², opartym głównie na zbiorze danych z analizy ERA5. W 2023 roku średnia globalna temperatura powietrza wyniosła 14,98 st. Celsjusza i była wyższa o 0,17 stopnia od rekordowej wartości z 2016 roku.

W porównaniu do wniosków z 2022 roku autorzy Raport The Emissions Gap Report 2023³ wskazują, że

od czasu podpisania porozumienia paryskiego w 2015 roku poczyniono postępy. W oparciu o obowiązujące w momencie przyjęcia Porozumienia Paryskiego polityki przewidywano wzrost emisji gazów cieplarnianych o 16% w 2030 roku. Obecnie prognozowany wzrost wynosi 3% Jednak, aby osiągnąć wyznaczone w Porozumieniu Paryskim na rok 2030 cele, przewidywane emisje gazów cieplarnianych muszą spaść o 28 proc. w przypadku ścieżki 2°C i aż o 42% w przypadku ścieżki 1,5°C. Autorzy raportu wzywają wszystkie narody do przyspieszenia działań na rzecz niskoemisyjnych gospodarek. Wskazują również, że kraje rozwinięte, o większych możliwościach i odpowiedzialności za emisje będą musiały podjąć bardziej ambitne działania oraz aktywnie wspierać kraje rozwijające się w dążeniu do niskoemisyjnego rozwoju.

Jak wynika z raportu PIU⁴ „Klimat rosnących strat. Rola ubezpieczeń w ochronie klimatu i transformacji energetycznej” w latach 2016-2021 zakłady ubezpieczeń w Polsce zgłosiły do Urzędu Komisji Nadzoru Finansowego 273 katastrof naturalnych, z tytułu których wypłaciły 3,622 mld zł odszkodowań. Większość z nich miała charakter lokalny i była wynikiem przechodzących nad Polską deszczów nawalnych, burz, gradu i huraganów, a także podtopień. Autorzy raportu prognozują, że zjawiska ekstremalne będą coraz częstsze, a ich skutki bardziej dotkliwe.

Z analiz powyższych opracowań wynika, że skutki zmian klimatycznych będą wpływać na rozwój gospodarczy i kondycję społeczeństw. W konsekwencji firmy ubezpieczeniowe muszą uwzględniać te tendencje w wycenie zdarzeń ubezpieczeniowych. Ryzyka związane ze zmianami klimatu, zarówno te fizyczne, jak i transformacji wymagają coraz wyraźniejszego

i pełniejszego uwzględnienia w sposobie zarządzania Grupy PZU. Z jednej strony wpływają one bezpośrednio na działalność Grupy PZU, z drugiej jednak to Grupa PZU przez swoje działania może przyczynić się do ograniczenia negatywnych skutków zmian klimatycznych. Obydwie perspektywy będą miały coraz bardziej istotny wpływ na decyzje podejmowane w Grupie PZU i osiąganymi wynikami finansowe.

Monitorowanie działań organizacji międzynarodowych

Grupa PZU monitoruje działania instytucji finansowych i organizacji międzynarodowych, tj. Organizacji Narodów Zjednoczonych (ONZ), Organizacji Współpracy Gospodarczej i Rozwoju (OECD) oraz Komisji Europejskiej. Przy ujawnianiu informacji i zarządzaniu ryzykami związanymi ze zmianami klimatycznymi w sektorze finansowym, Grupa PZU uwzględnia zapisy porozumienia klimatycznego zawartego przez 195 krajów w Paryżu w 2015 roku. Dokumentem wyznaczającym kierunek działania w przypadku ograniczania klęsk żywiołowych jest „Plan działania w sprawie ram z Sendai dotyczący ograniczania ryzyka klęsk żywiołowych w latach 2015–2030 – podejście oparte na ryzyku klęsk żywiołowych dla wszystkich strategii politycznych UE” (Sendai Framework for Disaster Risk Reduction 2015–2030). W pracach nad rozwiązaniami odpowiadającymi na wyzwania środowiskowe i związane ze zmianami klimatu, Grupa PZU uwzględnia również działania prowadzone przez polski rząd i założenia „Polityki energetycznej Polski do 2040 roku”.

1) Preface - Global Risks Report 2024 | World Economic Forum (weforum.org)

2) www.climate.copernicus.eu/global-climate-highlights-2023

3) www.unep.org/resources/emissions-gap-report-2023

4) www.piu.org.pl/raporty/klimat-rosnacych-strat/

Udział Grupy PZU w inicjatywach na rzecz zrównoważonego rozwoju

Zapobieganie zmianom klimatu i przystosowanie się do nowych warunków wymaga skoordynowanego działania decydentów, przedsiębiorstw oraz sektora finansowego. Dlatego PZU aktywnie uczestniczy w inicjatywach branżowych, angażuje się w procesy konsultacji społecznych i opiniowanie projektów ustaw związanych z ochroną klimatu. W 2023 roku PZU znacząco zwiększyło swoje zaangażowanie w zewnętrznych inicjatywach na rzecz zrównoważonego rozwoju:

- **UNEPFI** - od czerwca 2017 roku PZU jest sygnatariuszem Inicjatywy Finansowej Programu Narodów Zjednoczonych ds. Środowiska (United Nations Environment Programme Finance Initiative, UNEP Finance Initiative). To globalne partnerstwo ustanowione między Programem Narodów Zjednoczonych ds. Środowiska a sektorem finansowym służy mobilizacji całego systemu finansowego (w tym sektora ubezpieczeniowego) na rzecz zrównoważonego rozwoju.
- **UNEP/GRID-Warszawa** – od kwietnia 2022 roku PZU współpracuje z Centrum UNEP/GRID-Warszawa. W roku 2023 po raz drugi PZU przystąpił do kolejnej edycji programu Climate Leadership. Zobowiązaniem PZU w ramach edycji 2023 programu Climate Leadership było rozszerzenie działań edukacyjnych oraz zwiększenie świadomości pracowników w obszarze zrównoważonego rozwoju. PZU został także partnerem jubileuszowej 10. edycji programu „Eco-Miasto”, prowadzonego przez UNEP/GRID-Warszawa we współpracy z Ambasadą Francji w Polsce. Celem inicjatywy jest edukacja, inspiracja oraz wymiana doświadczeń pomiędzy jednostkami samorządu terytorialnego, przedsiębiorcami działającymi

w obszarach zurbanizowanych oraz ekspertami zrównoważonego rozwoju miast. PZU przygotował i udostępnił wszystkim zainteresowanym kompendium wiedzy na temat najlepszych trendów i praktyk w zakresie zrównoważonego rozwoju miast – „Moc naszych miast”.

- **UNGC** - od maja 2022 roku PZU jest członkiem United Nations Global Compact – największej na świecie inicjatywy wspierającej prowadzenie biznesu zgodnie z zasadami zrównoważonego rozwoju. Członkiem UNGC jest również Bank Pekao. PZU był zaangażowany w inicjatywę Climate Positive koordynowaną przez UN Global Compact Network Poland i uczestniczył m.in. w pracach zespołu zrównoważone finanse.
- **Partnerstwo na rzecz realizacji SDGs** – w czerwcu 2022 roku PZU dołączył do Partnerstwa na rzecz realizacji Celów Zrównoważonego Rozwoju, którego inicjatorem jest Ministerstwo Rozwoju i Technologii.
- **Forum Odpowiedzialnego Biznesu** – PZU kontynuował uczestnictwo w Programie Partnerstwa Forum Odpowiedzialnego Biznesu. Program jest platformą rozwoju, zdobywania wiedzy oraz networkingu i dzielenia się dobrymi praktykami w obszarze zrównoważonego rozwoju. W Programie uczestniczy ponad 60 firm-liderów zrównoważonego rozwoju w Polsce. PZU angażuje się również w koordynowaną przez Forum Odpowiedzialnego Biznesu inicjatywę Chapter Zero Poland. Jest to polska odłona międzynarodowej inicjatywy Climate Governance powołanej przez World Economic Forum, powstała by podnieść świadomość konsekwencji zmian klimatycznych dla biznesu i wpływu biznesu na klimat.
- **Projekty Ministerstwa Klimatu i Środowiska** - PZU kontynuuje swoje zaangażowanie w realizację założeń „Porozumienia na rzecz rozwoju morskiej energetyki wiatrowej w Polsce” oraz „Porozumienia sektorowego

na rzecz rozwoju gospodarki wodorowej”. Są to projekty zainicjowane przez Ministerstwo Klimatu i Środowiska. Stanowią one platformę międzysektorowej współpracy na rzecz rozwoju gospodarczego Polski, wzrostu konkurencyjności polskich przedsiębiorców oraz rozwoju inicjatywy gwarantujących bezpieczeństwo, zarówno ekonomiczne, jak i energetyczne Polski w oparciu o nisko i zeroemisyjne źródła energii. Członek Zarządu PZU Życie pełni funkcję członka Rady Koordynacyjnej ds. Morskiej Energetyki Wiatrowej.

- **Zrównoważone finansowanie** - Grupa PZU systematycznie uczestniczy w dialogu na temat zrównoważonego rozwoju i zrównoważonego finansowania. Przedstawiciel PZU przewodniczy Grupie roboczej ds. zrównoważonego finansowania w Polskiej Izbie Ubezpieczeń (PIU). PZU przewodniczy również Zespołowi ds. zarządzania ryzykiem katastrof naturalnych, którego jednym z zadań jest wsparcie Urzędu Komisji Nadzoru Finansowego (UKNF) w definiowaniu testów warunków skrajnych związanych ze zmianami klimatu. PZU zaangażowany jest także w prace polskiej Platformy Zrównoważonych Finansów, powołanej przy Ministerstwie Finansów.
- **Sustainable Investment Forum Poland (POLSIF)** – w lutym 2024 roku TFI PZU dołączyło do grona członków Sustainable Investment Forum Poland (POLSIF), którego misją jest działanie na rzecz rozwoju rynku zrównoważonych inwestycji i finansów w Polsce poprzez tworzenie oraz rozpowszechnianie najlepszych praktyk w tym zakresie. Sustainable Investment Forum Poland (POLSIF) to organizacja pozarządowa założona w 2023 roku przez przedstawicieli wiodących towarzystw funduszy inwestycyjnych, banków, funduszy private equity, organizacji i izb branżowych oraz świata nauki. POLSIF jest częścią

ogólnoeuropejskiej organizacji The European Sustainable Investment Forum (EUROSIF).

Wskaźnik strategii ESG: Przystąpienie do co najmniej 3 nowych inicjatyw - promujących zrównoważony rozwój

Poziom realizacji 2023: Udział w 7 inicjatywach promujących zrównoważony rozwój

10.1.2. Analiza zmian klimatu i identyfikacja ryzyk

Analizując wpływ klimatu na działalność Grupy PZU, w kontekście rozwoju, wyników oraz sytuacji kapitałowej, dokonano identyfikacji ryzyk uwzględniając wytyczne Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD) oraz wytyczne Komisji Europejskiej i przeprowadzono analizę scenariuszową dotyczącą zmian klimatu.

Ryzyka związane ze zmianą klimatu

Jako punkt wyjścia do analiz przeprowadzonych w Grupie PZU została przyjęta struktura scenariuszy zaproponowana przez NGFS (The Network of Central Banks and Supervisors for Greening the Financial System). Scenariusze są ustrukturyzowane według stopnia osiągnięcia celów klimatycznych oraz wzorca transformacji. Natomiast Europejski Urząd Nadzoru Ubezpieczeń i Pracowniczych Programów Emerytalnych (EIOPA) w swoim dokumencie do czterech obrazów świata zdefiniowanych przez NGFS przyporządkował dwa długoterminowe scenariusze wzrostu temperatur (powyżej i poniżej 2°C).

Testy stresu i analizy wrażliwości

Grupa PZU przeprowadza regularne testy stresu i analizy wrażliwości, zarówno na potrzeby corocznego procesu własnej oceny ryzyka i wypłacalności (ORSA) jak i testów warunków skrajnych zgodnych z wymogami organu nadzoru. W ramach ORSA analizy wrażliwości obejmują scenariusze stresowe, wpływające zarówno na aktywa, jak i na zobowiązania. Testy stresu wybrane do przeprowadzenia w ramach tej oceny pokrywają

najważniejsze obszary działalności oraz profil ryzyka Grupy PZU. Odpowiadają ocenie najistotniejszych ryzyk, w szczególności regularnie analizowany jest krótkoterminowy wpływ ekstremalnych zjawisk pogodowych (szkód katastroficznych) oraz wzrost szkodowości na kondycję kapitałową Grupy PZU.

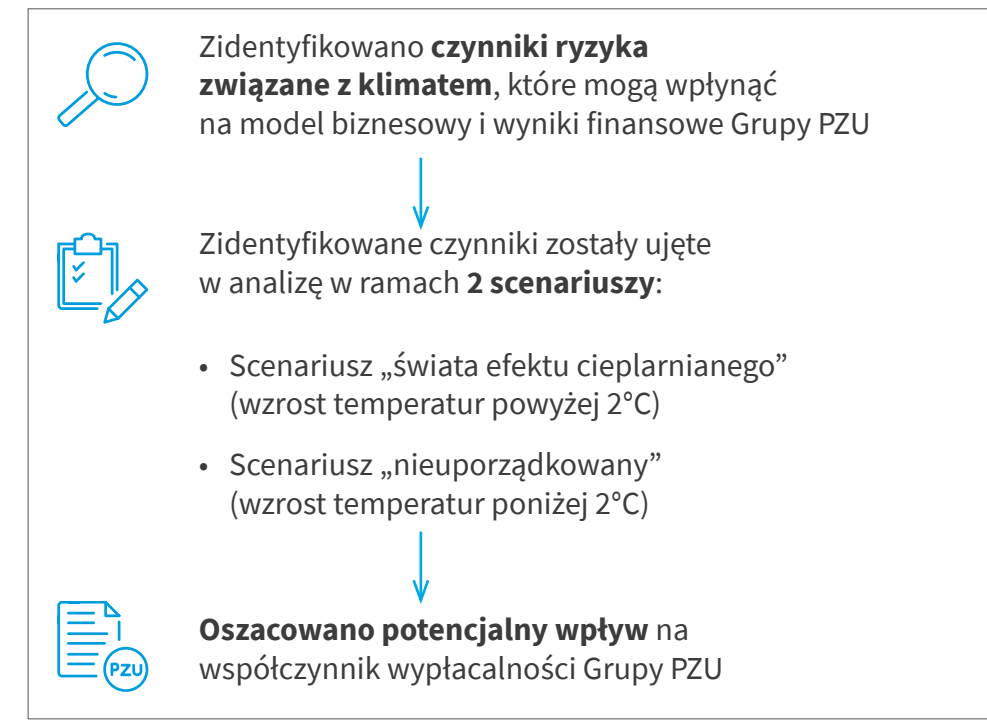
Proces identyfikacji i analizy ryzyk oraz identyfikacji ryzyk kluczowych

W uzupełnieniu do procesów zarządzania poszczególnymi kategoriami ryzyka, PZU jako podmiot dominujący przeprowadza cykliczny proces identyfikacji i analizy ryzyk oraz identyfikacji ryzyk kluczowych. Wszystkie ryzyka zidentyfikowane w toku tego procesu są oceniane pod kątem częstotliwości oraz skali materializacji (z uwzględnieniem aspektu finansowego oraz wpływu na reputację). Analizie podlegają w szczególności ryzyka związane ze zmianami klimatu, zarówno w aspekcie ryzyk fizycznych jak i ryzyk transformacji. Proces pozwala na analizę ryzyk w horyzoncie średnioterminowym oraz identyfikację i ocenę ryzyk wschodzących. Analiza jest aktualizowana co najmniej raz do roku.

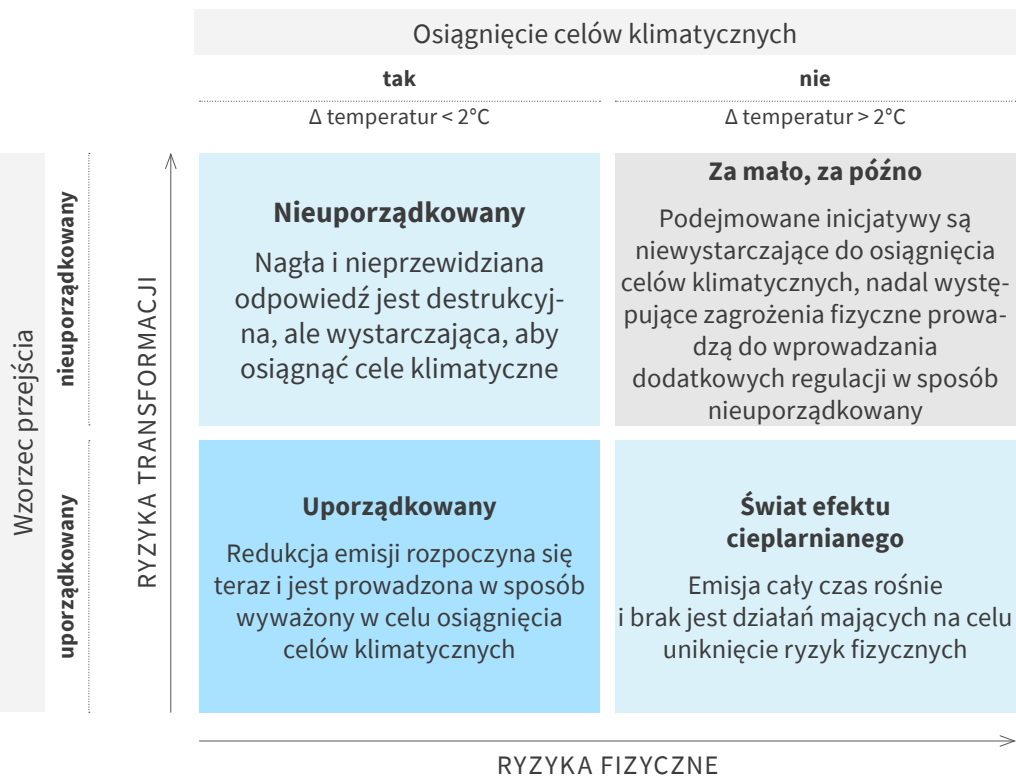
W wyniku przeprowadzonych analiz zidentyfikowano następujące czynniki ryzyka związane z klimatem, które mogą wpłynąć na model biznesowy i wyniki finansowe Grupy PZU.

W obecnej fazie analizy zjawisk klimatycznych Grupa PZU badała:

Analiza czynników ryzyka związanych z klimatem



Struktura scenariuszy



Źródło: A call for action; Climate change as a source of financial risk, April 2019

Czynnik ryzyka			Horyzont	Kategoria ryzyka w systemie zarządzania ryzykiem	Podejmowane działania
RYZYKA TRANSFORMACJI	Rozbieżność pomiędzy tempem transformacji polskiej gospodarki a zmianami na rynku reasekuracyjnym, czego skutkiem jest zmniejszenie dostępności ofert reasekuracyjnych dla projektów związanych z przemysłem wydobywczym i energetyką opartą na węglu. Materializacja ryzyka może prowadzić do następujących konsekwencji:				
	Ograniczona sprzedaż ubezpieczeń tego typu projektów.		Średni / Długi	Ryzyko biznesowe (proces analizy kluczowych ryzyk)	W ramach odnowienia umów są przeprowadzane negocjacje z reasekuratorami oraz klientami . Klienci mają oferowany zakres ubezpieczeń dostosowany do dostępnej oferty reasekuracyjnej . Konieczne są ograniczenia limitów odpowiedzialności.
	Wzrost cen ochrony reasekuracyjnej.		Krótki		Dodatkowo zakłada się stopniową transformację portfela PZU zgodną z transformacją polskiej gospodarki .
	Wzrost wymogu kapitałowego dla ryzyka niewykonania zobowiązania przez kontrahenta w wyniku plasowania części portfela u reasekuratorów o niższych ratingach.		Średni	Ryzyko kredytowe	Jakość kredytową reasekuratorów ocenia się na podstawie danych pozyskanych ze źródeł zewnętrznych, w tym ratingu siły finansowej według oceny kredytowej agencji, a także na podstawie modelu wewnętrznego . Model dzieli reasekuratorów na kilka klas, w zależności od poziomu szacowanego ryzyka. Akceptuje się tylko podmioty o ryzyku niższym niż ustalony punkt odcięcia oraz o ratingu nie niższym niż A-. Akceptacja nie jest automatyczna, a analizę uzupełnia się o ocenę dokonaną przez brokerów reasekuracyjnych. W ramach monitoringu ryzyka kredytowego ocenę danego podmiotu aktualizuje się raz na kwartał .
	Spadek cen akcji oraz wycen obligacji korporacyjnych przedsiębiorstw z wybranych sektorów w wyniku większych obciążeń regulacyjnych.		Średni	Ryzyko rynkowe/Ryzyko kredytowe	Ryzyko rynkowe podlega stałemu monitoringowi oraz wewnętrznej siatce limitów. W ramach ryzyka kredytowego funkcjonuje kompleksowy system oceny kontrahentów oraz stanowienia limitów (w tym na branże). W zakresie oceny ryzyka kredytowego danego podmiotu wyznacza się wewnętrzne ratingi kredytowe (podejście do wyznaczania ratingu różni się w zależności od typu podmiotu). Ratingi są oparte na analizie ilościowej oraz jakościowej i stanowią jeden z podstawowych elementów procesu ustanawiania limitów zaangażowania. Jakość kredytowa kontrahentów oraz emitentów podlega cyklicznemu monitoringowi . Jednym z podstawowych elementów monitoringu jest okresowa aktualizacja ratingów wewnętrznych.
	Podniesienie wymogów kapitałowych w wyniku rewizji parametrów formuły standardowej dla wybranych ryzyk		Średni	Ryzyko braku zgodności	Grupa PZU na bieżąco śledzi zmiany regulacyjne, uczestniczy w prowadzonych konsultacjach i analizuje wpływ wprowadzanych lub planowanych zmian na swoją sytuację kapitałową.
RYZYKA FIZYCZNE	Nasilenie się ekstremalnych zjawisk pogodowych, co może prowadzić również do wzrostu cen reasekuracji.		Krótki / Długi	Ryzyko aktuarialne	System zarządzania ryzykiem funkcjonujący w Grupie PZU zapewnia cykliczny monitoring ekspozycji, a stosowany program reasekuracji pozwala na istotną redukcję wielkości potencjalnej szkody katastroficznej na udziale własnym do akceptowalnych poziomów, nie zagrażających stabilności finansowej PZU
	Występowanie intensywnych pożarów na terenach leśnych w miejscowościach podmiejskich oraz polach uprawnych w związku z nasilającą się suszą.			Ryzyko aktuarialne	
	Podwyższona śmiertelność, w szczególności w miastach spowodowana ekstremalnymi zjawiskami pogodowymi podwyższającymi temperatury w mieście w stosunku do terenów otaczających, co może prowadzić do zwiększonych wypłat oraz konieczności rewizji założeń na przyszłość przez podwyższenie współczynników śmiertelności przyjmowanych w najlepszym oszacowaniu zobowiązań (BEL).		Długi	Ryzyko aktuarialne	Analiza i monitoring wskaźników ekspozycji na ryzyko w wybranych grupach produktowych. Aktuarialny cykl kontroli, tj. wyznaczanie adekwatnych założeń .

