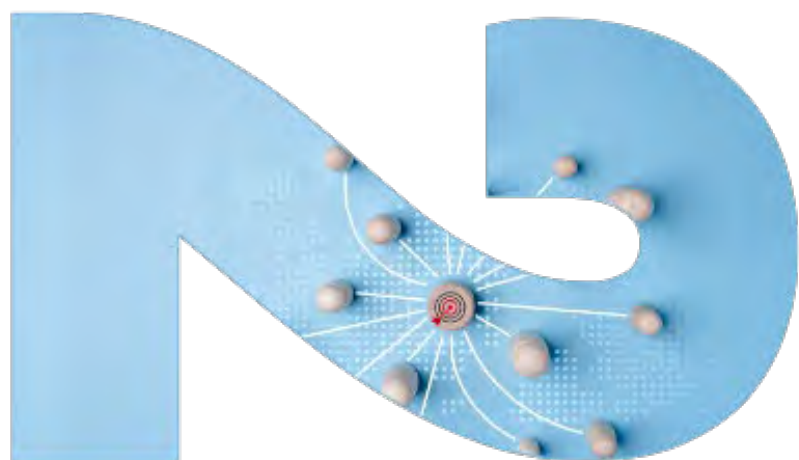




Raport Roczny 2025

Sprawozdanie Zarządu z działalności Grupy Kapitałowej PZU i PZU SA
za rok zakończony 31 grudnia 2025 roku

pzu.pl



UBEZPIECZENIA | ZDROWIE | INWESTYCJE | BANKOWOŚĆ

Infografiki użyte w Raporcie

-  ubezpieczenia
-  banki
-  zdrowie
-  polityki
-  inwestycje
-  innowacje



ikony i przyciski kierujące do linków



Spis treści

Aby przejść do wybranej strony kliknij na odpowiednią pozycję w spisie

List Prezesa Zarządu do Akcjonariuszy	7
List Przewodniczącego Rady Nadzorczej	8
1. O Grupie PZU	20
1.1. Charakterystyka Grupy	21
1.1.1. Produkty i usługi	21
1.1.2. Misja, wizja, wartości	23
1.1.3. Marka	25
1.1.4. Struktura Grupy PZU	26
1.1.5. Podstawowe zasady zarządzania PZU i Grupą PZU	29
1.1.6. Kamienie milowe w rozwoju Grupy PZU	30
1.2. Udział w stowarzyszeniach oraz organizacjach branżowych	31
1.3. Wybrane nagrody i wyróżnienia	33
2. Model biznesowy	35
2.1. Kapitały i tworzenie wartości	36
2.2. Łańcuch wartości	47
2.3. Łańcuch dostaw	48
2.4. Działalność operacyjna	52
2.4.1. Ubezpieczenia	52
2.4.2. Opieka zdrowotna	61
2.4.3. Inwestycje	62
2.4.4. Bankowość	64
2.4.5. Pozostałe obszary	68
2.5. Sprzedaż i dystrybucja	70
2.5.1. Produkty ubezpieczeniowe	70
2.5.2. Produkty zdrowotne	74
2.5.3. Produkty inwestycyjne	75
2.5.4. Produkty bankowe	76
3. Otoczenie i czynniki istotne dla rozwoju Grupy PZU	78
3.1. Czynniki i zdarzenia wpływające na działalność Grupy PZU w 2025 roku	79
3.2. Najważniejsze trendy gospodarcze w Polsce i za granicą	82
3.2.1. Sytuacja w gospodarce światowej	82
3.2.2. Trendy w polskiej gospodarce	83
3.2.3. Otoczenie zewnętrzne w krajach bałtyckich i w Ukrainie	84
3.3. Sektor ubezpieczeniowy w Polsce i krajach bałtyckich na tle Europy	87
3.3.1. Charakterystyka rynków ubezpieczeń na których działają spółki Grupy PZU	89
3.4. Sektor opieki medycznej w Polsce na tle Europy	94
3.4.1. Rynek opieki zdrowotnej w Polsce	95
3.5. Sektor bankowy w Polsce na tle Europy	97
3.5.1. Sytuacja na rynku bankowym w Polsce	99
3.6. Rynki finansowe w Polsce i na świecie	101
3.6.1. Globalny i lokalny rynek akcji i obligacji	101
3.6.2. Rynek funduszy inwestycyjnych i emerytalnych w Polsce	103
3.6.3. Istotne czynniki dla notowań akcji PZU	105
3.6.4. Notowania akcji Banku Pekao i Alior Banku	107
3.7. Regulacje dotyczące rynku ubezpieczeń i rynków finansowych w Polsce	108
3.8. Czynniki zewnętrzne i wewnętrzne, istotne dla rozwoju Grupy PZU	111
3.8.1. Czynniki makroekonomiczne i geopolityczne	111
3.8.2. Czynniki prawno-regulacyjne	112
3.8.3. Czynniki specyficzne dla segmentów działalności	114
3.8.4. Czynniki wewnętrzne	117