Czynniki ryzyka wyszczególnione w powyższej tabeli zostały poddane analizie w ramach 2 scenariuszy, dla których punktem wyjścia jest struktura scenariuszy zaproponowana przez The Network of Central Banks and Supervisors for Greening the Financial System (NGFS).



1. Scenariusz „świata efektu cieplarnianego”, w którym główną rolę odgrywają ryzyka fizyczne przy uproszczeniu polegającym na założeniu zerowego wpływu ryzyk transformacji;
2. Scenariusz „nieuporządkowany”, w którym główną rolę odgrywają ryzyka transformacji przy uproszczeniu polegającym na założeniu zerowego wpływu ryzyk fizycznych.

Uwzględniono poniższe założenia i czynniki ryzyka:

Wyniki analizy

Scenariusz „świata efektu cieplarnianego”	Scenariusz „nieuporządkowany”
• Wystąpienie ekstremalnych zjawisk katastroficznych: (i) powodziowych, gdzie wartość szkody 1 na 200 lat wyznaczona zgodnie z metodyką formuły standardowej, służącej do wyznaczania kapitałowego wymogu wypłacalności, (ii) pożary obszarów leśnych w miejscowościach podmiejskich oraz polach uprawnych – maksymalna szkoda na udziale własnym z tytułu pojedynczego zdarzenia. Krótki horyzont: wypłaty z tytułu ryzyk katastroficznych zgodnie z bieżącym programem reasekuracji – spadek środków własnych. Długi horyzont: wzrost cen reasekuracji i podwyższenie zachowka – wzrost SCR w wyniku wzrostu wartości netto najlepszego oszacowania zobowiązań (BEL netto). • Podwyższona śmiertelność w miastach spowodowana ekstremalnymi zjawiskami pogodowymi podwyższającymi temperatury w mieście w stosunku do terenów otaczających Krótki horyzont: wypłaty z tytułu wyższej szkodowości w pierwszym roku – spadek środków własnych. Długi horyzont: podwyższone współczynniki śmiertelności, służące do wyznaczania BEL – spadek środków własnych i zmiana kapitałowego wymogu wypłacalności (SCR).	• Podwyższenie ryzyka kredytowego ze względu na reasekurację części portfela u kontrahentów o niższych ratingach. • Przecena akcji oraz obligacji korporacyjnych z wybranych sektorów. • Ryzyko regulacyjne związane z rewizją parametrów formuły standardowej, służącej do wyznaczania kapitałowego wymogu wypłacalności. Zakłada się, że ryzyka transformacji będą występowały w krótkim lub średnim horyzoncie czasu.

- W przypadku realizacji zakładanych scenariuszy wypłacalność Grupy PZU nie byłaby zagrożona.
- W obu scenariuszach spełnione są zarówno wymogi regulacyjne, jak i założenia wewnętrznej siatki limitów. Tabela poniżej przedstawia wrażliwość współczynnika wypłacalności Grupy PZU oszacowaną na bazie prognoz na koniec 2024 roku.

	Wrażliwość współczynnika wypłacalności Grupy PZU
Scenariusz „świata efektu cieplarnianego”	(44) p.p.
Scenariusz „nieuporządkowany”	(6) p.p.

- Najbardziej dotkliwym czynnikiem jest, klasyfikowane do ryzyk fizycznych, wystąpienie ekstremalnego zjawiska powodziowego. Jest to ryzyko długookresowe związane ze wzrostem temperatur powyżej 2°C. Coroczne odnowienia umów oraz analiza aktualnych danych i prognoz wraz z doborem odpowiedniego programu reasekuracyjnego pozwala na znaczącą redukcję możliwego wpływu tego ryzyka na Grupę PZU.
- Wśród ryzyk transformacji najbardziej dotkliwe jest ryzyko regulacyjne związane ze zmianą parametrów wykorzystywanych do kalkulacji podmodułu ryzyka katastrof naturalnych.
- W krótkim i średnim okresie prawdopodobieństwo materializacji ryzyka związanego z procesem transformacji gospodarki światowej na niskoemisyjną (ryzyko transformacji) jest wyższe niż prawdopodobieństwo materializacji najbardziej ekstremalnego ryzyka fizycznego związanego ze zmianą klimatu.

W powyższej analizie przedstawiono wpływ kluczowych ryzyk związanych ze zrównoważonym rozwojem, a w szczególności zmianą klimatu na Grupę PZU. Niemniej odpowiedź na zidentyfikowane ryzyka pozwala na zmianę w kierunku zrównoważonej oferty produktowej, która nie tylko odpowiada na potrzeby klientów, zidentyfikowane wyzwania klimatyczne, ale jest przede wszystkim szansą na rozwój biznesu i budowanie przewagi rynkowej. Grupa PZU podejmuje działania mające na celu ograniczanie prawdopodobieństwa materializacji ryzyka związanego z transformacją przez inwestycje na rzecz gospodarki niskoemisyjnej, kształtowanie swojej oferty w celu przeciwdziałania ryzykom klimatycznym oraz wsparcia zdolności adaptacyjnych polskiej gospodarki.

Wskaźnik strategii ESG: Wypracowanie i wdrożenie stosowanych analiz wpływu zmian klimatu w celu zapewnienia zgodności z wymogami regulacyjnymi

Poziom realizacji 2023: Zrealizowane





10.1.3. Strategia ESG – podejście do zarządzania w obszarze klimatu

Zidentyfikowane ryzyka klimatyczne, zostały uwzględnione w Strategii ESG „Rozwój w równowadze”, w szczególności w filarze środowiskowym „Zaufany parter zielonej transformacji”. Grupa PZU koncentruje swoje działania na rzecz ograniczenia zmian klimatycznych na kilku obszarach, jednocześnie poszukuje w nich szans na rozwój biznesu. Są to m.in.:

- Odpowiednia oferta produktowa umożliwiająca i zachęcająca klientów do działań ograniczających emisję dwutlenku węgla;
- Wykorzystanie nowych technologii w procesie obsługi szkód i świadczeń;
- Rozwój usług doradczych w zakresie ograniczenia ryzyka, budowy zrozumienia i bardziej skutecznego podejścia klientów do łagodzenia skutków zmian klimatu;
- Decyzje inwestycyjne, wspierające rozwój odnawialnych źródeł energii i zmianę miksu energetycznego polskiej gospodarki;
- Działania zmierzające do zbadania i lepszego zrozumienia ryzyk ESG w portfelu ubezpieczeniowym i inwestycyjnym;
- Działania ograniczające bezpośredni wpływ środowiskowy Grupy PZU.

Szanse związane ze zmianą klimatu

Zmiany klimatyczne stanowią rosnące ryzyko dla branży ubezpieczeniowej, ale stwarzają one również nowe szanse. Zrozumienie ryzyk związanych ze zrównoważonym rozwojem pozwala nie tylko chronić ubezpieczonych przed stratami, ale także zapewnić długoterminową dostępność produktów ubezpieczeniowych, a w pewnych sytuacjach obniżyć całkowity koszt ubezpieczenia. Analiza ryzyka pozwala na dokładną identyfikację ryzyk związanych ze zrównoważonym rozwojem, a w szczególności ze zmianą klimatu. Aby podążać w kierunku zrównoważonej oferty produktowej Strategia Grupy PZU oraz cała jej działalność koncentruje się wokół odpowiedzi na zidentyfikowane ryzyka. Jest ona nie tylko odpowiedzią na potrzeby klientów i zidentyfikowane wyzwania klimatyczne, lecz także szansą na rozwój biznesu i budowanie przewagi rynkowej. Dla przykładu, zarządzanie ryzykiem klimatycznym wynikającym z transformacji portfela ubezpieczeniowego polegające na zwiększaniu i uatrakcyjnianiu oferty produktów finansowych skierowanej do niskoemisyjnych gałęzi gospodarki oraz gałęzi wykorzystujących energię odnawialną również wpływa na rozwój tych gałęzi. W ten sposób przejawia się również pozytywny wpływ oferty produktowej Grupy na klimat i środowisko. Warto podkreślić, że osiągnięcie celu, jakim jest odpowiednie dostosowanie społeczeństwa i gospodarki do zmian klimatycznych, wymaga szerokich działań wspierających, wykraczających poza zakres działalności branży ubezpieczeniowej.

Wpływ pośredni na zmiany klimatu

Spółki Grupy prowadząc swoją działalność korzystają z zasobów naturalnych. Z uwagi na to, że większość spółek Grupy to instytucje finansowe bezpośredni wpływ na klimat jest relatywnie niewielki. Z drugiej strony, przez finansowanie, ubezpieczanie i inwestowanie mogą, do pewnego stopnia oddziaływać na zachowania klientów, a w konsekwencji też na ich wpływ na środowisko i zmiany klimatyczne.

Grupa PZU ma ambicję stać się zaufanym partnerem transformacji energetycznej i rozwijać ofertę wspierającą rozwój niskoemisyjnej gospodarki. Informacje o tym w jaki sposób Grupa PZU kształtuje swoją ofertę ubezpieczeniową i bankową tak, aby wspierać rozwój polskiej gospodarki w kierunku neutralności klimatycznej oraz w jaki sposób wykorzystuje szanse związane z klimatem zostały przedstawione w rozdziale [10.5. Oferta produktowa - przeciwdziałanie i adaptacja](#).

10.2. Oferta produktowa - przeciwdziałanie i adaptacja

Grupa PZU ma świadomość tego, że usługi ubezpieczeniowe oraz działalność bankowa i inwestycyjna to obszary, w których decyzje spółek Grupy mogą oddziaływać na zachowania klientów, a w konsekwencji na ich stosunek do środowiska naturalnego, wagi poszanowania praw człowieka czy etycznego prowadzenia biznesu.

Oferta produktowa oraz działania Grupy PZU uwzględniają różne scenariusze i kierunki zmian klimatu. Dlatego działania są wielokierunkowe. Z jednej strony przyczyniają się do zapobiegania zmianom klimatu, czyli koncentrują się na wspieraniu gospodarki w jej wysiłkach transformacyjnych i ograniczeniu emisji gazów cieplarnianych. Ważną częścią zobowiązań

Dobre praktyki PZU i PZU Życie



Polityka zrównoważonego inwestowania PZU i PZU Życie



Polityka zrównoważonego inwestowania PZU i PZU Życie - określa ogólne zasady lokowania środków, czynniki ESG brane przy tym pod uwagę oraz sposób realizacji celów zrównoważonego inwestowania określonych w Strategii ESG i Strategii Grupy PZU. Ma ona zastosowanie przy lokowaniu środków własnych i środków pokrywających zobowiązania ubezpieczeniowe. Ponadto w Polityce zostały wskazane przykładowe czynniki ESG uwzględniane w działalności lokacyjnej PZU i PZU Życie. Polityka została przyjęta odpowiednimi uchwałami. Polityka jest dostępna na stronie internetowej pod adresem: <https://www.pzu.pl/filesserver/item/1535345>

Strategii ESG jest rozwój oferty produktowej wspierającej transformację energetyczną kraju. Z drugiej strony, działalność Grupy przyczynia się do adaptacji do zmian klimatu, czyli budowania odporności kraju na zmiany klimatu. W odpowiedzi na wyzwania związane ze zmianami klimatycznymi Grupa PZU poszukuje i wdraża innowacyjne rozwiązania produktowe.

Prowadzona przez Grupę PZU działalność ubezpieczeniowa nakierowana jest na zapewnienie produktów ubezpieczeniowych dostosowanych do potrzeb klientów indywidualnych i korporacyjnych w różnych sektorach gospodarki. Najwyższym priorytetem jest odpowiedź na aktualne potrzeby polskiego rynku i gospodarki w zgodzie z krajowymi i unijnymi regulacjami (m.in. poszanowania zasad uczciwej konkurencji i współpracy wyłącznie z klientami biznesowymi, których działalność, według wiedzy PZU, jest zgodna z prawem). Kompleksowość potrzeb, a co za tym idzie – oferty sprawia, że PZU zapewnia ochronę ubezpieczeniową również podmiotom z sektora wydobywczego i energetycznego. Klienci z tej grupy, poza tradycyjną działalnością operacyjną wykorzystującą węgiel i inne paliwa kopalne, rozwijają też działania w obszarze energetyki ze źródeł odnawialnych. Dodatkowo Grupa PZU jest świadoma, że proces transformacji polskiej

Wskaźnik strategii ESG: Rozwój oferty ubezpieczeniowej dla technologii wspierających transformację klimatyczno - energetyczną w Polsce

Poziom realizacji 2023: Dwa produkty ubezpieczeniowe dla klientów korporacyjnych: PZU Energia Słońca i PZU Energia Wiatru oraz jeden produkt dla klientów indywidualnych i MSP: PZU Eko Energia

gospodarki w kierunku zeroemisyjności będzie wymagał zaangażowania i inwestycji ze strony podmiotów obecnie działających w sektorze energetycznym. Aby ta transformacja dokonała się w sposób uporządkowany, potrzebna jest dostępność produktów finansowych, w tym finansowania oraz ubezpieczeń dla podmiotów tego sektora.

10.2.1. Klient korporacyjny

Ze względu na skalę wpływu działalności klientów korporacyjnych Grupa PZU systematycznie poszerza ofertę produktową skierowaną do tej grupy klientów. Celem Grupy jest dostarczenie rozwiązań, które będą ich wspierały w drodze do neutralności klimatycznej. Jest to odpowiedź na największe wyzwania klimatyczne. Dzięki oferowanym produktom Grupa PZU przyczynia się do zmniejszenia negatywnego wpływu środowiskowego, a oferta jest dostosowana do polskiej specyfiki gospodarczej.

Ubezpieczenia OZE – produkty „PZU Energia Wiatru” i „PZU Energia Słońca”

W odpowiedzi na potrzeby wynikające z rosnącego rynku energii odnawialnej w ofercie PZU znajdują się ubezpieczenia dla klientów korporacyjnych, którzy inwestują w OZE. PZU Energia Wiatru i PZU Energia Słońca to produkty, które chronią elektrownie wiatrowe i instalacje fotowoltaiczne na wypadek awarii, uszkodzeń czy zniszczeń. Zabezpieczają również klientów przed odpowiedzialnością cywilną i utratą zysku spowodowaną szkodami materialnymi. Obie polisy chronią zarówno urządzenia służące do generowania energii (w przypadku PZU Energia Wiatru: gondole, wieże, fundamenty, okablowanie wewnętrzne, a w PZU Energia Słońca:

panele fotowoltaiczne, ich konstrukcję, okablowanie wewnętrzne, inwertery) oraz całą infrastrukturę towarzyszącą: magazyny energii, podziemne przyłącza kablowe, napowietrzne linie elektroenergetyczne, linie światłowodowe, urządzenia wyprowadzające moc do sieci elektroenergetycznej, jak i infrastrukturę pomocniczą: ogrodzenia, oświetlenie, systemy dozoru, drogi wewnętrzne, budynki stacji i rozdzielni wraz z wyposażeniem.

Ubezpieczenia OZE – produkty „Siła Wiatru” i „Moc Słońca”

TUW PZUW, który działa w segmencie ubezpieczeń dla przedsiębiorstw, podmiotów medycznych i instytucji publicznych, w kompleksowy sposób uwzględnia kwestie klimatyczne oferując ochronę ubezpieczeniową także dla odnawialnych źródeł energii. Specyfika ubezpieczeń gospodarczych w ramach towarzystwa ubezpieczeń wzajemnych opiera się na zawieraniu ubezpieczeń w toku negocjacji z wykorzystaniem indywidualnej oceny ryzyka, a programy ubezpieczeniowe dostosowane są do indywidualnych potrzeb i oczekiwań członków towarzystwa. Zgodnie ze strategią ESG „Rozwój w równowadze” TUW PZUW również jest partnerem zielonej transformacji polskiej gospodarki. Swoje zobowiązane realizuje przez ubezpieczenie podmiotów szeroko rozumianego sektora energetyczno-węglowego, które są w procesie zmiany tzw. miksu energetycznego, ze szczególnym uwzględnieniem tych obszarów działalności spółek energetycznych, które rozwijają odnawialne źródła energii, tj. farmy wiatrowe, fotowoltaiczne, sieć elektrowni wodnych oraz biogazowni. W swej ofercie TUW PZUW posiada ubezpieczenia – elektrowni wiatrowych „Siła Wiatru” i instalacji fotowoltaicznych „Moc Słońca”. Są to kompleksowe ubezpieczenia majątkowe od wszystkich ryzyk, w tym od uszkodzeń i utraty zysku, a także odpowiedzialności cywilnej z

tytułu eksploatacji generatorów wiatrowych i paneli fotowoltaicznych.

W 2023 roku TUW PZUW poszerzył ofertę o ubezpieczenie odpowiedzialności za szkody w środowisku. Jest przeznaczone dla podmiotów korzystających ze środowiska w rozumieniu ustawy z 30 kwietnia 2007 roku o zapobieganiu szkodom w środowisku i ich naprawie. Chodzi m.in. o podmioty prowadzące działalność powodującą szkodę w środowisku lub ryzyko takiej szkody. Zakresem ubezpieczenia objęta jest odpowiedzialność ubezpieczonego za szkody w środowisku, w tym koszty działań podejmowanych w celu naprawy lub zastąpienia w równoważny sposób elementów przyrodniczych lub ich funkcji, a także koszty działań podejmowanych, aby zapobiec szkodzie w środowisku lub zmniejszyć jej rozmiary.





System Inteligentnego Zarządzania Energią PZU LAB dla klientów biznesowych

Usługa pozwala na bardziej oszczędne zarządzanie energią w budynkach oraz ograniczenie emisji CO₂. Zastosowanie Systemu Inteligentnego Zarządzania Energią umożliwia klientom zintegrowanie wszystkich istotnych źródeł energii w taki sposób, aby ograniczyć niepotrzebne i nadmiarowe jej zużycie. Połączenie nowoczesnych technologii informatycznych, monitorowania warunków bytowych w budynkach, algorytmicznego sterowania istotnymi urządzeniami zużywającymi energię w okresach użytkowania i w okresach zmniejszonych potrzeb - może przynieść oszczędności na poziomie 15-30%. Korzyści z wdrożenia Systemu Inteligentnego Zarządzania Energią w postaci zmniejszenia zużycia wszystkich rodzajów energii oraz mierzalne ograniczenie emisji CO₂ wpisują się w potrzeby dostosowania przedsiębiorstw do wyzwań związanych z sytuacją na rynku energii i możliwych ograniczeń w dostępie do nich. Obecnie prowadzone są dwa wdrożenia systemu inteligentnego zarządzania energią.

Ograniczenia negatywnego wpływu w łańcuchu wartości - iAgro

Grupa PZU dba o ograniczenie wpływu środowiskowego swoich produktów nie tylko w procesie ich tworzenia i oferowania, ale również w całym cyklu. Z jednej strony to dodatkowe wsparcie dla klientów Grupy PZU, które przyczynia się do ograniczenia ich wpływu środowiskowego. Z drugiej strony jest to odpowiedź Grupy PZU na jej negatywny wpływ środowiskowy w łańcuchu wartości. W ramach inicjatywy PZU iAgro wdraża usługę umożliwiającą klientom ograniczenie kosztów prowadzenia produkcji rolnej oraz optymalizację oddziaływania środowiskowego. Celem projektu jest:

- optymalizacja i odpowiedniość poziomu zużycia środków ochrony roślin na hektar uprawy;
- ograniczenie ilości i kosztów zabiegów ochronnych;
- umożliwienie stosowania mechanicznych lub naturalnych zabiegów pielęgnacyjnych w miejsce np. oprysków;
- dostęp do kilkudziesięciu modeli chorobowych roślin;
- prowadzenie polityk prewencyjnych dla klientów PZU (klient posiada dostęp do systemu estymacji ryzyka wystąpienia szkód w uprawie, alertów i ostrzeżeń);
- wsparcie klientów w redukcji emisji CO₂.

System PZU iAgro składa się ze specjalistycznych stacji pomiarowych (mierzonych jest kilkanaście parametrów), oprogramowania wykorzystującego zaawansowane algorytmy AI oraz modele chorobowe oraz platformy online do przeglądu i zarządzania danymi (w tym alertami chorobowymi). Założeniem projektu PZU iAgro i etapu pilotażowego było także zbudowanie programu i metody mierzenia bilansu CO₂ w ramach prowadzonej działalności produkcji rolnej. W ramach szerokiego uruchomienia usługi PZU iAgro tak zwany kalkulator CO₂ będzie częścią rozwiązania oferowanego dla klientów PZU. System monitoringu i sygnalizacji infekcji chorobowych oraz szkodników pozwala precyzyjnie określić, kiedy i w jakiej ilości należy zastosować zabiegi ochronne. Zbyt późno wykonany zabieg lub niewłaściwa identyfikacja patogenu może obniżyć jakość plonów. To przyczynia się do strat finansowych. W 2023 r. trwały prace nad rozwojem systemu, a w testach nowych rozwiązań wzięło udział 80 gospodarstw rolnych. Z przeprowadzonych ankiet ewaluacyjnych wynika, że dzięki rozwiązaniu klienci ograniczyli od 10% do 40% zabiegów agrotechnicznych w tym sezonie.

Ubezpieczenia AC – samochody elektryczne

PZU oferuje zakres ubezpieczenia AC dla samochodów elektrycznych wchodzących w skład flot samochodowych. Ochroną objęte są szkody dotyczące ładowarek, w tym wallbox'a, a także kabli ładujących oraz baterii w samochodach. Jest to odpowiedź na rosnącą popularność samochodów elektrycznych we flotach samochodowych. Według danych PSPA w 2023 roku w Polsce zarejestrowano 19 612 nowych, całkowicie elektrycznych samochodów osobowych i użytkowych (BEV), czyli o ponad połowę więcej niż w 2022 roku. Rośnie również liczba elektrycznych ciężarówek, autobusów, motorowerów i motocykli. Równoległe do floty pojazdów z napędem elektrycznym, rozwija się również infrastruktura ładowania. Pod koniec października 2023 roku w Polsce funkcjonowało 3 166 ogólnodostępnych stacji ładowania pojazdów elektrycznych (6 378 punktów). Zgodnie z pakietem legislacyjnym Komisji Europejskiej „Fit for 55” bardziej rygorystyczne normy emisji CO₂ dla samochodów osobowych i dostawczych przyspieszą przejście na mobilność bezemisyjną dzięki wymogowi zmniejszenia średnich emisji z nowych samochodów o 55% od roku 2030 i o 100% od roku 2035 w porównaniu z poziomami z 2021 roku. Dzięki ubezpieczeniu samochodów elektrycznych klienci flotowi, którzy zawrą ubezpieczenie AC w PZU, mogą liczyć na ochronę w przypadku szkód dotyczących elementów pojazdu elektrycznego, które są następstwem m.in. kradzieży, przeciążenia instalacji, przegrzania, zwarcia, spadku napięcia, a także uszkodzenia wskutek rażącego niedbalstwa.



Elektryfikacja floty

Rosnące zainteresowanie flot samochodowych pojazdami elektrycznymi wynikającym ze zmian legislacyjnych Unii Europejskiej oraz polskiej ustawy o elektromobilności i paliwach alternatywnych przyczyniło się do rozszerzenia działań PZU w tym zakresie. PZU wspólnie z operatorem technologicznym programu PZU iFlota wprowadził program prewencyjny oparty o system informatyczny do zarządzania flotą dla korporacyjnych klientów flotowych. Program uwzględnia rozszerzenie o moduł doradztwa dla klientów PZU w przechodzeniu z floty spalinowej na flotę elektryczną. Celem PZU iFlota EV jest wspieranie klientów w zwiększaniu bezpieczeństwa floty a jednocześnie ułatwienie procesu elektryfikacji floty, który będzie w nadchodzących latach kluczowy dla ograniczenia emisji CO₂ na rynku flotowym. PZU udostępnił także opracowania w formie raportów oraz konfigurator i kalkulator opłacalności wdrożenia elektromobilności. Narzędzie jest dostępne na stronie programu PZU iFlota <https://www.pzu.pl/pzuiflota>

Dobre praktyki spółek zależnych

TUW PZUW oferuje ubezpieczenia przedsiębiorstwom działającym w segmencie wykorzystującym niskoemisyjne źródła energii oparte na gazie ziemnym (np. Gaz System, PLNG, nowe inwestycje Baltic Pipe). W przemyśle energetycznym **wspiera nowe przyjazne środowisku inwestycje**, spełniające wysokie wymagania środowiskowe Unii Europejskiej i zastępujące mniej efektywne ekologicznie składniki majątku. Dodatkowo TUW PZUW kreuje i **promuje własne standardy bezpieczeństwa pożarowego** ograniczające liczbę pożarów w podmiotach prowadzących działalność gospodarczą, przyczyniając się tym samym do ograniczenia emisji toksycznych produktów spalania do atmosfery oraz zanieczyszczeń wód powierzchniowych i gruntowych.

10.2.2. Klient indywidualny i MŚP

Grupa PZU intensyfikuje działania związane z „zieloną” ofertą produktową nie tylko w zakresie rozwiązań przeznaczonych dla klientów korporacyjnych oraz instytucjonalnych. Odpowiada też na potrzeby firm z sektora małych i średnich przedsiębiorstw (MŚP). Zaangażowanie tych przedsiębiorców na rzecz ochrony środowiska może przynieść znaczące korzyści. Dlatego w ramach oferty PZU Doradca skierowanej do przedsiębiorców z segmentu MŚP, PZU chroni:

- instalacje fotowoltaiczne, w tym farmy fotowoltaiczne;
- elektrownie wiatrowe (wiatraki);
- biogazownie – urządzenia do wytwarzania energii gazowej z biomasy;
- oczyszczalnie ścieków.

Dodatkowo ubezpieczenie obejmuje mienie osób trzecich, które dana firma przyjęła w celu realizacji świadczonych usług i może być zakupione przez firmy instalujące panele fotowoltaiczne na rzecz indywidualnych klientów. Taka współpraca wspiera dynamiczną sprzedaż instalacji fotowoltaicznych, ale przede wszystkim chroni użytkowników przed ewentualnymi szkodami w tej instalacji. W ofercie dla MŚP znajdują się również ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej za szkody w środowisku naturalnym (np. pokrycie kosztów usunięcia wycieku substancji do gleby).

Ubezpieczenia OZE – produkt „PZU Eko Energia”

PZU w ofercie ubezpieczeń majątkowych posiada produkt chroniący urządzenia wytwarzające energię z odnawialnych źródeł. Ochrona obejmuje również właścicieli instalacji fotowoltaicznych przed ryzykiem przerw lub obniżonej efektywności w produkcji prądu. PZU Eko Energia to rozwiązanie m.in. dla gospodarstw domowych, małych i średnich przedsiębiorstw i gospodarstw rolnych, które wykorzystują ogniwa fotowoltaiczne, kolektory słoneczne lub pompy ciepła do produkcji energii na własny użytek. Ubezpieczenie jest dostępne w trzech wariantach, spośród których klient może wybrać ten najbardziej dopasowany do swoich potrzeb. Polisa PZU Eko Energia chroni instalację fotowoltaiczną (w tym ładowarkę samochodową oraz akumulator) od wszystkich ryzyk, czyli utraty, uszkodzenia lub całkowitego zniszczenia w wyniku np. awarii, pożaru, przepięcia, powodzi, wichury, gradu czy innych gwałtownych zjawisk pogodowych, a także dewastacji i kradzieży.

Ograniczenie negatywnego wpływu w łańcuchu wartości - Green Parts

Grupa PZU dba o ograniczenie wpływu środowiskowego swoich produktów nie tylko w procesie ich tworzenia i oferowania, ale również w całym cyklu. Dotyczy to w szczególności procesu obsługi i likwidacji szkód. W ramach ubezpieczeń OC i AC funkcjonuje Green Parts, innowacyjny proces regulujący kwestie gospodarowania odpadami powstałymi w trakcie naprawy pojazdu po szkodzie. Rocznie PZU pokrywa koszty wytworzenia ok. 4 mln części zamiennych do pojazdów. Przejmuje odpowiedzialność za zagospodarowanie pozostałości po naprawie pojazdu po szkodzie (części podlegających wymianie na nowe) zgodne z wymogami powszechnie obowiązującego prawa. Niewłaściwa utylizacja

uszkodzonych części stanowi zagrożenie dla środowiska. Dlatego partnerzy Green Parts, którzy realizują odbiory pozostałości po naprawie, to firmy z doświadczeniem w utylizowaniu pojazdów mechanicznych i części zamiennych. Posiadają oni wszystkie wymagane pozwolenia. Ich profesjonalizm i renoma gwarantują, że każda przekazana im część będzie zagospodarowana zgodnie z wymogami prawnymi oraz najlepszymi standardami środowiskowymi. Stan techniczny uszkodzonych elementów pojazdów może zagrażać zdrowiu i życiu. Wraz z siecią wykwalifikowanych partnerów Grupa PZU dokłada starań, aby wszystkie części (zakwalifikowane w ramach szkody do wymiany na nowe), zostały na pewno wymienione i nie były naprawiane. Działanie ma również na celu ograniczenie obrotu wtórnego pozostałościami, które utraciły walory bezpieczeństwa. Ważnym elementem ograniczającym wpływ na środowisko w procesie likwidacji szkody jest również możliwość wynajmu elektrycznego pojazdu zastępczego, co pozytywnie oddziałuje na zmniejszenie emisji gazów cieplarnianych.

Zrównoważone produkty inwestycyjne

W odpowiedzi na rosnącą świadomość środowiskową i klimatyczną inwestorów indywidualnych, spółki Grupy PZU wprowadzają do swojej oferty produkty pozwalające im lokować środki w sposób zrównoważony. PZU TFI oferuje fundusze inwestycyjne, o których mowa w Rozporządzeniu SFDR (Rozporządzenie 2019/2088 w sprawie ujawniania informacji związanych ze zrównoważonym rozwojem w sektorze usług finansowych). Są wśród nich produkty zarówno „jasnozielone” (promujące aspekt środowiskowy lub społeczny, zgodnie z art. 8 SFDR), jak i ciemnozielone (mające na celu zrównoważone inwestycje, zgodnie z art. 9 SFDR). Na koniec 2023 roku w pierwszej grupie znajdowały się cztery fundusze, w tym dwa zarządzane

pasywnie (inPZU Akcje Sektora Zielonej Energii – dający ekspozycję na globalną transformację energetyczną, inPZU Akcje Sektora Zrównoważonej Gospodarki Wodnej – inwestujący w spółki odgrywające ważną rolę w rozwiązywaniu problemu niedoboru wody na świecie) i dwa zarządzane aktywnie (PZU Akcji Odpowiedzialnego Rozwoju – inwestujący przede wszystkim w akcje spółek, których działalność wpisuje się w Cele Zrównoważonego Rozwoju ONZ, oraz emitentów o odpowiednio niskich wskaźnikach intensywności emisji gazów cieplarnianych, PZU Obligacji Odpowiedzialnego Rozwoju – inwestujący przede wszystkim w zielone obligacje i listy zastawne, obligacje społeczne, a także obligacje zrównoważonego rozwoju lub powiązane ze zrównoważonym rozwojem). Ponadto PZU TFI posiadało kwalifikujący się do drugiej grupy fundusz pasywny inPZU Zielone Obligacje, inwestujący w obligacje emitowane w celu finansowania projektów związanych z: energią

alternatywną (w tym odnawialną), efektywnością energetyczną, zapobieganiem zanieczyszczeniom i ich kontrolą, zrównoważoną gospodarką wodną, zielonym budownictwem i przystosowaniem się do zmian klimatu. PZU TFI stale analizuje możliwość wprowadzenia kolejnych podobnych funduszy do swojej oferty, tak by dać inwestorom szerszą paletę produktów inwestujących zgodnie z trendem zrównoważonego rozwoju.

Pekao TFI oferuje subfundusz Pekao Ekologiczny, ukierunkowany na wsparcie zrównoważonych inwestycji. Do jego portfela wybrano spółki z sektorów przyjaznych środowisku i proekologicznych (energetyka odnawialna, elektromobilność, efektywność energetyczna, recykling i gospodarka odpadami). Przy analizie ich doboru, oprócz czynników finansowych, równie istotne były kwestie ESG, czyli aspekty środowiskowe, społeczne oraz związane z ładem korporacyjnym.

Banki Grupy PZU prowadzą działania wspierające klientów z sektora MŚP w drodze do neutralności klimatycznej.

Alior Bankwspółpracując z BGK udostępnił do oferty kredyt ekologiczny dla mikrofirm oraz małych i średnich przedsiębiorstw, które planują zwiększenie efektywności energetycznej poprzez modernizację infrastruktury, a także kredyt inwestycyjny do grantu OZE, rozszerzając tym samym ofertę finansowania termomodernizacji budynków wielorodzinnych.

W szerokiej ofercie Biura Maklerskiego Alior Banku dostępne są fundusze promujące aspekt środowiskowy lub społeczny, inwestujące zgodnie z zasadami ESG w rozumieniu art. 8 lub art. 9 Rozporządzenia SFDR. W ofercie jest ponad 200 subfunduszy spełniających „zielone” kryteria SFDR.

Alior TFI oferuje subfundusz Alior Odpowiedzialny, promujący aspekty środowiskowe i społeczne w rozumieniu Rozporządzenia SFDR poprzez uwzględnianie tych aspektów w kryteriach doboru lokat oraz wprowadzeniu minimalnego zaangażowania w instrumenty finansowe, które mają pozytywną ocenę Towarzystwa w tym zakresie. Subfundusz koncentruje się na instrumentach finansowych o charakterze dłużnym stanowiąc odpowiedź na potrzeby tych inwestorów, którzy wrażliwość na aspekty zrównoważonego rozwoju chcą połączyć z niskim poziomem ryzyka inwestycyjnego.

W 2023 roku dla klientów Banku Pekao dostępna była Pożyczka Ekspresowa na cele ekologiczne, np. na odnawialne źródła energii (kolektorów słonecznych, paneli /ogniw fotowoltaicznych w tym magazynów energii), zakup kotłów centralnego ogrzewania (z wykluczeniem kotłów węglowych oraz ekogroszek), okien, drzwi czy materiałów do ocieplenia domu.

Dobre praktyki spółek zależnych

Assistance TUV PZUW

TUV PZUW oferuje klientom ubezpieczenie assistance, dzięki któremu promuje naprawę zepsutego urządzenia zamiast zakupu nowego. Pomaga w ten sposób odciążyć środowisko naturalne przez ograniczanie odpadów, wspierając klienta końcowego w oszczędzaniu. Zakłady energetyczne dzięki współpracy z TUV PZUW oferują klientom produkt. Fachowcy TUV PZUW, dzięki któremu możliwe jest zorganizowanie i dokonanie napraw instalacji i urządzeń znajdujących się w domu. Jest to również odpowiedź na zmieniające się trendy i rosnącą świadomość oraz potrzebę ochrony środowiska wśród konsumentów. W ramach oferty klienci zakładów energetycznych mogą skorzystać z profesjonalnego wsparcia w przypadku awarii: urządzeń elektrycznych (RTV, AGD, PC), urządzeń grzewczych i klimatyzacyjnych, wewnętrznej instalacji elektrycznej, gazowej, wodnej, kanalizacyjnej, drzwi, zamków i innych.

Z jej środków można też było sfinansować zakup samochodów osobowych z napędem elektrycznym lub hybrydowym oraz motocykli i skuterów z napędem elektrycznym, rowerów elektrycznych, przydomowych oczyszczalni bio, wentylacji z odzyskaniem ciepła, domowych stacji uzdatniania wody z ujęć własnych oraz systemu odzysku wody deszczowej Bank oferował

Dobre praktyki PZU i PZU Życie

Rower zamiast samochodu zastępczego

W marcu 2023 roku podobnie jak w latach poprzednich, PZU uruchomił program Rower zamiast samochodu zastępczego. W ramach programu klienci, którym przydarzył się wypadek, w wyniku którego istniała konieczność naprawy pojazdu trwająca co najmniej 7 dni, mogli wybrać samochód zastępczy na czas naprawy lub rower na własność. Program ma na celu propagowanie zdrowego trybu życia oraz dbałości o środowisko naturalne i ograniczenie emisji spalin. Dodatkowo PZU promuje zastępcze samochody elektryczne jako alternatywę dla samochodów spalinowych.

Podobne rozwiązanie wprowadziła BALTA dla posiadaczy ubezpieczenia AC komunikacyjnego. Na czas naprawy możliwość wymiany na pojazdy współdzielone (samochód, hulajnoga lub skuter elektryczny lub rower) według preferencji klienta. BALTA umożliwia klientom wybór zrównoważonej opcji, jeśli odpowiada ona stylowi ich życia.

również EKO Kredyt Mieszkaniowy. W jego ramach dostępne było finansowanie na instalację kolektorów słonecznych, paneli fotowoltaicznych czy pomp ciepła podczas budowy lub remontu nieruchomości.

10.2.3. Inwestycje i wsparcie transformacji energetycznej

Ważnym kierunkiem i widoczną zmianą w podejściu do zarządzania wpływem na zmiany klimatyczne jest szerokie podejście do inwestycji wspierających transformację energetyczną. Zgodnie ze zobowiązaniem strategicznym PZU TFI oraz PZU uzupełniły tradycyjne kryteria oceny ryzyka o te z obszaru ESG. Są to między innymi własne metodyki scoringu na rynku długu czy akcji oraz uwzględnienie czynników ESG na wszystkich etapach procesu inwestycyjnego.

W 2022 roku została opracowana jednolita metodyka oceny składników portfela inwestycyjnego. Wdrożono również narzędzia umożliwiające okresowy monitoring portfeli zgodnie z tą metodyką. W 2023 roku TFI przeprowadziło screening portfela lokat Grupy PZU w zakresie kryteriów ESG. Objął on około 86% portfela lokat o wartości 71,59 mld PLN. Dodatkowo w ramach inicjatywy przeprowadzono przegląd i dostosowanie metodyki oceny ESG w zakresie obligacji skarbowych.

Rozwój zielonego finansowania w Polsce

W 2023 roku PZU i PZU TFI partycypowały w finansowaniach dłużnych z komponentem ESG (tzw. ESG-linked) z udziałem w łącznej kwocie ok. 1,5 mld zł, w których koszt finansowania został w pewnym stopniu powiązany z realizacją celów z obszarów środowiskowego, społecznego lub corporate governance. Uwzględnienie celów z obszaru ESG w warunkach finansowania tworzy bodziec do podejmowania i intensyfikowania działań zmierzających do ich uwzględniania w bieżącej działalności finansowanych przedsiębiorstw. Uczestnicząc w finansowaniach o charakterze ESG-linked, PZU oraz TFI PZU aktywnie włączają się w ten nurt, premiując i stymulując finansowane podmioty do bardziej zrównoważonego rozwoju ich biznesu.

Wskaźnik strategii ESG: Ocena pod kątem czynników ESG 55% inwestycji w sektorach wrażliwych na ryzyko ESG

Poziom realizacji 2023: Ocena 86% inwestycji pod kątem czynników ESG

Alior Bank w 2023 roku udzielał finansowania aukcyjnych projektów odnawialnych źródeł energii (OZE). Oferta przeznaczona jest dla przedsiębiorców, którzy wygrali aukcję na sprzedaż energii, przeprowadzoną przez Urząd Regulacji Energetyki. Bank proponuje w tym modelu finansowanie budowy nowych elektrowni wiatrowych lub fotowoltaicznych o mocy większej niż 500 kW. Z oferty mogą skorzystać spółki celowe (SPV) z segmentu małych, średnich i dużych przedsiębiorstw, prowadzone przez inwestorów doświadczonych w realizacji projektów OZE.

Atutem oferty jest możliwość finansowania nawet do 80% nakładów inwestycyjnych, możliwość dostosowania wysokości rat do sezonowości sprzedaży energii oraz długi okres spłaty, skorelowany z długością wsparcia aukcyjnego.

W 2023 roku Alior Bank rozszerzył ofertę o Kredyt Inwestycyjny do Grantu OZE przeznaczony na finansowanie zakupu, montażu, budowy lub modernizacji instalacji odnawialnego źródła energii. Grant OZE jest udzielany przez Bank Gospodarstwa Krajowego i umożliwia spłatę kapitału kredytu w wysokości 50 proc. kosztów netto realizowanej inwestycji. Kredyt inwestycyjny do grantu OZE jest udzielany na okres do 20 lat. Jego maksymalna kwota wynosi 5 mln zł. Mogą się o niego ubiegać właściciele i zarządcy budynków wielorodzinnych, np. wspólnoty i spółdzielnie mieszkaniowe oraz Towarzystwa Budownictwa Społecznego. Warunkiem koniecznym do udzielenia kredytu jest wcześniejsza pozytywna decyzja Banku Gospodarstwa Krajowego o przyznaniu grantu OZE

Tej grupie klientów Alior Bank proponował również:

- Preferencyjne finansowanie modernizacji energetycznej wielorodzinnych budynków mieszkalnych w formie Pożyczki Termomodernizacyjnej. Pożyczka jest współfinansowana ze środków Regionalnych Programów Operacyjnych dla województw: dolnośląskiego, łódzkiego, małopolskiego, podlaskiego, pomorskiego i kujawsko-pomorskiego.
- Finansowanie termomodernizacji w formie kredyt z premią Banku Gospodarstwa Krajowego. Bezzwrotna premia BGK na częściową spłatę finansowania modernizacji energetycznej lub remontu budynków to tylko jeden z atutów nowej oferty. Spółdzielnie i wspólnoty mieszkaniowe oraz jednostki samorządu

terytorialnego z całej Polski mogły też liczyć na wysoką kwotę finansowania – do 5 mln zł, długi okres finansowania – do 20 lat i refundację kosztów audytu i dokumentacji technicznej.

Zgodnie z deklaracją strategiczną z 2021 roku Bank Pekao kontynuuje działalność w zakresie zrównoważonego finansowania, taką jak projekty zielone i społeczne oraz wparcie emisji obligacji ESG swoich klientów. Głównym zamierzeniem Banku Pekao jest znacząca redukcja finansowania projektów wysokoemisyjnych w portfelu kredytowym. Do najważniejszych projektów finansowanych przez Bank w obszarze ESG w roku 2023 należały:

- finansowanie konsorcjalne powiązane ze zrównoważonym rozwojem dla spółki z branży energetycznej w kwocie 600 mln zł;
- finansowanie konsorcjalne powiązane celami zrównoważonego rozwoju jednej z największych grup z branży medialno-telekomunikacyjnej w kwocie 1,2 mld zł;
- finansowanie inwestycyjne budowy farmy wiatrowej w kwocie 95 mln zł;
- finansowanie w ramach konsorcjum instytucji finansowych kredytu powiązanego ze zrównoważonym rozwojem na łączną kwotę 1,65 mld zł;
- finansowanie budowy morskiej farmy wiatrowej o mocy 1,2GW w ramach konsorcjum instytucji finansowych kredytu na łączną kwotę 3,9 mld zł;
- przystąpienie do międzynarodowego konsorcjum, które sfinansuje budowę linii tramwajowej w Krakowie w formule partnerstwa publiczno-prywatnego. Udział Banku w finansowaniu przekracza 0,5 mld zł

Dodatkowo Bank Pekao:

- pełnił funkcję współorganizatora i współprowadzącego księgę popytu emisji 7-letnich obligacji zrównoważonego rozwoju (sustainability-linked bonds) na kwotę 3,49 mld zł dla największego dostawcy zintegrowanych usług medialno-telekomunikacyjnych w Polsce;
- pełnił funkcję wyłącznego organizatora emisji zielonych euroobligacji (Climate Awareness Bonds) dla międzynarodowej instytucji finansowej na kwotę 400 mln zł;
- był współorganizatorem i dealerem emisji zielonych obligacji spółki należącej do międzynarodowej grupy deweloperskiej na kwotę 180 mln zł;
- był współorganizatorem i dealerem emisji 3,5-letnich zielonych obligacji spółki należącej do międzynarodowej grupy deweloperskiej na kwotę 340 mln zł;
- był organizatorem emisji obligacji o charakterze społecznym dla samorządów: Lublin (150 mln PLN), Toruń (140 mln PLN) i Łódź (160 mln PLN);
- wyemitował 4-letniezielone euroobligacje o wartości 500 mln euro w ramach programu emisji średnioterminowych euroobligacji EMTN o wartości 5 mld euro.

Wskaźnik strategii ESG: Wzrost obecnego zaangażowania w inwestycje wspierające transformację klimatyczno-energetyczną o 500 mln PLN w latach 2021-2024 r.

Poziom realizacji 2023: Od 2021 roku zaangażowanie PZU i TFI PZU w inwestycje wspierające transformację klimatyczno-energetyczną wzrosło o 2,645 mld zł.

Ocena kluczowych klientów i inwestycji pod kątem ESG

PZU zobowiązał się do szerszego włączenia czynników ESG w ocenę kluczowych klientów i inwestycji. Zgodnie z wewnętrzną definicją, ocenie podlegają najwięksi korporacyjni klienci ubezpieczeniowi, którzy działają w sektorach wysoko i średnio-wrażliwych na ryzyko ESG oraz mają znaczący wpływ na przychody PZU.

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

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

Ocena klientów została przeprowadzona w oparciu o dwie autorskie metodyki dla podmiotów publicznych oraz niepublicznych. Metodyki te zostały wypracowane w Grupie PZU pod kierownictwem PZU. W 2023 roku została zaktualizowana metodyka oceny ESG

kluczowych klientów korporacyjnych. Główne zmiany dotyczą interpretacji wskaźnika strategii, tak aby uwzględniał aktualizacje baz danych klientów, umożliwienie przeprowadzenia oceny ESG na bazie raportów niefinansowych klientów oraz aktualizacji przyporządkowania sektorów do kategorii wysoko, średnio i nisko wrażliwych na ryzyko ESG na podstawie Taksonomii UE. W obszarze środowiskowym metodyki zostały uwzględnione tematy takie jak: emisyjność gazów cieplarnianych, ślad węglowy, wpływ działalności na bioróżnorodność, poziom energochłonności, zarządzanie odpadami, obecne kluczowe, zdefiniowane przez firmę ryzyka środowiskowe i zarządzanie nimi, przyjęcie celu neutralności klimatycznej oraz strategii dekarbonizacji.

W obszarze społecznym zdefiniowano zagadnienia dotyczące m.in.: przestrzegania praw pracowniczych, zapewnienia bezpiecznych warunków pracy, uczciwej konkurencji i działalności społecznej. W obszarze ładu korporacyjnego uwzględniono m.in.: kwestie związane z różnorodnością organów zarządczych, zapobieganiem korupcji i nieuczciwej konkurencji, strukturą organów zarządczych i nadzoru, ochroną praw akcjonariuszy mniejszościowych, powiązaniem wynagrodzeń zarządów z realizacją celów z zakresu zrównoważonego rozwoju.

Na końcową oceną ma wpływ również sektor, w którym działa spółka. Zastosowanie kryteriów ESG służy ocenie ryzyka i nie ma charakteru wykluczającego dla klientów.

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

Poziom realizacji 2023: 40% największych korporacyjnych klientów ubezpieczeniowych z sektorów wrażliwych na ryzyko ESG ocenionych pod kątem czynników ESG

10.2.4. Adaptacja do zmian klimatycznych

Kompleksowa oferta dla agrobiznesu

PZU ubezpiecza około 2 mln ha upraw rolnych w Polsce. Jako lider tego segmentu rynku posiada dopasowaną ofertę ubezpieczeniową dla sektorów najbardziej narażanych na ryzyko klimatyczne, jak np. rolnictwo. Obejmuje ona ochronę upraw, budynków w gospodarstwach rolnych, mienia ruchomego (m.in. sprzęt rolniczy), zwierząt hodowlanych, drobiu oraz pasiek w wyniku zdarzeń losowych m.in. powódź, huragan, grad, deszcz nawalny czy uderzenie pioruna.

Oprócz rozwoju oferty produktowej PZU poszukuje rozwiązań, które odpowiedzą na wyzwania związane ze wzrostem liczby ekstremalnych zjawisk pogodowych, wywołanych zmianami klimatycznymi i powodujących masowe szkody w rolnictwie. W oszacowaniu strat w spowodowanych przez susze, huragany czy ulewne deszcze pomaga narzędzie Agro Lab. Jest ono przeznaczone dla mobilnych ekspertów PZU, wykorzystuje AI i technologię kosmiczną. Zastosowane w nim algorytmy sztucznej inteligencji na podstawie



analizy satelitarnych zdjęć terenu i danych z bazy PZU precyzyjnie określają uszkodzony obszar. Następnie wspierają rzeczoznawców w sprawnym wyliczeniu odszkodowania. Wdrożenie technologii Agro Lab w Grupie PZU zmniejszyło czasochłonność analizy szkód w terenie o około 50% i przyspieszyło wypłaty odszkodowań o ok. 25%.

Gwarancje środowiskowe

Gwarancja środowiskowa stanowi zabezpieczenie dla firm, których działalność może powodować szkodliwe skutki dla środowiska, np.: zakładów chemicznych, firm zajmujących się transgranicznym przemieszczaniem odpadów, zakładów gospodarki komunalnej. To zobowiązanie do zapłaty określonej kwoty w przypadku, gdy firma, której została udzielona gwarancja, nie usunęła negatywnych dla środowiska skutków prowadzonej działalności gospodarczej. Beneficjentem jest organ ochrony środowiska wydający odpowiedni akt administracyjny na korzystanie z zasobów środowiska naturalnego.

Ubezpieczenie utraty zysku

W ramach ubezpieczenia utraty zysku PZU chroni firmy, których zysk spadnie, np. w wyniku uszkodzeń mienia ubezpieczonego w PZU spowodowanego np. pożarem, powodzią, huraganem lub innymi zdarzeniami losowymi.

Ochrona przed odpowiedzialnością za szkody w środowisku

PZU dla środowiska

W zakresie odpowiedzialności za szkody w środowisku PZU oferuje dwa rozwiązania.

W ramach ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej z tytułu prowadzonej działalności możliwe jest rozszerzenie (w formie dodatkowych klauzul) zakresu ubezpieczenia o odpowiedzialność cywilną za szkody powstałe w związku z przedostaniem się niebezpiecznych substancji do powietrza, wody lub gruntu (albo odpowiedzialność cywilną i administracyjną za szkody w środowisku Klauzule te są oferowane przede wszystkim przedsiębiorstwom przemysłowym, a także branżom: budowlanej, energetycznej, oczyszczania ścieków oraz firmom gospodarującym odpadami.

W ofercie PZU znajduje się także **ubezpieczenie odpowiedzialności za szkody w środowisku**. Jego celem jest zapewnienie ubezpieczonemu kompleksowej ochrony w zakresie odpowiedzialności za szkody w środowisku (w szczególności w zakresie uregulowanym przepisami ustawy o zapobieganiu szkodom w środowisku i ich naprawie oraz innych ustaw dotyczących ochrony środowiska) i odpowiedzialności cywilnej za szkody będące następstwem emisji.

Ochroną ubezpieczeniową objęta jest odpowiedzialność cywilna i administracyjna podmiotu korzystającego ze środowiska. Zakres ubezpieczenia obejmuje m. in:

- odpowiedzialność za szkody w gruntach należących do osób trzecich oraz w gruntach własnych, w chronionych gatunkach i chronionych siedliskach przyrodniczych,

- koszty działań naprawczych podejmowanych w celu naprawy lub zastąpienia w równoważny sposób elementów przyrodniczych lub ich funkcji oraz
- koszty działań zapobiegawczych podejmowanych w celu zapobieżenia szkodzie w środowisku lub zmniejszenia szkody w środowisku,
- koszty obrony, potrzebne ubezpieczonemu w celu obrony przed roszczeniami, wysuwanymi wobec niego, w zakresie zdarzeń objętych ochroną wprowadzanego OWU, co jest dodatkowym elementem w stosunku do klauzul zawartych w ubezpieczeniu odpowiedzialności cywilnej.

Ubezpieczenie oferowane jest w szczególności podmiotom prowadzącym działalność gospodarczą, działającym w branżach: produkcji przemysłowej (m.in.: przemysł ciężki, chemiczny, petrochemiczny, spożywczy), związanej z dostawą energii i gazu, wodno-kanalizacyjnej).

Ponadto w ubezpieczeniu odpowiedzialności cywilnej przewoźnika drogowego w ruchu krajowym i międzynarodowym rozszerzono zakres ochrony o odpowiedzialność cywilną o szkody w środowisku realizując politykę ESG.

W ubezpieczeniach majątkowych: **PZU Doradca, ubezpieczeniu od ognia i innych żywiołów** oraz **PZU Dla wspólnot i spółdzielni mieszkaniowych**, wprowadzono zniżkę dla klientów posiadających zabezpieczenia przeciwpowodziowe oraz przeciwpożarowe w celu minimalizacji skutków ryzyk klimatycznych zgodnie w wytycznymi wynikającymi z Taksonomii. Natomiast w ubezpieczeniu PZU Dom wprowadzono zniżkę dla klientów posiadających zabezpieczenia przeciwpowodziowe.

Polisa PZU Dla Wspólnot i Spółdzielni

Polisa PZU Dla Wspólnot i Spółdzielni to kompleksowa ochrona ubezpieczeniowa oferowana dla spółdzielni, wspólnot mieszkaniowych i Towarzystw Budownictwa Społecznego. Ochroną ubezpieczeniową może zostać objęty cały majątek związany z prowadzeniem działalności w zakresie zarządzania nieruchomościami. Produkt uwzględnia również ubezpieczenie od ryzyk klimatycznych, w tym: od ognia i innych żywiołów - powodzi, wiatru, uderzenie pioruna, deszcz, zalanie – również przez topniejący śnieg.

W odpowiedzi na potrzeby klientów, będących członkami zdefiniowanej grupy m.in.: wspólnoty mieszkaniowej, spółdzielni mieszkaniowej, oferta ubezpieczeniowa została rozszerzona o produkt PZU Bezpieczne Lokum. Właściciele domów i lokali mieszkalnych mogą liczyć na ochronę ubezpieczeniową posiadanej nieruchomości oraz mienia m.in. w zakresie następujących zdarzeń losowych: ognia, huraganu, powodzi, zalania, eksplozji oraz przejęcia i dewastacji.

Teledetekcja

W procesie obsługi szkód w PZU w uprawach rolnych realizowany jest innowacyjny proces ustalania zakresu uszkodzeń upraw ozimych, z wykorzystaniem rozwiązań teledetekcji satelitarnej. Rozwiązanie to obiektywizuje wyniki oraz umożliwia ocenę uszkodzeń upraw w słabo dostępnych miejscach, i co bardzo ważne na większych arealach, w krótszym czasie. Wykorzystanie opracowanych metod teledetekcji ma również zastosowanie w szkodach z ryzyka przymrozków wiosennych oraz przy ustaniu terminu ścięcia upraw, dla większości upraw polowych. Dodatkowo trwają prace nad opracowaniem nowej technologii teledetekcyjnej w szkodach z ryzyka ujemnych skutków przezimowania,

Dobre praktyki spółek zależnych

Od wielu lat w przypadku dużych klientów, takich jak zakłady przemysłowe, przeprowadzana jest **inżynieryjna ocena ryzyka**, która pozwala ubezpieczycielowi określić poziom składki. Szczegółowe wyniki wraz z pełną oceną ryzyka i scenariuszami zdarzeń przedstawiane są klientowi. Ocena odnosi się m.in. do ryzyka biznesowego, które niejednokrotnie łączy się z ryzykiem środowiskowym. Dlatego podejmowane przez klienta działania na rzecz wyeliminowania lub ograniczenia jego pewnych elementów – nawet jeśli motywowane wyłącznie chęcią obniżenia kosztów ubezpieczenia – przyczyniają się do zmniejszenia zagrożeń dla środowiska naturalnego lub ludzi.

TUW PZUW wykonuje cykliczne analizy ryzyka oraz wydaje rekomendacje w zakresie poprawy bezpieczeństwa. Rekomendacje wydawane przez inżynierów ryzyka PZUW dla przedsiębiorstw sklasyfikowanych jako Zakłady Dużego Ryzyka (ZDR) i Zakłady Zwiększonego Ryzyka (ZZW), zmniejszają ryzyko awarii przemysłowych i ograniczają ich skutki dla ludzi i środowiska. PZUW służy eksperckim wsparciem w analizie ryzyk i prowadzi audyty bezpieczeństwa mające na celu ograniczanie ewentualnych zagrożeń. Mogą z nich korzystać zarówno ubezpieczeni w TUW PZUW, jak też podmioty dopiero zainteresowane współpracą. Reprezentujący TUW PZUW eksperci do spraw inżynieryjnej oceny ryzyka diagnozują problemy i wskazują słabe punkty, czyli miejsca i czynniki niosące niebezpieczeństwo szkody. Podpowiadają, jak im zapobiegać oraz co, jak i gdzie naprawić.

Do podmiotów prowadzących gospodarkę odpadami TUW PZUW skierował ofertę, która szczególnie promuje proekologiczne sposoby zagospodarowania odpadów, tj. tworzenie instalacji, które w maksymalny sposób zagospodarowują odpady, np. przetwarzając je na nawozy, odzyskiwanie ciepła przy termicznej ich obróbce lub produkowanie paliwa alternatywnego.

huraganu oraz deszczu nawalnego. Do końca 2023 roku drony pomogły ustalić zakres uszkodzeń w 103 szkodach uprawowych oraz 700 szkodach majątkowych.

Monitorowanie napylenia cząstek farby

We współpracy z młodymi naukowcami i inżynierami PZU LAB wdrożyło pionierskie rozwiązanie technologiczne monitorujące oddziaływanie procesów malarskich prowadzonych na terenie Gdańskiej Stoczni Remontowej na otoczenie i środowisko naturalne. System do detekcji zanieczyszczeń to narzędzie, które zautomatyzowało dotychczasowy manualny proces weryfikacji napylenia cząstek farby. Przyczynia się to do wyeliminowania możliwych problemów środowiskowych oraz do udoskonalenia realizowanych procesów malowania kadłubów statków. To pierwsze tego typu rozwiązanie wdrożone w polskich stoczniach. Projekt wykorzystuje technologię wizyjnego monitorowania komputerowego. Zastosowane algorytmy sztucznej inteligencji pozwalają na detekcję kolorów oraz kształtów występujących napyleń i pochłapą. Urządzenie uruchamia się zgodnie z ustalonymi odstępami czasu w cyklu 24 h/7, wysyła informację na temat gęstości zapylenia i jego przyrostu w danych punktach do bazy danych oraz e-mailem do odpowiednich osób. Dzięki temu osiadłe cząstki farby można wykryć zdecydowanie szybciej niż w przypadku ich manualnego sprawdzania przez pracownika stoczni. Z uwagi na pomiar w czasie rzeczywistym proces ten jest też znacznie dokładniejszy i bardziej bezpieczny – po wykryciu cząstek farby urządzenie automatycznie wysyła alert do osób zainteresowanych. Zdjęcia są zapisywane w pamięci z oznaczeniem czasowym, co pozwala precyzyjnie określić moment pochłapania i ograniczyć ryzyko strat środowiskowych.



Alerty pogodowe

LINK4 przy współpracy ze Skywarn Polska (Polscy Łowcy Burz) udostępnia klientom z ubezpieczeniem nieruchomości i ubezpieczeniem Casco system alertów pogodowych. W przypadku wystąpienia niebezpiecznego zjawiska pogodowego - Klienci otrzymują SMS-a z ostrzeżeniem i odnośnikiem do strony internetowej, gdzie mogą dowiedzieć się m.in. jak zabezpieczyć się przed negatywnymi skutkami poszczególnych zdarzeń pogodowych.



10.3. Bezpośredni wpływ Grupy PZU na środowisko

Grupa PZU monitoruje zużycie zasobów (energia, paliwa, woda, papier) oraz podejmuje działania ograniczające to zużycie. Jednym ze zobowiązań Strategii ESG jest osiągnięcie do roku 2024 neutralności klimatycznej w działalności własnej. PZU realizuje to zobowiązanie przez zakup większości energii ze źródeł odnawialnych, ograniczania pozostałych emisji, a tam gdzie będzie to niemożliwe ich rekompensaty.

W PZU za działania na rzecz redukcji bezpośredniego śladu środowiskowego Grupy PZU i zapewnienia zgodności z obowiązującymi przepisami odpowiada Pełnomocnik Zarządu ds. Ochrony Środowiska.

Kluczowe regulacjami w tym zakresie są Polityka środowiskowa Grupy PZU, Standard Zielone PZU, Strategia ESG „Rozwój w równowadze”

Polityka środowiskowa

Kluczowym dokumentem w zakresie wpływu środowiskowego jest przyjęta w 2021 roku Polityka środowiskowa Grupy PZU, która określa ramy zarządzania wpływem działalności spółek na środowisko naturalne. Celem Polityki środowiskowej w Grupie PZU jest skuteczne zarządzanie wpływem jej działalności na środowisko naturalne przez minimalizację bezpośredniego wpływu na środowisko i klimat oraz

minimalizację pośredniego wpływu na środowisko i klimat związanego z oferowanymi produktami i usługami. Dokument odnosi się do relacji z interesariuszami wewnętrznymi i zewnętrznymi, w tym klientami, partnerami biznesowymi i dostawcami. Polityka powstała z uwzględnieniem założeń kluczowych dokumentów, w tym: Porozumienia Paryskiego, Krajowego planu na rzecz energii i klimatu na lata 2021-2030 oraz Polityki energetycznej Polski 2040. Monitorowanie realizacji założeń polityki odbywa się zgodnie z zasadami raportowania Strategii ESG „Rozwój w równowadze”. Polityka została przyjęta odpowiednimi uchwałami przez Zarządy spółek Grupy PZU. W 2023 polityka środowiskowa została zaktualizowana, a nadzór nad jej realizacją pełni Pełnomocnik Zarządu ds. Ochrony Środowiska.

Standard „Zielone PZU”

Dodatkowo od 2018 funkcjonuje standard Grupy PZU „Zielone PZU”, który został wdrożony w celu prawnego i pełniejszego dbania o zmniejszenie negatywnego wpływu na środowisko w działalności bezpośredniej. Standard środowiskowy Grupy PZU określa kluczowe założenia podejścia zarządczego w kwestiach środowiskowych. Dokument ten odnosi się do zasad zrównoważonego rozwoju, przestrzegania wysokiego poziomu ochrony środowiska, stosowania zasady przezorności i przewidywania ewentualnych negatywnych skutków działań oraz partnerstwa – konieczności podejmowania przez wszystkie podmioty z Grupy PZU wspólnych działań na rzecz ochrony środowiska.

Wdrożenie odpowiednich procedur i systemów zarządzania pozwala Grupie PZU spełniać wszystkie środowiskowe wymogi formalno-prawne.

Również wszystkie zagraniczne spółki ubezpieczeniowe wdrożyły Standard Grupy PZU „Zielone PZU” uwzględniając tym samym interesy publiczne oraz aspekty związane z ochroną środowiska w swoich strategiach działania. Posiadają także sformalizowane polityki środowiskowe opisujące zasady ochrony środowiska i określające ramy, w jakich każda z firm przestrzega tych zasad dzięki czemu osiąga wyznaczone cele. Wdrożyły również politykę dotyczącą zrównoważonego rozwoju Grupy PZU.

Standard ISO 14001

W spółce Lietuvos Draudimas obowiązuje certyfikowany System Zarządzania Środowiskowego ISO 14001. System wprowadzono także w centrach medycznych oddziału PZU Zdrowie POLMEDIC Radom. Dodatkowo wybrane spółki zależne i oddziały PZU Zdrowie wdrożyły i certyfikowały System Zarządzania Jakością ISO 9001:2015. We wszystkich centrach medycznych funkcjonuje procedura gospodarowania odpadami, która w szczególności określa zasady postępowania z niebezpiecznymi odpadami medycznymi.

Armatura Kraków prowadzi kompleksową „Politykę Jakości”, której zapisy uwzględniają również kwestie ograniczenia negatywnego wpływu na środowisko. Strategia KFA Armatura na lata 2021-2025 uwzględnia cele środowiskowe. Działaniami wspierającymi ich realizację są m.in. inwestycje w farmę fotowoltaiczną, wdrażanie innowacyjnych i ergonomicznych rozwiązań w produktach, jak wdrożona już bateria z funkcją filtracji wody oraz rozpoczęty projekt B+R, współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego w ramach Działania 1.1. „Projekty B+R przedsiębiorstw”, Poddziałania 1.1.1 „Badania przemysłowe i prace rozwojowe realizowane

przez przedsiębiorstwa Programu Operacyjnego Inteligentny Rozwój 2014-2020. Projekt jest realizowany w ramach konkursu Narodowego Centrum Badań i Rozwoju 1/1.1.1/2021 POIR Szybka Ścieżka, na stworzenie innowacyjnego i energooszczędnego grzejnika.

W 2023 roku Spółka zainstalowała nową centralę wyciągowo-filtracyjną wraz z instalacją odpylającą na wydziale obróbki mechanicznej grzejnika. Nowa centrala posiada najnowocześniejsze rozwiązania filtracyjne oraz dotyczące bezpieczeństwa pracy przy obróbce aluminium. Poziom filtracji wynosi odpowiednio:

- dla cząstek o wielkości 0,5 mikrona: 99,999%;
- dla cząstek o wielkości 0,3 mikrona: 99,997%.

Wymieniona instalacja filtrowała na poziomie 98,5%. Zmiana w znaczący sposób wpłynie na zmniejszenie ilości emitowanych pyłów do atmosfery. Centrala posiada też bezpłomieniowe urządzenie do uwalniania wybuchu typu FLEX, które zapewnia bardzo wysoki poziom bezpieczeństwa dla ludzi i mienia.

Uzyskany w 2023 roku tytuł „Lider zrównoważonej produkcji” pokazuje, że przeprowadzone inicjatywy zostały docenione przez zewnętrzne grono ekspertów w ramach konferencji Sustainable Economy Summit i konkursu Diamenty Sustainable Economy 2023.

Oprócz wdrożonych dokumentów Grupa w codziennej działalności podejmuje działania na rzecz ograniczenia negatywnego wpływu środowiskowego.

Bezpośredni ślad środowiskowy Grupy:

zużycie wody	
zużycie energii	
zużycie papieru	
wytwarzanie odpadów	
emisje zanieczyszczeń do powietrza	

Ekologiczny plan w PZU i PZU Życie:

- ograniczenie zużycia mediów;
- prorowadzenie racjonalnej gospodarki odpadami;
- montaż klimatyzacji z ekologicznym czynnikiem chłodniczym;
- preferowanie aspektów środowiskowych i społecznych przy wyborze powierzchni do najmu.

Działania w obszarze administracji służące ograniczeniu negatywnego wpływu na środowisko:

- ograniczanie zużycia materiałów i urządzeń biurowych;
- ograniczanie wytwarzania dokumentacji;
- wtórne zagospodarowanie używanych składników majątku;
- współpraca w zakresie utylizacji składników majątku z firmami, które spełniają najwyższe standardy w zakresie ochrony środowiska;

- prorowadzenie proekologicznych działań w polityce zarządzania flotą samochodową;
- prorowadzenie racjonalnej gospodarki odpadami;
- zmiana sposobu dystrybucji wody pitnej;
- prorowadzenie akcji edukacyjnych wśród pracowników w zakresie zachowań proekologicznych.

Program ten jest formą środowiskowego systemu zarządzania polegającym na systematycznym wprowadzaniu proekologicznych rozwiązań w funkcjonowaniu Grupy PZU.

Kary za naruszenie przepisów dotyczących ochrony środowiska

W 2023 roku w PZU/ PZU Życie nie odnotowano naruszeń prawa lub przepisów dotyczących ochrony środowiska i nie naliczono żadnych kar środowiskowych.

10.3.1. Zużycie surowców

PZU podejmuje inicjatywy mające na celu redukcję wykorzystywanych surowców, tj. w szczególności wody i papieru. Drugim aspektem w inicjatywach na rzecz środowiska jest właściwa utylizacja urządzeń, które zostały przeznaczone do likwidacji.

10.3.1.1. Papier

PZU podejmuje działania, których celem jest przejście z korespondencji papierowej na elektroniczną. Widoczne korzyści takich działań zauważalne są szczególnie

w procesie wysyłki korespondencji dot. wznowień ubezpieczeń komunikacyjnych i rolnych. W 2023 roku już prawie co trzeci klient otrzymał korespondencję wznowieniową w formie elektronicznej, a wskaźnik pozyskanych zgód na kontakt tą drogą wzrósł względem 2022 roku o kolejne 4,24%.

Takie podejście przynosi realne oszczędności, które w mijającym roku wyniosły 6,9 mln zł na kosztach materiałów, usługach wydruku i wysyłki.

Całkowite zużycie papieru w Grupie Kapitałowej PZU

Grupa PZU	2022	2023
Papier [t]	1 678	1 327

W 2023 roku kontynuowano realizację założenia, że co najmniej 50% formularzy ubezpieczeniowych w udziale wagowym zostanie wykonana na papierach certyfikowanych. W związku z tym założeniem, w 2023 roku, 71 % formularzy ubezpieczeniowych zostało wykonanych na papierach certyfikowanych. Wszystkie nowe urządzenia drukujące posiadają certyfikat Blue Angel i są wyposażone w moduł automatycznego druku dwustronnego (dupleks) – wszędzie tam, gdzie pozwala na to specyfika pracy, wydruk dwustronny jest ustawiany jako domyślna forma druku.

W PZU i PZU Życie systematycznie ogranicza się zakup i zużycie materiałów biurowych, w tym papieru oraz stale zmniejsza liczbę eksploatowanych drukarek. W 2023 roku kupowano papier z papierni zlokalizowanej na terenie Polski minimalizując tym samym ślad węglowy związany



Całkowite zużycie surowców w PZU i PZU Życie

	PZU		PZU Życie	
	2022	2023	2022	2023
Papier [t]	114	114	85	85

z jego transportem. Dodatkowo papier Discovery jest produkowany z drzew eukaliptusa gałkowego, który dzięki innej strukturze włókien pozwala na osiągnięcie ok. 37% redukcji drewna zużywanego do produkcji papieru w stosunku do powszechnie używanych drzew takich jak sosna nadmorska czy brzoza papierowa.

Redukcja liczby urządzeń drukujących w PZU i PZU Życie

PZU i PZU Życie w sposób zrównoważony i odpowiedzialny podchodzą do utylizacji i ponownego wykorzystania składników majątku, w myśl zasady „5 R”. Zasada ta zachęca do racjonalnego korzystania z zasobów, odnawiania i naprawiania starszych rzeczy, żeby wydłużyć ich czas działania:

- Reduce (redukuj, ograniczaj);
- Reuse (użyj ponownie, wykorzystaj);
- Recycle (segreguj i przekaz do recyklingu);
- Recover (odzyskuj, szczególnie energię zawartą w odpadach);
- Renew (odnawiaj).

Zużycie papieru w PZU i PZU Życie

Rok	Papier w tonach	Zmiana
2018	277	-4,6%
2019	276	-0,3%
2020	204	-26,1%
2021	197	-3,4%
2022	199	+1,0%
2023	199	0%

Redukcja liczby urządzeń drukujących w PZU i PZU Życie

Rok	Liczba urządzeń drukujących pozostających w eksploatacji na koniec danego roku kalendarzowego	Redukcja
2018	4 750	5,0%
2019	4 600	3,2%
2020	4 540	1,3%
2021	4 420	2,6%
2022	4 290	2,9%
2023	4 180	2,6%

Wolumen używanych telefonów komórkowych i modemów do recyklingu oraz odsprzedaż pracownikom firmy

Rok	Ilość w szt.
2018	2 602
2019	do 2 030
2020	ponad 3 000
2021	1 703
2022	1 046
2023	1 224

Dobre praktyki spółek zależnych

Spółki Grupy PZU współpracują z firmami o najwyższych standardach zagospodarowania odpadów potwierdzonych stosownymi certyfikatami ekologicznymi. PZU i PZU Życie za cel postawiły sobie zwiększenie udziału zagospodarowania wtórnego w ogólnej liczbie likwidowanych składników majątku. W 2024 roku planowany jest dalszy udział zagospodarowania wtórnego w ogólnej liczbie likwidowanych składników majątku. Wskaźnik ten jest osiągany dzięki promowaniu sprzedaży składników majątku pracownikom i klientom zewnętrznym lub przekazywania w formie darowizny. Dodatkowo cyklicznie prowadzone są zbiórki używanych telefonów komórkowych i odsprzedaż wyspecjalizowanej firmie (recykling).

10.3.1.2. Woda

Inicjatywy redukcyjne

Ocieplenie klimatu i co raz częstsze pojawianie się susz w Polsce pokazuje, jak wyjątkowo cennym zasobem naturalnym jest woda. Polska zalicza się do krajów o ubogich zasobach wodnych, dlatego Grupa PZU dostrzega swoją rolę w ochronie wody przed zanieczyszczeniami oraz niepotrzebnymi stratami. Ponadto, ma świadomość, że ryzyko kryzysu wodnego i utraty bioróżnorodności jest ściśle związane ze zmianami klimatu ponieważ rosnące temperatury zakłócają wzorce opadów i cykle wodne. Działania związane z oszczędnością wody w dużej mierze wiążą

Catkowite zużycie wody z wyszczególnieniem PZU i PZU Życie

	PZU		PZU Życie	
	2022	2023	2022	2023
Woda [m3]	38 815	43 289	16 012	19 276

Catkowite zużycie wody w Grupie Kapitałowej PZU

Grupa PZU	2022	2023
Woda [m3]	285 117	292 878

się z dystrybucją wody pitnej. PZU od 2018 wdraża zmianę dystrybucji wody w galonach na system bardziej przyjazny środowisku. Instalacja dystrybutorów z wodą z sieci wodociągowej, stosowanie filtrów bieżącej wody lub spożycie wody w miejscach, gdzie jest zdatna do picia bezpośrednio z kranu przekłada się nie tylko na optymalizację wykorzystania wody, ale również na zmniejszenie liczby plastikowych opakowań w obiegu, ograniczenie emisji CO2 do atmosfery ze względu na ograniczenie ich transportu oraz zmniejszenie ilości energii i surowców potrzebnych do wyprodukowania butli plastikowych.

Armatura Kraków od trzeciego kwartału 2022 roku wykorzystuje efektywny system schładzania obiegu wody w procesie przygotowania do malowania grzejnika, przy pomocy systemu (agregatu) wody lodowej. Nowe rozwiązanie pozwoli na średnią oszczędność 4.000 m³ wody w ciągu roku. Oszczędności zużycia wody są

zależne od warunków pogodowych w danym roku i temperatur powietrza.

Oferta marki KFA Armatura obejmuje również serie baterii o obniżonym zużyciu wody (do poziomu 5-6 l/min). W roku 2023 sprzedane zostało prawie 20 tysięcy sztuk. Tradycyjne baterie kuchenne i umywalkowe zużywają 12 l/min. Sprzedane zostały baterie oszczędnościowe, m.in. z kolekcji Moza, Logon, Mokait, Abasha.

W portfolio firmy znajduje się też Bateria Mungo z funkcją filtrowania wody. Bateria Mungo wspiera ekologiczne postawy użytkowników i wpływa na ograniczenie zużycia plastikowych butelek po wodzie. Wkład filtrujący do baterii jest montowany bezpośrednio pod zlewem, a jeden filtr wystarcza na 6 tys. litrów wody lub okres 6 miesięcy. W roku 2023 sprzedanych zostało 281 sztuk, co przełoży się na szacowane ograniczenie zużycia plastiku na poziomie 112 tysięcy kg w roku 2024.

Marka KFA Armatura prowadzi również szeroko zakrojony projekt edukacyjny na temat oszczędzania wody. W roku 2023 działania komunikacyjne na temat ekologii objęły 500 tys. użytkowników.

Planowana redukcja liczby dystrybutorów na wodę i butli z wodą¹

Rok (koniec)	Liczba dystrybutorów na butle	Liczba butli	Zmiana liczby dystrybutorów (r/r)
2018	1 145	4 665	-
2019	916	3 732	-20,0%
2020	733	2 986	-20,0%
2021 ²	738	3 533	+0,7%
2022 ³	117	1 353	-84,15%
2023	105	1 192	-10,25%

- 1) W lokalizacjach PZU, w których warunki techniczne to umożliwiają, instalowane są sukcesywnie dystrybutory na wodę bieżącą. W dystrybutorach woda z sieci wodociągowej poddawana jest wielostopniowemu procesowi filtracji, po czym uzdatniona możliwa jest do pobrania jako zimna, w temperaturze otoczenia lub gorąca. Na front-office instalowane są dystrybutory bez wody gorącej.
- 2) Wzrost liczby dystrybutorów na butle o 5 szt. w stosunku do 2020 roku wynika ze zwiększonego zapotrzebowania na wodę – powrót do pracy stacjonarnej oraz awarie dystrybutorów sieciowych. Od 1 kwietnia 2022 roku nastąpiła sukcesywna wymiana dystrybutorów butlowych na dystrybutory sieciowe.
- 3) W 2021 rozpoczęto postępowanie przetargowe na sieciowe dystrybutory wody w całym kraju jednocześnie. Umowa na nowe dystrybutory została zawarta. Po wdrożeniu umowy dystrybutory na butle pozostały tylko w pomieszczeniach, w których podłączenie sieciowe jest niemożliwe z powodów technicznych lub własnościowych.

10.3.1.3. Składniki majątku przeznaczone do likwidacji

W roku 2022 odsprzedano (pracownikom oraz klientom zewnętrznym) 15,2 tys. składników majątku (w tej liczbie telefony) przeznaczonych do likwidacji co stanowi ponad 53% likwidowanych składników majątku. Jako darowiznę przekazano szkołom, fundacjom, straży pożarnej i innym potrzebującym ponad 1 tys. składników majątku między innymi telefony, AGD – ekspresy, lodówki, zmywarki, mikrofalówki, telewizory LCD, wyświetlacze/monitory wielkoformatowe LCD, niszczarki, projektory, drobny sprzęt biurowy. W roku 2023 kontynuowano te działania zwiększając udział wtórnego zagospodarowywania

wyeksplotowanych składników majątku. W 2023 roku zagospodarowano wtórnie w PZU i PZU Życie 79% mebli (z tego sprzedano 78% i przekazano w darowiznie 22%). Ponadto sprzedano 50% likwidowanego sprzętu AGD.

PZU prowadzi szereg działań wspierających wtórne zagospodarowanie sprzętu komputerowego. Kształtowanie odpowiedzialnych postaw pracowników w zakresie dbałości o powierzony majątek powoduje, że część wycofywanych z bieżącej eksploatacji urządzeń może być ponownie użyta w innych obszarach, odsprzedana lub подарowana instytucjom pożytku publicznego. W roku 2023 stanowiło to średnio 25% wycofanego sprzętu. Zwiększa to efektywność użycia

	2022		2023	
	Wolumen w szt.	Udział %	Wolumen w szt.	Udział %
Utylizacja	12 480	43,4%	4 677	27,2%
Sprzedaż	15 249	53,1%	10 426	60,8%
Darowizna	1 009	3,5%	2 057	12,0%
Likwidacja razem	28 738	100,0%	17 160	100,0%

Informacja o wolumenie komputerów wycofanych

	Informacja o wolumenie komputerów wycofanych – liczba wszystkich komputerów wycofanych w okresie od 1 stycznia 2022 roku do 31 grudnia 2022 roku wynosi 3 113 szt. w tym:		Informacja o wolumenie komputerów wycofanych – liczba wszystkich komputerów wycofanych w okresie od 1 stycznia 2023 r. do 31 grudnia 2023 r. stanowi 4 358 szt. w tym	
	Wolumen w szt.	Udział %	Wolumen w szt.	Udział %
utylizacja	2 872 szt.	średnia wieku 7,5 roku	3 257 szt	średnia wieku 6,7 roku
darowizna	138 szt.	średnia wieku 6,5 roku	309 szt.	średnia wieku 6,3 roku
odprzedaż	103 szt.	średnia wieku 5 lat	792 szt	Średnia wieku 6 lat

	2022	2023
Udział komputerów przekazanych w drodze darowizny - wskaźnik informujący o procencie komputerów przekazanych w darowiźnie	4,4%	7,1%
Udział komputerów odsprzedanych - wskaźnik informujący o procencie komputerów odsprzedanych w procesach wewnętrznych i zewnętrznych	3,3%	18,2%

sprzętu oraz minimalizuje koszt środowiskowy produkcji tych urządzeń. Urządzenia wyeksploatowane podlegają wycofaniu w oparciu o dedykowane umowy z firmami realizującymi zagospodarowanie wtórne urządzeń i ich komponentów oraz ich recykling. W 2024 roku PZU planuje kontynuować prace w powyższym zakresie.

W Alior Bank wszystkie dokumenty, odpady wielkogabarytowe, nieużywany sprzęt komputerowy i inne elektrośmieci są utylizowane przez wyspecjalizowane w tym celu przedsiębiorstwa. Odpady odbierane są zgodnie z harmonogramem (dokumenty niearchiwalne) lub na zlecenie (sprzęt AGD, meble, nośniki danych IT):

- papier jest mielony i wykorzystywany w przemyśle papierniczym,
- nośniki informatyczne, meble, czy też urządzenia AGD/RTV zostają poddane recyklingowi i przygotowane do ponownego użycia jako surowiec wtórny lub jako wkład do paliw alternatywnych.

Dodatkowo od kilku lat sprawne, ale nieużywane sprzęty komputerowe oraz telefony komórkowe są cyklicznie przekazywane do odsprzedaży pracownikom. Dzięki temu zmniejsza się ilość generowanych przez Alior Bank elektroodpadów.

W bieżącej działalności Grupy Pekao oraz Banku wdrażane są działania mające na celu znaczące zmniejszenie zużycia papieru. Od 2021 roku Bank Pekao zintensyfikował działania służące redukcji korespondencji papierowej. Do najważniejszych elementów tych działań należą łączenie korespondencji wysyłanej pod ten sam adres oraz promowanie elektronicznej formy otrzymywania informacji takich jak wyciągi bankowe czy regulaminy. W efekcie

udało się ograniczyć liczbę klientów korzystających z korespondencji tradycyjnej o 450 tys. osób, w tym w 2023 o 160 tys. a liczba wysyłanych listów w 2023 zmniejszyła się o 2 mln rocznie. W przypadku korespondencji masowej spadek zużycia papieru rok do roku wyniósł 23,1%, a kopert o 26,7%. Dodatkowo też w codziennej pracy, w tym w wydrukach do klientów używany jest wyłącznie papier z certyfikatami m.in. FSC, EU Ecolabel, PEFC.

10.4. Zużycie energii

W 2023 roku w głównych spółkach Grupy PZU: PZU i PZU Życie nastąpił wzrost zużycia energii o 5,8%. Całkowite zużycie energii zakupionej i wyprodukowanej, które stanowi 50% całkowitego zużycia energii, wzrosło o 4,3%. Powodem była głównie wyższa eksploatacja nieruchomości przez spółki Grupy. Wyższa frekwencja pracowników w centralach przełożyła się na większe zużycie energii.

Zużycie paliw wzrosło o 7,3% r/r, było to szczególnie widoczne w zużyciu benzyny oraz LPG. Zmiany wynikają z rozbudowy oraz ze zmian w strukturze floty – rosnący udział samochodów na benzynę oraz samochodów hybrydowych.

Całkowite zużycie energii z paliw nieodnawialnych w PZU i PZU Życie

Tabela A'	PZU		PZU Życie	
	2022	2023	2022	2023
Gaz ziemny [GJ] ¹	23 212	22 652	10 627	10 143
Olej opałowy [GJ] ²	1 312	940	425	409
Benzyna [GJ] ³	65 127	72 584	21 762	25 193
Olej napędowy [GJ] ⁴	716	243	6	33
Suma zużycia [GJ]	90 367	96 419	32 821	35 777

1) Wartość opałowa dla gazu ziemnego na poziomie 36,65 MJ/m3 za 2023 i 36,56 MJ/m3 za 2022 rok
2) Wartość opałowa dla oleju opałowego na poziomie 43 MJ/kg za 2023 i 2022 rok
3) Wartość opałowa dla benzyny na poziomie 44,3 MJ/kg za 2023 i 2022 rok
4) Wartość opałowa dla oleju napędowego na poziomie 43 MJ/kg za 2023 i 2022 rok

Całkowite zużycie energii zakupionej i wyprodukowanej w PZU i PZU Życie

Tabela B'	PZU		PZU Życie	
	2022	2023	2022	2023
Energia elektryczna [GJ]	46 346	44 540	15 515	18 980
- w tym energia ze źródeł odnawialnych	39 472	34 292	10 519	15 804
- udział w energii elektrycznej (%)	85%	77%	68%	83%
- w tym energia ze źródeł nieodnawialnych	6 874	10 247	4 995	3 176
Energia cieplna [GJ]	48 491	49 190	18 727	21 934
Suma zużycia [GJ]	94 837	93 730	34 242	40 914

Całkowite zużycie energii z paliw nieodnawialnych oraz zakupionej i wyprodukowanej w PZU i PZU Życie

Tabela A' + B'	PZU		PZU Życie	
	2022	2023	2022	2023
Całkowite zużycie energii [GJ]	185 203	190 149	67 062	76 691



Energia elektryczna ze źródeł odnawialnych

W 2023 roku 77% energii elektrycznej zakupionej przez PZU oraz 83% energii elektrycznej zakupionej przez PZU Życie pochodziło ze źródeł odnawialnych (OZE¹). W lokalizacjach objętych bezpośrednimi umowami z zakładami energetycznymi ok. 80% zakupionej energii elektrycznej pochodziło ze źródeł odnawialnych.

Dodatkowo w 2023 roku PZU i PZU Życie zamontowały w 5 nieruchomościach panele fotowoltaiczne – ich łączna moc to 77,78 kWp².

Wykorzystanie energii elektrycznej pochodzącej z OZE oprócz aspektu ekonomicznego ma istotny wpływ na ochronę klimatu przez obniżenie poziomu emisji CO2 i innych gazów cieplarnianych. Powoduje ograniczenie emisji w zakresie 2 przez spadek zapotrzebowania na energię oraz w konsekwencji – spadek wykorzystania paliw kopalnych do produkcji energii ze źródeł wysokoemisyjnych. Oszczędności kosztowe energii elektrycznej zużytej na potrzeby 41 nieruchomości, w których zainstalowano panele fotowoltaiczne szacowane są na poziomie ok. 26%.

Dzięki zakupowi przez PZU i PZU Życie energii elektrycznej ze świadectwami pochodzenia, jej udział w całkowitym zużyciu (energii zakupionej, wyprodukowanej oraz z paliw) tych spółek wyniósł odpowiednio 18%

1) OZE - ogół zasobów wykorzystywanych do produkcji energii elektrycznej i ciepłej, których długotrwałe wykorzystywanie nie powoduje znacznego deficytu lub, których odnawianie następuje w krótkim czasie. Źródła te obejmują energię wiatru, energię promieniowania słonecznego, energię geotermalną, energię wodną, energię fal, prądów i pływów morskich, energię otrzymywaną z biomasy, biogazu oraz z biopłynów

2) kWp - określa wydajność, jaką mogą osiągnąć panele fotowoltaiczne, jeśli ich praca odbywa się w tzw. standardowych warunkach pomiarowych - ile energii elektrycznej (1 kWh), jest w stanie wyprodukować dany panel lub cała instalacja fotowoltaiczna

i 21%. W kolejnych latach planowane jest dalsze korzystanie z OZE i w miarę dostępności na rynku zielonej energii zwiększanie jej udziału.

Z drugiej strony, spółki kontynuowały działania nakierowane na optymalizację i zmniejszenie wykorzystania paliw oraz zużycia energii elektrycznej i ciepłej. Spadek zużycia surowców wynika m.in. z mniejszej ilości placówek, termomodernizacji budynków, zmiany sposobów ogrzewania oraz warunków pogodowych. Z powodu wyższych temperatur w 2023 roku, zmniejszono temperatury w budynkach, co wpłynęło na mniejsze wykorzystanie ciepła w budynkach.

W celu przeliczenia paliw na energię dla wszystkich spółek Grupy zostały zastosowane wartości opałowe za KOBIZE (Krajowy Ośrodek Bilansowania i Zarządzania Emisjami).

Lietuvos Draudimas ma na celu redukcję emisji CO2 uwalnianego w wyniku działalności firmy o ponad 10% do 2024 roku w porównaniu do roku 2019. W tym celu w Lietuvos Draudimas wybrano dwa główne kierunki analizy i dalszego wdrażania: energia odnawialna oraz elektryfikacja floty. Spółka korzysta z zielonej certyfikowanej energii elektrycznej w siedzibie głównej i w oddziałach, obecnie jest ona kupowana od UAB Elektrum. W czerwcu 2023 roku podpisano umowę na zakup paneli słonecznych o mocy 350 kW, co zapewnia około 30% bieżącego zużycia energii elektrycznej. Budowa elektrowni słonecznej została zakończona. Uruchomienie zakładu ma nastąpić najpóźniej w marcu 2024 roku. W 2023 roku zainstalowano pierwsze stacje szybkiego ładowania samochodów elektrycznych w nowej siedzibie Lietuvos Draudimas. Cztery stacje szybkiego ładowania dają możliwość ładowania ośmiu samochodów jednocześnie.

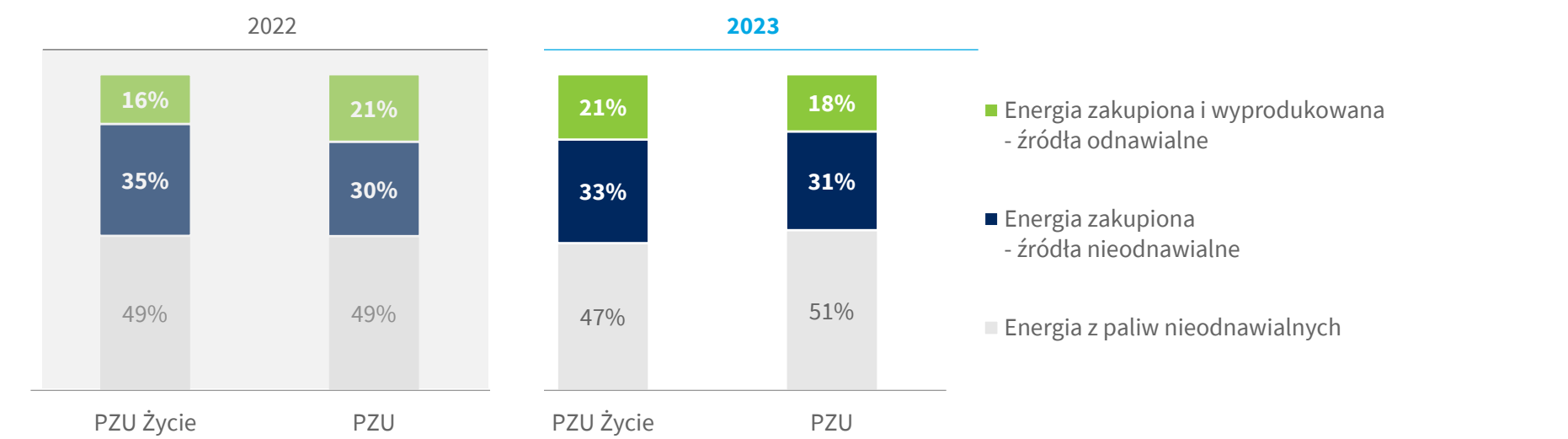
W całej Grupie PZU w 2023 roku nastąpił spadek zużycia energii wytworzonej i zakupionej – o 0,2%. Głównymi czynnikami wpływającym na zmianę wielkości zużycia był spadek zużycia energii elektrycznej (-3,6% r/r), gazu ziemnego (-14,8% r/r), oleju opałowego (-25,4% r/r), natomiast kluczowym czynnikiem przyczyniającym się do wzrostów – zwiększona konsumpcja LPG oraz benzyny. W 2023 roku wykorzystanie floty wzrastało, ponieważ nastąpił powrót do pełnego trybu operacyjnego w użytkowaniu floty samochodów co skutkowało wzrostem zużycia energii zakupionej i pochodzącej z paliw. Z drugiej strony, spółki kontynuowały działania nakierowane na optymalizację i zmniejszenie wykorzystania paliw oraz zużycia energii elektrycznej i ciepłej. Spadek zużycia surowców wynika m.in. z mniejszej ilości placówek, termomodernizacji budynków, zmiany sposobów ogrzewania oraz warunków pogodowych. Z powodu wyższych temperatur w 2023 roku, zmniejszono temperatury w budynkach, co wpłynęło na mniejsze wykorzystanie ciepła w budynkach.

W celu przeliczenia paliw na energię dla wszystkich spółek Grupy zostały zastosowane wartości opałowe za KOBIZE (Krajowy Ośrodek Bilansowania i Zarządzania Emisjami).

Wskaźnik strategii ESG: Ograniczenie zużycia energii elektrycznej PZU i PZU Życie od 3% do 10% do 2024 r. względem roku 2019

Poziom realizacji 2023: Ograniczenie zużycia energii elektrycznej PZU i PZU Życie o 13,6% względem roku 2019

Udział energii ze źródeł odnawialnych w całkowitym zużyciu energii w PZU i PZU Życie



Całkowite zużycie energii z paliw nieodnawialnych w Grupie Kapitałowej PZU

Tabela A	2022	2023
Gaz ziemny [GJ]	162 599	138 535
Olej opałowy [GJ]	11 950	8 910
Benzyna [GJ]	193 899	217 032
Olej napędowy [GJ]	14 118	14 504
LPG [GJ] ¹⁾	13 712	26 716
Suma zużycia [GJ]	396 276	405 697

1) Wartość opałowa dla LPG na poziomie 47,3 MJ/kg za 2023 i 2022 rok

Całkowite zużycie energii zakupionej i wyprodukowanej w Grupie Kapitałowej PZU

Tabela B	2022	2023
Energia elektryczna [GJ]	421 492	406 465
Energia cieplna [GJ]	354 318	357 693
Suma zużycia [GJ]	775 810	764 158

Całkowite zużycie energii z paliw nieodnawialnych oraz zakupionej i wyprodukowanej w Grupie Kapitałowej PZU

Tabela A + B	2022	2023
Całkowite zużycie energii (GJ)	1 172 086	1 169 855

Ograniczanie zużycia energii – siedziba główna PZU i PZU Życie

Budynek w centrum Warszawy zasilany jest zieloną energią, co pozwala na znaczące ograniczenie emisji CO2. W budynku zastosowano przyjazne środowisku technologie np. system odzysku wody szarej i deszczowej pozwalający na znaczne obniżenie poboru wody. W 2023 roku procentowy udział wody szarej poddanej recyklingowi i ponownie wykorzystanej w PZU Park wyniósł łącznie dla PZU i PZU Życie 8,3%. Dodatkowo PZU Park wyposażony jest m.in. w system wentylacji z wysokiej klasy filtrami, który dostarcza 30% więcej świeżego powietrza. O jego odpowiednią wilgotność dbają adiabatyczne nawilzacze. Odpowiednie filtry minimalizują zagrożenie alergiami. Woda w budynku podlega testowaniu na obecność około 30 związków chemicznych. Pracownicy mają zapewniony dostęp do odpowiedniej ilości światła dziennego. Do dyspozycji pracowników jest 187 miejsc rowerowych oraz kilka stacji ładowania samochodów elektrycznych. Klimatyzacja oparta o system belek chłodzących jest cicha i gwarantuje komfortową temperaturę oraz wydajność energetyczną. W certyfikacji WELL bardzo ważne są również kwestie wpływające na dobre samopoczucie pracowników. Stonowane kolory, naturalne materiały, z których wykonane jest wyposażenie, zielony taras na 35 piętrze, czy porośnięte roślinnością pergole ułatwiają skupienie i pobudzają kreatywność. W lobby biurowca znajduje się 15-metrowa zielona ściana o powierzchni 330 m2 z ponad sześcioma tysiącami roślin. Tlen, jaki wytwarzają w ciągu doby, wystarczyłby dla 150 osób.

W ramach procesu ograniczania zużycia energii elektrycznej w budynku PZU Park w roku 2023:

1. Zamontowano baterie kondensatorów do kompensacji mocy biernej pojemnościowej.

2. Zmniejszono moc umowną dla przyłączy elektrycznych.
3. Skrócono czasy świecenia oświetlenia zewnętrznego budynku

W Alior Banku w 2023 roku sfinalizowana została umowa w zakresie budowy instalacji fotowoltaicznej w Centrali IT w Krakowie. Wybudowano dwie instalacje o mocy 96,9 kWp oparte na konstrukcji CARPORT z wykorzystaniem miejsc parkingowych. W kolejnym etapie (2024 r.) planowana jest rozbudowa instalacji o 100,35 kWp z wykorzystaniem terenów zielonych i pozostałych miejsc parkingowych w oparciu o konstrukcję naziemną standardową i CARPORT. Instalacja fotowoltaiczna pozwoliła na częściowe wykorzystanie źródeł energii odnawialnej w funkcjonowaniu Centrali.

Bank Pekao w 2023 roku zrealizował duże projekty konsolidujące:

- **Projekt Light** – Konsolidacja warszawskich jednostek Centrali banku w jednej, nowoczesnej lokalizacji.
- Centrala banku została przeniesiona do siedziby Pekao Tower w kompleksie Forest przy ulicy Żubra 1 w Warszawie. W nowej siedzibie pracownikom zapewniono wysoki standard pracy oraz nowoczesne rozwiązania biurowe. Forest to nowoczesny budynek, który zapewnia bardzo dobry dostęp światła naturalnego i jakość powietrza we wnętrzach, dzięki zastosowaniu innowacyjnej, energooszczędnej fasady sprzyja ograniczaniu śladu węglowego i zużycia surowców. Potwierdzony ekologicznymi certyfikatami BREEAM oraz WELL projekt pracowni HRA Architekti sprzyja ograniczaniu śladu węglowego i zużycia surowców, m.in. umożliwia ponowne wykorzystywanie wody deszczowej. Na otwartym dziedzińcu, rekreacyjnych tarasach oraz dachu budynku zostało

zasadzonych 400 drzew i krzewów. Doskonała lokalizacja sprzyja zmniejszeniu natężenia ruchu samochodowego przy dojazdach do pracy. Położenie zapewnia doskonałe połączenie z każdą częścią miasta. W pobliżu budynku znajdują się: ścieżka rowerowa, przystanki autobusów, tramwajów oraz kolei miejskiej (Warszawa Powązki), a w ciągu 10-minutowego spaceru stacja metra Dworzec Gdański.

- **Projekt Multi-Branch-Polska** - celem projektu jest konsolidacja w jednej lokalizacji Jednostek zarządzających portfelami klientów w różnych segmentach poprzez stworzenie placówek Multi-Branch w głównych miastach Polski: Łódź – React, Lublin, Gdańsk - Olivia Star, Kraków - Fabryczna Office Park, Katowice - Face2Face.

Bank Pekao w 2023 roku kontynuował wdrażanie rozwiązań ekologicznych ze szczególnym uwzględnieniem tych, które ograniczają zużycie energii elektrycznej i redukują negatywny wpływ na środowisko. Należały do nich m.in.:

- stopniowa wymiana oświetlenia starszego typu na energooszczędne oświetlenie LED;
- optymalizacja zużycia energii (ograniczanie tzw. mocy umownych);
- wymiana zasilaczy awaryjnych UPS na nowe o większej sprawności maksymalnej;
- likwidacja niepotrzebnych podłączeń zasilania rezerwowego;
- montaż energooszczędnych systemów klimatyzacyjnych;
- analizy zmierzające do instalacji urządzeń kompensujących moc bierną (a w rezultacie eliminacja niepotrzebnych wydatków energii);

Dobre praktyki PZU i PZU Życie

Inicjatywa: Osiągnięcie neutralności klimatycznej działalności własnej dzięki ograniczeniu emisji, zakupie zielonej energii oraz offsetowaniu

W 2023 roku Biuro Nieruchomości PZU i PZU Życie kontynuowały działania służące ograniczaniu w nieruchomościach tych spółek zużycia energii cieplnej, energii elektrycznej, emisji gazów do atmosfery. Przeprowadzone działania:

- wykonano termomodernizację 2 nieruchomości PZU i PZU Życie;
- zainstalowano kompensatory mocy w 20 nieruchomościach;
- w 59 punktach poboru energii elektrycznej zmniejszono moc umowną energii elektrycznej;
- w 7 nieruchomościach zmniejszono moc umowną energii cieplnej;
- w 3 punktach poboru paliwa gazowego zawnioskowano o zmniejszenie mocy umownej;
- zainstalowano wewnętrzne oświetlenie LED w 90 nieruchomościach;
- wymieniono 10 wyeksploatowanych kotłów grzewczych na nowoczesne, wysokoefektywne urządzenia oszczędzające energię elektryczną i ciepłą oraz mające możliwość dostosowania pracy do warunków atmosferycznych (sterowniki pogodowe) oraz ograniczające emisję gazów do atmosfery;
- zamontowano i zaplanowano do montażu na bieżący rok 44 urządzeń klimatyzacyjnych, w których zastosowano ekologiczny czynnik chłodniczy R 32;
- zamontowano i zaplanowano do montażu na bieżący rok 67 urządzeń klimatyzacyjnych o efektywności energetycznej EER minimum 3,2, w tym 27 o sezonowej efektywności energetycznej SEER minimum 6,9;
- przeprowadzono szkolenia użytkowników klimatyzacji nowych urządzeń w zakresie właściwego użytkowania i optymalnego wykorzystywania systemów;
- zainstalowano 5 instalacji fotowoltaicznych o mocy 77,78 kWp.

- przełączanie urządzeń elektronicznych w godzinach wieczornych na tryb czuwania, czyli „stand by”.

Przy kompleksowych modernizacjach nieruchomości należących do banku wykorzystywane są nowoczesne rozwiązania, np. oszczędne energetycznie systemy oświetlenia LED czy baterie sanitarne z perlatorami, dzięki którym następuje redukcja zużycia wody.

W 2023 roku Bank Pekao kontynuował działania z lat poprzednich sukcesywnie zmniejszając emisję spalin do atmosfery. Zarząd Banku wyraził zgodę na leasing 35 samochodów hybrydowych i 145 samochodów o obniżonej emisji, które mają zastąpić samochody wysokoemisyjne

Armatura Kraków uzyskała białe certyfikaty z URE, które stanowią potwierdzenie modernizacji służących poprawie efektywności energetycznej i skutkujących oszczędnością energii. Wartość uzyskanego Świadectwa Efektywności Energetycznej wartość świadectwa efektywności energetycznej wynosi: 705,641 toe, czyli 29 544 GJ średniorocznie. Przedsięwzięcie zakończyło się w październiku 2020, a jego korzyści są w pełni widoczne już od 2021 roku i będą miały pozytywny wpływ na środowisko przez kolejne lata, co najmniej do 2026 roku. Przełoży się to na redukcję emisji CO₂e o 1,6 tys. ton CO₂.

Na początku 2022 roku uruchomiono nową maszynę odlewniczą, a ciągły przegląd i modernizacja istniejących maszyn, związana z wymianą napędu i automatyki, poprawia wskaźniki produkcyjne i dalszą efektywność energetyczną. Zmodernizowana maszyna zużywa o około 30 kWh mniej na godzinę, co generuje oszczędność w skali roku na poziomie ok. 230.400 kWh.

W ramach zwiększania udziału energii ze źródeł odnawialnych, ważnym elementem w zakresie

wykorzystanie energii z OZE jest budowa farmy fotowoltaicznej o mocy blisko 1 800 000 Wp. W sierpniu 2023 roku została uruchomiona produkcja energii. W okresie od sierpnia do października wyprodukowała ona 473,11 MWh z czego 383,22 MWh zostało zużyte na potrzeby własne a pozostała ilość nadwyżki została odsprzedana do sieci. Prognozy szacunkowe wskazują, że dzięki pracy farmy Armatura Kraków ograniczy z tego tytułu emisję CO₂ w ilości ok. 1.300 ton w skali pełnego roku kalendarzowego. Powyższe jest symulowane na podstawie danych z serwisu Our World In Data – wynika z niego, że w Polsce w 2021 roku wyprodukowanie 1 MWh oznaczało emisję 657 kg CO₂ do atmosfery.

W listopadzie 2023 roku zainstalowano nową linię mechaniczną do obróbki grzejnika. Pozwoli ona nie tylko na poprawę jakości grzejnika oraz poprawę zdolności produkcji, ale zwiększy również efektywność energetyczną z potencjałem uzyskania świadectwa efektywności energetycznej 10-16 toe.

Raport Roczny 2023

Sprawozdanie dotyczące informacji niefinansowych Grupy Kapitałowej PZU i PZU SA za 2023 rok

118

UBEZPIECZENIA | ZDROWIE | INWESTYCJE | BANKOWOŚĆ

10.5. Ślad węglowy

Pomiar i redukcja emisji gazów cieplarnianych

PZU zdaje sobie sprawę z wagi jaką niesie za sobą ryzyko związane z niepowodzeniem w łagodzeniu zmian klimatycznych i podejmuje działania, które pozwalają mu przeciwdziałać i w swoich zobowiązaniach jest zgodny z polskimi i europejskimi politykami klimatycznymi.

Pomimo tego, że Grupa PZU jest organizacją ubezpieczeniowo-finansową, ma świadomość, że działania ograniczające jej własny ślad węglowy są niezbędne. Osiągnięcie neutralności klimatycznej stało się jednym ze zobowiązań strategicznych. Grupa PZU jako aktywny uczestnik transformacji energetycznej planuje do 2024 w pełni korzystać z energii ze źródeł odnawialnych oraz rekompensować emisje z własnych źródeł. W horyzoncie strategii spółki PZU i PZU Życie powinny stać się neutralne klimatycznie w zakresie 1 i 2.

Aby monitorować to zobowiązanie, Grupa PZU od 2018 mierzy swoje emisje bezpośrednie i pośrednie. Co roku proces mierzenia emisji jest doskonalony, a zakres rozszerzany. Kalkulacja emisji jest poddawana niezależnej weryfikacji przez certyfikowanego weryfikatora.

W 2023 roku Grupa PZU kontynuowała wielokierunkowe działania nakierowane na redukcję własnych emisji w zakresie 1 i 2, między innymi przez zakup energii ze źródeł odnawialnych, montaż własnych instalacji produkcji energii odnawialnej (panele fotowoltaiczne) oraz zakup energii od dostawców, którzy charakteryzują się niższymi wskaźnikami emisyjności.

Wskaźnik strategii ESG: Ograniczenie emisji CO2 ze źródeł własnych PZU SA i PZU Życie SA od 3 % do 10% do 2024 roku względem 2019 roku

Poziom realizacji 2023: Ograniczenie emisji CO2 ze źródeł własnych o 23% względem roku 2019 (metoda location-based) i o 49% (metoda market-based)

Poniżej zaprezentowano dane dotyczące łącznych emisji bezpośrednich i pośrednich odrębnie dla całej Grupy Kapitałowej PZU oraz dla głównych spółek ubezpieczeniowych: PZU i PZU Życie. Obliczenia śladu węglowego zostały zrealizowane zgodnie z międzynarodowym standardem GHG Protocol Corporate Accounting and Reporting Standard. Jako rok bazowy został przyjęty 2018 rok. Aby w pełni zobrazować wpływ działań redukcyjnych na całkowite emisje grupy, emisje pośrednie (zakresie 2) są liczone dwiema metodami. Metoda market-based w pełniejszym stopniu oddaje efekty podjętych działań, dzięki wykorzystaniu wskaźników emisji specyficznych dla danych sprzedawców energii elektrycznej oraz uwzględnienie gwarancji pochodzenia zakupionej energii elektrycznej.

Całkowita wielkość emisji bezpośrednich (zakres 1) w Grupie Kapitałowej PZU

Mg CO2e ¹	2018				2022				2023			
	Grupa PZU	PZU	PZU Życie	Pozostałe spółki	Grupa PZU	PZU	PZU Życie	Pozostałe spółki	Grupa PZU	PZU	PZU Życie	Pozostałe spółki
Zakres 1	31 400	9 229	2 322	19 849	26 296	6 095	2 276	17 925	26 817	6 508	2 384	17 925
Czynniki chłodnicze	1 945	1 919	26	-	1 066	147	148	770	650	132	42	475
Paliwa ²	29 454	7 310	2 295	19 849	25 231	5 948	2 128	17 155	26 167	6 376	2 342	17 449

- 1) CO2e – ekwiwalent dwutlenku węgla, uniwersalna jednostka służąca do pomiaru emisji gazów cieplarnianych, która odzwierciedla ich różny współczynnik ocieplenia globalnego. Określa stężenie dwutlenku węgla, którego emisja do atmosfery miałaby identyczny skutek jak dane stężenie porównywalnego gazu cieplarnianego.
- 2) W Grupie Kapitałowej PZU zbierane są dane na temat zużycia następujących paliw: benzyna, olej napędowy, gaz ziemny i olej opałowy

Emisje (zakres 1) 2023 vs. 2022

Całkowite emisje bezpośrednie Grupy Kapitałowej PZU w zakresie 1 wyniosły 26,8 tys. ton CO2e w porównaniu do 26,3 tys. ton CO2e w 2022 roku, co oznacza zmianę o 2,0% (+0,5 tys. ton r/r). Wzrost w porównaniu do 2022 roku wynika z wyższego zapotrzebowania na paliwa. Emisje z paliw były wyższe o 3,7% r/r (+0,94 tys. ton CO2e), przy czym zauważalny był wzrost emisji z tytułu spalania benzyny oraz gazu LPG. Natomiast spadek emisji ze spalania gazu ziemnego i oleju opałowego. Kontynuowane były liczne inicjatywy zmierzające do ograniczenia emisji w zakresie 1, m.in. zmieniano i modernizowano instalacje.

W PZU, PZU Życie i Banku Pekao wymieniano flotę własną na modele samochodów, charakteryzujących się niższą emisyjnością. W 2022 roku PZU oraz PZU Życie zmieniły również siedzibę Centrali. W efekcie, emisje powiązane

z czynnikami chłodniczymi spadły w 2023 roku o 39,0% (-416 ton r/r).

Emisje (zakres 1) 2023 vs. 2018

Całkowite emisje w zakresie 1 spadły o 14,6% wobec roku bazowego (2018), w tym emisje związane z paliwami spadły o 11,2%, zaś emisje związane z wyciekami czynników chłodniczych były niższe o 66,6%, w porównaniu do roku bazowego. Podobnie jak w raporcie za poprzednie lata obliczeń dokonano dla obiektów, gdzie zużycia są opomiarowane. W przypadku zużycia gazu ziemnego przez PZU i PZU Życie (łącznie) dotyczą one niemal 90% powierzchni nieruchomości użytkowanych przez te spółki.

Emisje (zakres 2 – market-based) 2023 vs. 2022

Emisje pośrednie w zakresie 2 w ujęciu market-based wyniosły 74,5 tys. ton CO2e w 2023 roku w porównaniu

do 73,4 tys. ton w 2022 roku, co oznacza wzrost o 1,6% (+1,1 tys. ton). Emisje związane z energią elektryczną wzrosły o 3,3% (+1,2 tys. ton), natomiast emisje związane z energią ciepłą spadły o 0,2% (-0,1 tys. ton).

Wzrost emisji związanych z energią elektryczną wynikał głównie z wyższych wskaźników emisyjności zakupionej energii elektrycznej. Nieustannie PZU, PZU Życie, Ogrodowa Inwestycje, Bank Pekao i Lietuvos Draudimas zwiększają wykorzystanie energii ze świadectwami pochodzenia.

Emisje związane z energią ciepłą spadły o 0,2% (-0,1 tys. ton r/r), głównie w związku z redukcją powierzchni użytkowej i liczby nieruchomości poprzez m.in zmiany siedzib.

Dodatkowo, na powyższe tendencje miały wpływ zrealizowane w Grupie inicjatywy redukcyjne w obszarze własnych nieruchomości oraz działania takie jak m.in. termomodernizacje i optymalizacja zużycia energii poprzez zmiany sposobów ogrzewania. Zużycie energii elektrycznej i ciepłej pozostało ograniczone ze względu na kontynuację pracy zdalnej i / lub hybrydowej.

Emisje (zakres 2 – market based) 2023 vs. 2018

Całkowite emisje w zakresie 2 liczone metodą market-based spadły o 55,8% wobec roku bazowego (2018), w tym emisje związane z dostarczoną energią ciepłą były niższe o 44,3%, a emisje związane z energią elektryczną o 62,7 % niższe wobec roku bazowego. Obliczeń dokonano dla obiektów, gdzie zużycia są opomiarowane.

W przypadku PZU i PZU Życie (łącznie) dotyczą one około 90% powierzchni nieruchomości użytkowanych przez PZU i PZU Życie dla zużycia energii elektrycznej oraz niemal 80% dla zużycia energii ciepłej.

Emisje (zakres 2 – location based) 2023 vs. 2022

Emisje pośrednie w zakresie 2 w ujęciu location-based. Wyniosły 107,8 tys. ton CO2e w 2023 roku w porównaniu do 112,2 tys. ton w 2022 roku, co oznacza spadek o 4,0% r/r (-4,5 tys. ton). W metodzie location-based nie są uwzględnione świadectwa pochodzenia ani różnice w emisyjności poszczególnych dostawców.

Na ograniczenie emisji w zakresie 2 mierzonych metodą location-based złożyło się ograniczenie emisji związane

z niższym zużyciem energii ciepłej (-0,1 tys. ton CO2e) i spadek emisji związanych ze zużyciem energii elektrycznej (-4,4 tys. ton CO2e). W przypadku energii ciepłej i elektrycznej, spadek emisji (i zużycia) wynikał głównie z optymalizacji zużycia energii, wykonywanych remontów lub inwestycji oraz redukcją powierzchni użytkowej i liczby nieruchomości poprzez m.in zmiany siedzib.

Emisje (zakres 2 – location based) 2023 vs. 2018

Całkowite emisje w zakresie 2 liczone metodą location-based spadły o 31,0% wobec roku bazowego (2018), w tym emisje związane z dostarczoną energią ciepłą były niższe o 44,3%, a emisje związane z energią elektryczną – o 21,8% niższe wobec roku bazowego.

Całkowita wielkość emisji pośrednich (zakres 2) w Grupie Kapitałowej PZU – metoda market-based

Mg CO2e)	2018				2022				2023			
	Grupa PZU	PZU	PZU Życie	Pozostałe spółki	Grupa PZU	PZU	PZU Życie	Pozostałe spółki	Grupa PZU	PZU	PZU Życie	Pozostałe spółki
Zakres 2 - market based	168 573	21 760	7 324	139 490	73 422	6 219	2 835	64 367	74 571	6 817	2 780	64 974
Dostarczona energia ciepła	63 665	8 755	3 789	51 122	35 541	4 947	1 911	28 682	35 455	4 945	2 205	28 306
Dostarczona energia elektryczna market-based	104 908	13 005	3 535	88 368	37 881	1 272	924	35 685	39 116	1 872	575	36 669

Całkowita wielkość emisji pośrednich (zakres 2) w Grupie Kapitałowej PZU – metoda location-based

Mg CO2e	2018				2022				2023			
	Grupa PZU	PZU	PZU Życie	Pozostałe spółki	Grupa PZU	PZU	PZU Życie	Pozostałe spółki	Grupa PZU	PZU	PZU Życie	Pozostałe spółki
Zakres 2 - location based	156 091	21 098	7 109	127 884	112 237	13 522	4 781	93 935	107 775	12 996	5 636	89 142
Dostarczona energia ciepła	63 665	8 755	3 789	51 121	35 541	4 947	1 911	28 682	35 455	4 945	2 205	28 306
Dostarczona energia elektryczna location-based	92 426	12 343	3 320	76 763	76 697	8 574	2 870	65 252	72 320	8 052	3 431	60 837

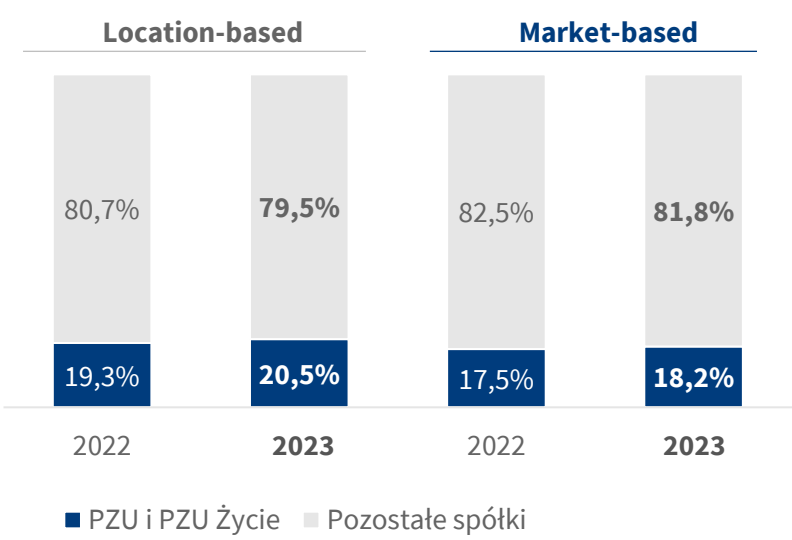


Emisje 2023 (zakres) – location-based vs market-based

Porównując wyniki uzyskane metodą location-based i market-based widoczne staje się podejście zarządcze w obszarze wyboru dostawców ze względu na emisyjność oraz zakup energii ze źródeł odnawialnych. W PZU i PZU Życie całkowite emisje w zakresie 2 (liczone metodą market-based) wyniosły w 2023 roku 9,6 tys. ton CO2e, co jest wartością ponad dwukrotnie mniejszą od rezultatu osiągniętego bez uwzględnienia emisyjności dostawców oraz energii z OZE (location-based). W pozostałych spółkach Grupy, całkowite emisje w zakresie 2 (liczone metodą market-based) były w 2023 roku o 27% niższe niż te liczone metodą location-based.

Udział PZU i PZU Życie w całości emisji Grupy w zakresie 1 i 2 (liczony metodą market-based) wyniósł w 2023 roku 18%.

Udział PZU i PZU Życie w tworzeniu emsji gazów cieplarnianych Grupy PZU (zakres 1 i 2)



Emisje (zakres 3) 2023 vs. 2022

Emisje w zakresie 3 (pośrednie) w kategoriach 1, 3, 5 oraz 6 (wymienione w tabeli poniżej) w Grupie PZU wyniosły w 2023 roku 19,5 tys. ton CO2e wobec 20,9 tys. ton w 2022 roku (-6,8% r/r, -1,4 tys. ton). Spadek był widoczny głównie w emisjach związanych z energią i paliwami nie ujętymi w zakresie 1 i 2. Natomiast wzrost nastąpił w emisjach związanych z podróżami służbowymi.

Emisje (zakres 3) 2023 vs. 2018

Emisje w zakresie 3 (pośrednie) w wybranych kategoriach spadły o 21,9%, czyli o 5,5 tys. ton wobec roku bazowego (2018). Największy wpływ na zmianę miał spadek emisji związanych z energią i paliwami nie ujętymi w zakresie 1 i 2, głównie ze względu na zakup energii ze świadectwami pochodzenia. Ze względu na zmiany w polityce flotowej, spadły emisje związane ze zużyciem oleju napędowego, a wzrosły te związane z benzyną, przy czym bilans był ujemny – tzn. łącznie emisje WTT związane ze zużyciem tych dwóch paliw spadły w 2023 roku w porównaniu do roku bazowego.

Metodyka obliczeń

Przy obliczaniu emisji zgodnie ze standardem GHG Protocol, dla paliw oraz energii elektrycznej (zużywanej w Polsce) zostały wykorzystane wskaźniki emisji lub dane Krajowego Ośrodka Bilansowania i Zarządzania Emisjami natomiast dla energii cieplnej (zużywanej w Polsce) przyjęto wskaźnik za Urzędem Regulacji Energetyki (na podstawie publikacji: „Energetyka Ciepła w Liczbach 2022). Wskaźniki emisji dla energii elektrycznej zużywanej w spółkach zagranicznych za 2023 rok pochodziły z danych Europejskiej Agencji Środowiska (w poprzednich latach z Międzynarodowej Agencji Energii), a dla energii cieplnej pochodziły z bazy

Całkowita wielkość innych emisji pośrednich (zakres 3) w Grupie Kapitałowej PZU

tys. ton CO2e	2018				2022				2023			
	Grupa PZU	PZU	PZU Życie	Pozostałe spółki	Grupa PZU	PZU	PZU Życie	Pozostałe spółki	Grupa PZU	PZU	PZU Życie	Pozostałe spółki
Zakres 3	24 936	4 372	1 293	19 270	20 893	2 440	1 077	17 376	19 475	2 573	973	15 929
Emisje związane z energią i paliwami nie ujęte w zakresie 1 i 2	22 944	3 977	1 130	17 836	18 718	1 927	795	15 996	17 551	2 123	751	14 677
Zakupione surowce i usługi (papier, woda, oczyszczanie ścieków)	1 736	202	99	1 434	1 361	101	70	1 190	1 080	100	69	911
Odpady powstałe w wyniku działalności	2	1	1	-	555	353	202	-	424	286	139	-
Podróże służbowe (samolot, pociąg, taxi)	255	192	63	-	260	60	10	190	419	65	14	341

Departamentu Środowiska, Żywności i Spraw Wiejskich w Rządzie Wielkiej Brytanii (DEFRA). Dla emisji w zakresie 2 obliczonych zgodnie z metodą location-based przyjęto wskaźniki emisji średnie dla krajów.

Wskaźniki dla energii elektrycznej od konkretnego sprzedawcy (metoda market-based) pochodziły ze stron internetowych sprzedawców energii (m. in. Enea, Energa, PGE, Innogy Polska, Tauron Sprzedaż, Tauron Sprzedaż

GZE, Tauron Polska Energia, PKN Orlen, ENGIE Zielona Energia).

Wskaźniki emisji dla energii w zakresie WTT – well to tank (zakres 3), podróży służbowych, zakupionych surowców i usług, zagospodarowania odpadów oraz współczynniki GWP dla czynników chłodniczych pochodziły z bazy DEFRA. Nie zidentyfikowano biogenicznych emisji gazów cieplarnianych.

Wykorzystano następujące źródła danych: zużycia paliw i energii elektrycznej oraz ciepłej pochodziły z faktur dla obiektów, gdzie zużycia są opomiarowane (określono na podstawie faktur w PZU i PZU Życie; dotyczyło to dla energii elektrycznej 90% obiektów, dla gazu ziemnego niemal 90% obiektów, dla ciepła niemal 80% obiektów). Zużycia surowców, czynników chłodniczych, wielkości odpadów oraz podróży służbowych określono na podstawie wewnętrznych rejestrów. Dane niezberane z pozostałych spółek oznaczono myślnikiem w tabeli.

Intensywność emisji gazów cieplarnianych

	2018	2022	2023
Liczba pracowników	41 742	37 937	38 783
Skonsolidowane aktywa (mln zł)	328 554	429 186	467 893
Emisje (zakres 1 i 2) na pracownika (Mg CO2e / pracownik)	4,79	2,63	2,61
Emisje (Zakres 1 i 2) na mln zł aktywów skonsolidowanych (Mg CO2e / 1 mln skonsolidowanych aktywów)	0,61	0,23	0,22

Gaz cieplarniany ujęty we wskaźnikach emisji dla paliw oraz energii elektrycznej i ciepłej w Polsce to CO2. Pozostałe wskaźniki obejmowały emisję CO2, CH4 i N2O oraz gazy będące czynnikami chłodniczymi. Wielkość emisji w poszczególnych spółkach konsolidowano na poziomie Grupy PZU według kryterium kontroli operacyjnej.

Poniżej zostały zaprezentowane emisje gazów cieplarnianych w przeliczeniu na aktywa skonsolidowane i na liczbę pracowników.

W efekcie podejmowanych działań zmierzających do ograniczenia emisyjności, spadku zużycia energii i paliw oraz spadku emisyjności w Polsce, intensywność emisji w zakresie 1 i 2 market-based w przeliczeniu na pracownika spadła z 4,79 w roku bazowym i 2,63 w 2022 roku do 2,61 ton CO2e w 2023 roku. Natomiast emisje na milion zł aktywów skonsolidowanych spadły z 0,61 w roku bazowym i 0,23 w 2022 roku do 0,22 ton CO2e w 2023 roku.

Redukcje emisji gazów cieplarnianych

W PZU i PZU Życie podjęto działania nakierowane na ograniczenie emisji gazów cieplarnianych w zakresie 1 i 2, związanych ze spalaniem paliw i zużyciem energii. W tym celu w 2023 roku spółki rozbudowały flotę o 43 sztuki samochodów tj. 5 samochodów o napędzie elektrycznym oraz 38 samochodów o napędzie hybrydowym.

W roku 2023 kontynuowano działania, które przyczyniają się do dalszej redukcji pośrednich emisji:

- rozwój modelu zrównoważonych podróży służbowych;
- współpraca z hotelami, posiadającymi wysokie standardy środowiskowe. Przygotowany został zespół cech „hotelu zrównoważonych”, który określa środowiskowe standardy, które powinien spełniać hotel. Będzie on uwzględniony jako pozytywny czynnik mający wpływ na wybór dostawcy usług.

W 2023 roku nie było przeprowadzonego przetargu, który pozwoliłby na weryfikację hoteli pod kątem cech „hotelu zrównoważonego”. Niemniej dostawcy usług z zakresu podróży służbowych (linie lotnicze, hotele) i użytkownicy uważają ten aspekt za coraz ważniejszy.

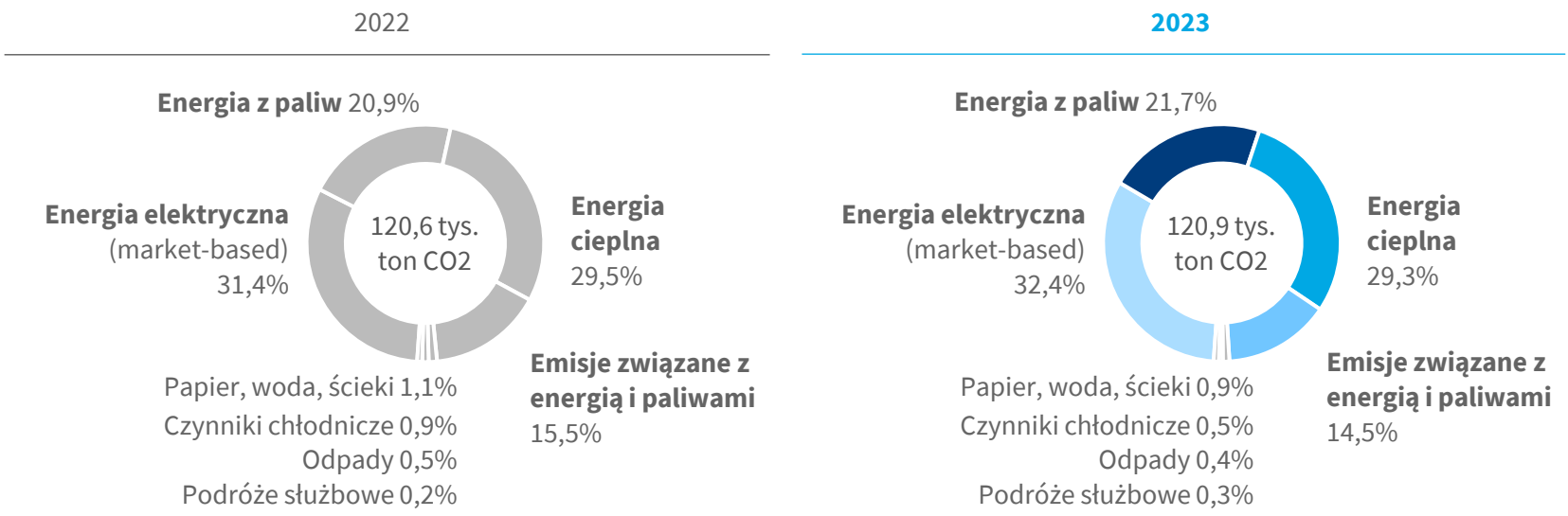
Podobnie PTE PZU korzysta z floty samochodowej zasilanej w większości napędem hybrydowym oraz zamierza w horyzoncie do 2024 roku zredukować zużycie paliwa i papieru o 10%, a także rozwijać narzędzia pracy zdalnej i hybrydowej.

Zgodnie z przyjętym zobowiązaniem Strategii ESG PZU i PZU Życie dokonały rekompensaty emisji CO2, do powstania których przyczyniły się w 2022 roku. Emisje te zostały zrekompensowane przez zakup certyfikowanych jednostek offsetowych CERs, udostępnianych przez platformę ONZ (UN Carbon Offset Platform). W ramach zrekompensowania środowisku emisji wytworzonej w 2022 roku środki przeznaczono na rozwój energetyki wiatrowej w Indiach. Spółki zakupiły jednostki offsetowe odpowiadające emisjom dla PZU i PZU Życie 17 425 Mg CO2. Do tego działania włączyły się również PTE PZU (zakupione jednostki odpowiadające emisji 36 Mg CO2) oraz TUV PZUW (92 Mg CO2). Środki z zakupionych przez TUV PZUW CERs zostały przeznaczone na rozwój kompleksu hydroelektrycznego – elektrownie wodne na rzece Jordão w Brazylii. Poza dokonaną rekompensatą emisji CO2, TUV PZUW zakupił od Lasów Państwowych 1 040 JDW (jednostek dwutlenku węgla). JDW stanowi 1 tonę CO2, która w efekcie działań dodatkowych zostanie zakumulowana w drzewostanie oraz glebie. Zakup JDW stanowi wkład TUV PZUW w łagodzenie negatywnych skutków zmian klimatycznych w Polsce.

Wskaźnik strategii ESG: Osiągnięcie do 2024 roku neutralności w zakresie emisji CO2 z własnej działalności (zakres 1 i 2) przez ograniczenia emisji, zakup świadectw pochodzenia energii zielonej oraz offsetowanie emisji

Poziom realizacji 2023: Ograniczenie emisji dwutlenku węgla ze źródeł własnych o 23% (metoda location-based). 79% energii elektrycznej zakontraktowanej i zakupionej pochodzącej z OZE. Rekompensata emisji 17 425 Mg CO2 za 2022.

Całkowita emisja CO2 (zakres 1,2, i 3) w Grupie Kapitałowej PZU - w rozbiciu na źródła emisji



11. Poszanowanie praw człowieka

Polityka praw człowieka w Grupie PZU została przyjęta uchwałą Zarządu PZU 7 kwietnia 2021 roku. W 2023 roku Grupa PZU zaktualizowała Politykę praw człowieka o deklarację postępowania zgodnie z międzynarodowymi wytycznymi dotyczącymi ochrony praw człowieka wymienionymi w art. 18 rozporządzenia Taksonomia UE.

Podmioty Grupy PZU zadeklarowały przyjęcie Polityki praw człowieka, tym samym zobowiązanie do przestrzegania praw człowieka zgodnie z Wytycznymi ONZ dotyczącymi biznesu i praw człowieka oraz Wytycznymi OECD dla przedsiębiorstw wielonarodowych. Proces należytej staranności obowiązuje w całej Grupie PZU. W 2023 roku PZU przeprowadził badanie funkcjonowania tego procesu w podmiotach Grupy PZU, które prowadzą działalność zgodną z Taksonomią UE.

Poszanowanie praw człowieka jest podstawą budowania relacji z kluczowymi interesariuszami:

- pracownicy;
- klienci;
- dostawcy i partnerzy biznesowi;

oraz wszystkimi innymi interesariuszami.

Zapisy w Polityce praw człowieka zobowiązują Grupę PZU do realizacji procesu należytej staranności (due diligence)

praw człowieka. Proces ten przeprowadzany jest według zdefiniowanych wewnętrznych zasad i wytycznych.

W 2023 roku zgodnie z tym procesem PZU zrealizował szereg działań przedstawionych w Tabeli 1. Proces ten będzie rozwijany i aktualizowany w kolejnych latach.

W 2023 roku wobec PZU i podmiotów Grupy PZU **nie było**:



- prawomocnych orzeczeń sądowych skazujących za naruszenia prawa pracy lub praw człowieka,
- sprawy przed Krajowym Punktem Kontaktowym OECD (KPK OECD), która prowadziaby do uznania przez KPK OECD za działające niezgodnie z Wytycznymi OECD dla przedsiębiorstw wielonarodowych,
- zarzutów przed Business and Human Rights Resource Centre.

Tabela 1: Realizacja procesu należytej staranności w PZU w 2023 roku	
Krok w procesie należytej staranności	Działania zrealizowane przez PZU
Krok 1. Przyjęcie i przestrzeganie polityki praw człowieka, która zobowiązuje spółkę do realizacji procesu należytej staranności we wszystkich procesach i obszarach organizacji	• PZU zaktualizował Politykę praw człowieka zgodnie z wytycznymi ONZ i OECD • PZU powołał Pełnomocnika Zarządu ds. praw człowieka w Grupie PZU, który zapewnia spójne podejście do zarządzania obszarem praw człowieka w Grupie PZU
Krok 2. Identyfikowanie i ocena niekorzystnych skutków działania organizacji dla praw człowieka, z uwzględnieniem działań interesariuszy (relacje biznesowe, łańcuch dostaw)	• PZU wskazał prawa człowieka na które może mieć negatywny wpływ w ramach prowadzonej działalności ubezpieczeniowej, reasekuracyjnej, inwestycyjnej i operacyjnej (w obszarze zakupów, relacji z pracownikami, bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony danych osobowych) • PZU przygotował mapę wrażliwości praw człowieka i wskazał sytuacje, w których mogą być naruszane. Zestawienie zidentyfikowanych praw zawiera Tabela 2.
Krok 3. Podejmowanie działań mających na celu powstrzymanie, zapobieganie, łagodzenie i naprawę zidentyfikowanych niekorzystnych skutków działania organizacji dla praw człowieka	• Z mapy wrażliwości wynikają priorytetowe działania. PZU wprowadził zmiany w procesach w obszarze zakupów i inwestycji. W 2023 roku został zaktualizowany Kodeks postępowania i dobrych praktyk ESG Dostawców Grupy PZU • TFI PZU do umów najmu nieruchomości, które znajdują się w portfelach funduszy zarządzanych przez TFI PZU dodało zapis, na mocy którego obie strony zobowiązują się do przestrzegania Wytycznych ONZ dotyczących biznesu i praw człowieka zatwierdzonych przez Radę Europy 16 czerwca 2011 roku oraz do podejmowania wszelkich działań zapobiegających naruszeniom tych praw. Najemca musi także potwierdzić, że stosuje skuteczne procedury i narzędzia do monitorowania i minimalizacji ryzyka naruszeń praw człowieka oraz procedury które przeciwdziałają, łapownictwu, nieuczciwej konkurencji oraz niedozwolonym praktykom podatkowym
Krok 4. Monitorowanie skuteczności i efektywności zastosowanych działań z pkt 3.	• PZU przygotował listę KPI za pomocą których monitoruje skuteczność i efektywność realizowanych działań z zakresu praw człowieka
Krok 5. Publiczne informowanie przez spółkę o przyjętym podejściu do procesu należytej staranności. Informowanie o działaniach, które spółka podjęła, aby uniknąć niekorzystnych skutków działania organizacji dla praw człowieka	• W listopadzie 2023 PZU zamieścił na stronie informację o aktualizacji Polityki praw człowieka oraz zobowiązanie do realizacji procesu należytej staranności w obszarze praw człowieka • Nie stwierdzono problemów z efektywną komunikacją z interesariuszami w zakresie praw człowieka

Tabela 1: Realizacja procesu należytej staranności w PZU w 2023 roku	
Krok w procesie należytej staranności	Działania zrealizowane przez PZU
Krok 6. Zapewnienie środków zaradczych i współpraca w tym zakresie. W tym stworzenie mechanizmów skargowych (lub uczestnictwo w takich procesach), w ramach których poszczególne osoby lub grupy mogą zgłaszać swoje zastrzeżenia dot. niekorzystnych skutków dla praw człowieka	- Zgłoszenia dotyczące praw człowieka w Grupie PZU rozpatruje Rzecznik Klienta. Zgłoszenia są przyjmowane w lokalnych językach na adres mailowy rzecznikklienta@pzu.pl lub adres korespondencyjny Rzecznika Klienta w centrali PZU w Warszawie - Sposób rozpatrywania tych zgłoszeń w PZU został opisany w wewnętrznej procedurze dot. przeciwdziałania naruszeniom praw człowieka - W 2023 roku PZU przeprowadził działania edukacyjne na temat praw człowieka. W warsztatach tematycznych dot. praw człowieka w biznesie wzięło udział 246 pracowników. W ramach komunikacji wewnętrznej opublikowany został artykuł na temat dostosowania budynku centrali PZU do potrzeb osób niepełnosprawnych

Tabela 2: Zestawienie zidentyfikowanych praw człowieka, na które PZU może mieć negatywny wpływ w swojej działalności				
Prawa i wolności człowieka	Pracodawca i działalność operacyjna (kadry, BHP, RODO)	Łańcuch wartości	Inwestor	Ubezpieczyciel
Prawo do życia		X		X
Prawo do tego, by nie być poddawany torturom lub okrutnemu, nieludzkemu i/ lub poniżającemu traktowaniu lub karaniu, wolność od mobbingu	X	X		
Prawo dostępu do wody i urządzeń sanitarnych	X			X
Prawo do zdrowia	X	X	X	X
Prawo do zabezpieczenia społecznego, w tym ubezpieczenia społecznego		X		X
Prawo do odpowiedniego standardu życia		X		X

Tabela 2: Zestawienie zidentyfikowanych praw człowieka, na które PZU może mieć negatywny wpływ w swojej działalności				
Prawa i wolności człowieka	Pracodawca i działalność operacyjna (kadry, BHP, RODO)	Łańcuch wartości	Inwestor	Ubezpieczyciel
Prawo do pracy oraz prawo do korzystania ze sprawiedliwych i korzystnych warunków pracy (wynagrodzenie, godziny pracy)	X	X	X	X
Prawo do tworzenia i przystępowania do związków zawodowych oraz prawo do strajku		X	X	
Prawo do tego, by nie być trzymanym w niewoli, poddaństwie lub zmuszany do pracy przymusowej		X	X	
Prawo do prywatności/prawo do bezpieczeństwa cyfrowego i prywatności	X	X		X
Prawo do równości wobec prawa, jednakowej ochrony prawnej, oraz prawa do ochrony przed dyskryminacją (w tym niedyskryminacją w zakresie zatrudnienia, równość między kobietami i mężczyznami).	X	X	X	X
Prawa mniejszości				X
Prawo do demokratycznych wyborów, do udziału w sprawach publicznych			X	
Prawo do wolności opinii, do wypowiedzi i prawo do informacji			X	
Prawo do nauki			X	
Prawo do swobody przemieszczania się			X	
Prawo autorów do moralnych i materialnych korzyści płynących z dzieł			X	



12. Przeciwdziałanie korupcji

W Grupie PZU nie ma przyzwolenia na jakąkolwiek formę korupcji. Wdrożone rozwiązania definiują sposób zarządzania ryzykiem korupcji, włączając w to identyfikację, ograniczenie i monitoring tego ryzyka. W podmiotach Grupy obowiązują wewnętrzne regulacje służące przeciwdziałaniu korupcji, w tym m.in. zasady przyjmowania i wręczania prezentów, zasady zarządzania konfliktem interesów, zasady etyki obowiązujące członków organów statutowych. W zależności od podmiotu zostały uwzględnione w jednym lub kilku dokumentach w ramach przyjętych programów antykorupcyjnych i kodeksów etycznych. Powyższe zagadnienia są także omawiane podczas wewnętrznych szkoleń dla pracowników.

Ściśle określone są także zasady przyjmowania i wręczania prezentów przez pracowników Grupy oraz zasady ich rejestrowania. Prezenty i rozrywka, mogą być oferowane lub przyjmowane wyłącznie w celu budowania relacji biznesowych lub w związku z okazaniem uprzejmości w relacjach z klientem lub partnerem biznesowym. W żadnych okolicznościach nie wolno oferować lub przyjmować pieniędzy bądź ich ekwiwalentu. Wręczenie i przyjmowanie prezentów nie może być tak częste czy nadmierne lub hojne, by stanowiło faktyczne lub postrzegane ryzyko korupcji czy naruszało lokalne przepisy ustawowe lub wykonawcze.

PZU i PZU Życie w roku 2023 uzyskały certyfikację Systemu Zarządzania Działaniami Antykorupcyjnymi zgodnie z normą ISO 37001, przyznaną przez Polskie

Centrum Badań i Certyfikacji S.A. Uzyskanie certyfikatu stanowi potwierdzenie zaangażowania spółek w systemowe zapobieganie i przeciwdziałanie zagrożeniom korupcyjnym.

Program antykorupcyjny

W PZU i PZU Życie obowiązuje „Program antykorupcyjny PZU SA i PZU Życie”, który wyznacza standardy postępowania służące ograniczaniu ryzyka korupcji. Opisane w nim ramowe zasady zarządzania ryzykiem korupcji stanowią podstawę dla wprowadzenia szczegółowych przepisów wewnętrznych w poszczególnych obszarach działalności spółki. Program

ma na celu utrzymanie reputacji spółki jako firmy uczciwej w zakresie stosowanych praktyk zarządczych i prowadzonych działań biznesowych. Nadzór nad realizacją Programu sprawują Zarządy Spółek.

Zgodnie z zasadami określonymi w tym programie spółki prowadzą działalność zgodnie z przepisami prawa, w sposób uczciwy i przeciwdziałają wszelkim formom korupcji, która może się wiązać z ich działalnością. Z kolei ich pracownicy zobowiązani są do etycznego i zgodnego z prawem działania w imieniu i na rzecz PZU oraz unikania czynników zwiększających ryzyko korupcji. Pracownicy nie mogą proponować, obiecywać, dawać i żądać korzyści majątkowych lub osobistych w celu uzyskania oczekiwanej decyzji, w tym stosować gratyfikacji. W Programie antykorupcyjnym zostały wskazane obszary działalności szczególnie zagrożone korupcją - należą do nich:

- współpraca z partnerami biznesowymi i klientami;
- polityka kadrowa;
- pomoc społeczna, działalność prewencyjna i sponsoringowa;
- prowadzenie ksiąg rachunkowych;
- zasady postępowania z prezentami;
- zarządzanie konfliktem interesów

W obszarach tych funkcjonują mechanizmy identyfikacji i monitorowania ryzyka korupcji, takie jak:

- działania systemowe podejmowane przez Biuro Compliance PZU, polegające m.in. na przeprowadzaniu systemowej oceny ryzyka korupcji i edukacji antykorupcyjnej;

- działania operacyjne podejmowane w jednostkach biznesowych w obszarach szczególnie narażonych na ryzyko, w szczególności m.in.:
 - działania ograniczające ryzyko korupcji w obszarze współpracy z partnerami biznesowymi i klientami tj. procesy zakupowe prowadzone są w sposób gwarantujący zachowanie zasad uczciwej konkurencji oraz
 - działania ograniczające ryzyko korupcji w obszarze kadrowym m.in. system wynagradzania premiowego pracowników nie stanowi zachęty do działań niezgodnych z prawem i standardami etycznymi.

Nieprzestrzeganie postanowień Programu stanowi naruszenie obowiązków pracowniczych i podlega sankcjom w przepisach prawa pracy. Korupcja jest też czynem, który może podlegać odpowiedzialności cywilnej lub odpowiedzialności karnej, jeżeli czyn ten wyczerpuje znamiona przestępstw, o których mowa w Kodeksie karnym.

W PZU funkcjonują mechanizmy identyfikacji i monitorowania ryzyka korupcji.

Program antykorupcyjny - cykliczne oceny ryzyka

Ocena ryzyka korupcji jest częścią systemowego zarządzania ryzykiem braku zgodności w PZU, w ramach realizacji postanowień Programu antykorupcyjnego PZU i przeprowadza się ją raz w roku. Zagregowane wyniki oceny są przedstawiane Zarządowi PZU. Realizacja oceny ma na celu podniesienie wartości PZU poprzez świadome zarządzanie wielkością szacowanego ryzyka korupcji i zapobieganie przyjmowania ryzyka na poziomie, który



mógłby zagrozić bezpieczeństwu zakładu. Dodatkowo, wyniki oceny stanowią podstawę do podejmowanych działań, mających na celu wzmocnienie w PZU mechanizmów kontrolnych dotyczących tego ryzyka.

Program antykorupcyjny – szkolenia i inne działania edukacyjne dla pracowników

Pracownicy PZU i PZU Życie składają w systemie kadrowym oświadczenia, że zapoznali się z Programem antykorupcyjnym i zobowiązują się do jego przestrzegania, a także że są świadomi odpowiedzialności karnej za korupcję. Szkolenia dotyczące programu antykorupcyjnego należą do grupy szkoleń obowiązkowych dla wszystkich osób zatrudnionych w tych spółkach. Przeprowadzane są w formie e-learnigu dla nowozatrudnionych pracowników podczas onboardingu oraz corocznie szkolenia przypominające dla wszystkich pracowników. Uzupełnieniem działań są szkolenia antykorupcyjne, publikacje, konsultacje oraz kampanie realizowane poprzez kanały komunikacji korporacyjnej uwrażliwiające pracowników na ryzyko korupcji.

Szkolenie z zakresu Programu antykorupcyjnego obejmuje m.in.:

- cel Programu antykorupcyjnego;
- zagadnienie korupcji;
- obowiązki związane z Programem antykorupcyjnym;
- zakres odpowiedzialności;
- zgłoszenie korupcji;

- informację o konieczności złożenia oświadczenia o zapoznaniu się z Programem Antykorupcyjnym (dotyczy nowych pracowników);
- obszary szczególnie zagrożone ryzykiem korupcji.

Członkom Zarządu jest przekazywana informacja o Programie antykorupcyjnym w formie materiału szkoleniowego, po objęciu stanowiska. Składają również oświadczenia o zapoznaniu się z Programem antykorupcyjnym, zobowiązując się do jego przestrzegania.

Polityka antykorupcyjna

Zarządy PZU i PZU Życie wdrożyły w PZU oraz PZU Życie również „Politykę antykorupcyjną”. Dokument ten stanowi dodatkowy element budowy skutecznego systemu zarządzania działaniami antykorupcyjnymi, potwierdzając znaczenie w PZU oraz PZU Życie standardów postępowania, których źródłem jest etyka. Polityka ma pomóc pracownikom w podejmowaniu, często trudnych decyzji w sytuacji, w której mogą się znaleźć. Przypomina, jak postępować i jakich sytuacji unikać, aby minimalizować ryzyko korupcji.

Polityka została zakomunikowana i jest dostępna dla osób powiązanych z PZU i partnerów biznesowych.

Wszystkie osoby powiązane z PZU, to jest: członkowie zarządu, pracownicy, współpracownicy, pośrednicy mają obowiązek przestrzegać Polityki i działać rzetelnie i uczciwie, zgodnie z prawem, normami etycznymi

i postanowieniami tego dokumentu. Taki sam obowiązek spoczywa na partnerach biznesowych PZU.

W przypadku naruszenia Polityki lub regulacji antykorupcyjnych, PZU podejmuje działania wynikające z odpowiednich regulacji wewnętrznych lub przepisów prawa.

Zarządzanie dochodzeniami w przypadkach korupcji

Proces zgłaszania przypadków korupcji uwzględniony jest w Programie antykorupcyjnym. Wynika z niego, że osoby powiązane ze Spółką powinny zgłaszać wszelkie podejrzenia oraz zdarzenia mogące świadczyć o naruszeniu postanowień Programu, zgodnie z przepisami wewnętrznymi Spółki. Wobec tych osób Spółka nie może podejmować działań o charakterze represyjnym w związku z dokonaniem zgłoszenia. Zgłoszenia, także anonimowe, można kierować do Biura Compliance lub Biura Bezpieczeństwa, za pośrednictwem funkcjonujących w Spółce kanałów zgłaszania nieprawidłowości i incydentów bezpieczeństwa. Jeżeli zgłoszenie skierowano do Biura Bezpieczeństwa, informuje ono pisemnie Biuro Compliance o wynikach jego analizy.

Dochodzeniami w przypadkach podejrzenia popełnienia przestępstwa, w tym korupcji, zajmuje się Biuro Bezpieczeństwa, a osoby prowadzące dochodzenie wobec zgłoszonych incydentów korupcji są odrębne od łańcucha struktur zarządczych zaangażowanych w sprawę. Instrukcja prowadzenia czynności wyjaśniających incydenty bezpieczeństwa nie nakłada wymogu składania sprawozdań z wszystkich prowadzonych postępowań, w tym w sprawach o podłożu korupcyjnym, do Członków Zarządu czy Rady

Nadzorczej. W przypadku zgromadzenia w sprawie materiałów świadczących o podejrzeniu popełnienia przestępstwa, jest on kierowany do Biura Prawnego w celu dokonania analizy formalno-prawnej, a następnie złożenia zawiadomienia.

W przypadku wystąpienia istotnego zdarzenia, informowany jest o nim Członek Zarządu nadzorujący Biuro Bezpieczeństwa. Incydentalnie sprawy mogą zostać przedłożone na posiedzeniu Zarządu. Biuro Bezpieczeństwa co roku przekazuje do Członków Zarządu PZU i PZU Życie Raport dotyczący bezpieczeństwa w spółkach Grupy PZU, w obszarach: zagrożenia przestępczością, bezpieczeństwa informacji, w tym cyberbezpieczeństwa, bezpieczeństwa fizycznego i ciągłości działania.

Regulacje w spółkach zależnych - banki

W Banku Pekao, zgodnie z wytycznymi „Polityki przeciwdziałania korupcji w Grupie Banku Pekao S.A.” przyjęto „Program przeciwdziałania korupcji”, który m.in. składa się z zasad i procedur dotyczących współpracy z pośrednikami, prezentów i rozrywki, procesu rekrutacyjnego, współpracy z kontrahentami, darowizn i sponsoringu (w tym darowizn na rzecz partii politycznych), transakcji fuzji i przejęć, znaczących inwestycji, udziału banku w procedurze zamówień publicznych. Program zawiera również programy szkoleniowe i informacyjne dla pracowników w zakresie przeciwdziałania korupcji, a także zapewnienie bezpiecznych i łatwo dostępnych kanałów komunikacji, za pomocą których pracownicy banku lub inne osoby mogą w trybie poufnym zgłaszać próby korupcji lub zaistniałe działania mające znamiona korupcji.

W zakresie przeciwdziałania korupcji spółki Grupy Pekao kierują się Kodeksem Postępowania oraz tymi samymi zasadami co Bank Pekao. Zdecydowana większość spółek posiada stosowne regulacje dotyczące przeciwdziałania korupcji dostosowane do wielkości oraz specyfiki prowadzonej działalności. W części spółek funkcjonują wyspecjalizowane stanowiska koordynatorskie lub zespoły odpowiadające za działania antykorupcyjne.

Alior Bank wdrożył Politykę przeciwdziałania korupcji, która określa zasady postępowania mające na celu przeciwdziałanie korupcji w relacjach wewnętrznych lub w relacjach z Klientami, Kontrahentami Banku lub podmiotami z Grupy Alior Bank. Polityka definiuje podstawowe założenia i kompetencje w zakresie zarządzania ryzykiem korupcji i wprowadza Program przeciwdziałania korupcji w Alior Bank, który obejmuje obszary najbardziej narażone na ryzyko korupcji takie jak korzystanie z usług kontrahentów i współpraca z partnerami biznesowymi, prezenty i udział w wydarzeniach, sponsoring i darowizny oraz udział banku w zamówieniach publicznych. Bank zaprojektował mechanizmy kontrolne w zakresie przeciwdziałania korupcji oraz prowadzi bieżącą analizę potencjalnego ryzyka korupcji w zakresie podmiotów nawiązujących relację oraz współpracujących z Bankiem, podmiotów kredytowanych przez Bank zgodnie z odrębnymi regulacjami wewnętrznymi oraz kandydatów do pracy. Bank prowadzi działania edukacyjne w celu budowania wśród pracowników świadomości istnienia zjawiska korupcji, sposobów przeciwdziałania korupcji i zgłaszania naruszeń w tym zakresie. Działania edukacyjne realizowane są poprzez szkolenie e-learningowe oraz komunikację wewnętrzną.

Incydenty związane z korupcją i przekupstwem

Przypadki korupcji w 2023 roku

W PZU zarządzanie ryzykiem korupcji jest wbudowane w działalność biznesową Spółki. Przyjęte rozwiązania organizacyjne odpowiadają podstawowym potrzebom organizacji. Linie odpowiedzialności za ryzyko korupcji są jasno przypisane na każdym etapie procesu zarządzania, od identyfikacji ryzyka korupcji po jego ograniczanie i monitoring. Przyjęte rozwiązania organizacyjne w stopniu zadowalającym odpowiadały podstawowym potrzebom organizacji.

W 2023 roku nie nastąpiła materializacja ryzyka korupcji na poziomie zagrażającym działalności PZU w wymiarze ryzyka operacyjnego i reputacyjnego.

Przypadki korupcji - rezultaty	PZU		PZU Życie	
	2022	2023	2022	2023
Zwolnienie lub ukaranie dyscyplinarne pracowników	0	8	0	0
Nie odnowienie umów z kontrahentami z powodu naruszenia zasad dotyczących korupcji	0	0	0	0
Sprawy sądowe dotyczące praktyk korupcyjnych wszczętych przeciwko organizacji raportującej lub jej pracownikom w raportowanym okresie	0	0	0	0

Procent pracowników PZU oraz PZU Życie, którzy zapoznali się z Programem Antykorupcyjnym - stan na koniec 2023 roku	
Zarząd	94%
Wyższa kadra	97%
Pozostali	96%
Łącznie	96%

Liczba potwierdzonych przypadków korupcji	2022	2023
Grupa PZU, w tym:	1	9
• PZU	0	8
• PZU Życie	0	0

Tabela zgodności z ustawą o rachunkowości

Niniejsze Sprawozdanie dotyczące informacji niefinansowych Grupy Kapitałowej PZU za 2023 rok liczy 129 kolejno ponumerowanych stron.

Wymogi ustawy o rachunkowości w zakresie ujawniania danych niefinansowych	Czy wymóg ustawy został spełniony	Rozdział
Opis modelu biznesowego jednostki	TAK	3. Model biznesowy i tworzenie wartości
Kluczowe niefinansowe wskaźniki efektywności	TAK	5. Kluczowe niefinansowe wskaźniki efektywności
Opis zarządzania ryzykami zidentyfikowanymi jako istotne	TAK	7. Zarządzanie ryzykami ESG
Opis polityk, procedur należytej staranności oraz wskaźników wyników związanych z działalnością jednostki w odniesieniu do zagadnień społecznych	TAK	8. Zagadnienia społeczne
Opis polityk, procedur należytej staranności oraz wskaźników wyników związanych z działalnością jednostki w odniesieniu do zagadnień pracowniczych	TAK	9. Zagadnienia pracownicze
Opis polityk, procedur należytej staranności oraz wskaźników wyników związanych z działalnością jednostki w odniesieniu do zagadnień środowiskowych	TAK	10. Zagadnienia środowiskowe 6. Taksonomia - ujawnienia na podstawie art. 8 rozporządzenia UE 2020/8525
Opis polityk, procedur należytej staranności oraz wskaźników wyników związanych z działalnością jednostki w odniesieniu do zagadnień praw człowieka	TAK	11. Poszanowanie praw człowieka
Opis polityk, procedur należytej staranności oraz wskaźników wyników związanych z działalnością jednostki w odniesieniu do zagadnień przeciwdziałania korupcji	TAK	12. Przeciwdziałanie korupcji

Podpisy Członków Zarządu PZU

Anita Elżanowska – Członkini Rady Nadzorczej PZU delegowana do czasowego wykonywania czynności Prezeski Zarządu PZU

Tomasz Kulik – Członek Zarządu PZU

Michał Bernaczyk – Członek Rady Nadzorczej PZU delegowany do czasowego wykonywania czynności Członka Zarządu PZU

Maciej Rapkiewicz – Członek Zarządu PZU

Warszawa, 20 marca 2024 roku



Niniejsze Sprawozdanie z działalności zawiera stwierdzenia odnoszące się do przyszłości w zakresie działań strategicznych. Stwierdzenia odnoszące się do przyszłości narażone są na znane i nieznanne rodzaje ryzyka, odznaczają się niepewnością i podlegają innym istotnym czynnikom, które mogą spowodować, że faktyczne wyniki, działalności lub osiągnięcia Grupy PZU będą istotnie różniły się od przyszłych wyników, działalności lub osiągnięć wyrażonych wprost lub domyślnie w tych stwierdzeniach dotyczących przyszłości. Stwierdzenia te opierają się na szeregu założeń dotyczących obecnej i przyszłej strategii biznesowej Grupy PZU oraz środowiska, w którym będzie ona prowadziła działalność w przyszłości. PZU wyrażnie 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.