4. Strategia i perspektywy 118

4.1. Ambicje strategiczne do 2027 roku 119

4.2. Realizacja strategii w 2025 roku 125

4.3. Reorganizacja Grupy PZU w kierunku struktury holdingowej 129

4.4. Perspektywa strategiczna 130

5. Zarządzanie ryzykiem 132

5.1. Profil ryzyka Grupy PZU 133

5.2. System zarządzania ryzykiem 143

5.3. Mapa ryzyka 146

5.4. Wrażliwość na ryzyko 153

5.5. System kontroli wewnętrznej 155

5.6. Funkcjonowanie systemu zarządzania ryzykiem i systemu kontroli wewnętrznej 157

6. Wyniki i dywidenda 160

6.1. Główne czynniki mające wpływ na osiągnięty wynik finansowy 161

6.2. Przychody i koszty Grupy PZU 164

6.3. Struktura aktywów i pasywów Grupy PZU 168

6.4. Udział segmentów branżowych w tworzeniu skonsolidowanego wyniku 170

6.5. Wyniki jednostkowe PZU 179

6.6. Wpływ realizacji strategii Grupy PZU na wyniki 2025 roku 182

6.7. Dywidenda 184

6.7.1. Polityka kapitałowa i dywidendowa 184

6.7.2. Wypłata dywidendy 185

6.7.3. Stanowisko KNF w sprawie polityki dywidendowej w 2026 roku 185

6.8. Rating finansowy 187

6.9. Prognozy analityków 189

7. Oświadczenie o stosowaniu ładu korporacyjnego 191

8. Oświadczenie dotyczące zrównoważonego rozwoju 263

9. Pozostałe informacje 387

10. Oświadczenie Zarządu w sprawie rzetelności sprawozdań 390

11. Załączniki 392

11.1. Dane finansowe Grupy PZU 393

11.2. Ujawnienie SFDR 408

11.3. Słownik terminów 411

11.4. Alternatywne Pomiar Wyników 417

DMA /280

ESRS /382

SFDR /406

Ślad węglowy /300

Taksonomia /304

	Finansowy	/36
	Intelektualny	/39
	Ludzki	/44
	Społeczny i relacyjny	/44
	Infrastrukturalny	/45
	Naturalny	/45



Zintegrowany spis treści

	Łańcuch wartości	/269
	Interesariusze	/270
E	Klimat i środowisko	/291
S	Pracownicy	/341
	Społeczności	/357
	Konsumenci	/363
G	Oświadczenie o ładzie korporacyjnym	/190
	Postępowanie w biznesie	/374





List Prezesa Zarządu do Akcjonariuszy



Szanowni Państwo,

rok 2025 był dla największej grupy ubezpieczeniowo-bankowej w Europie Środkowo-Wschodniej czasem intensywnej pracy, odważnych decyzji oraz istotnych zmian. W warunkach rosnącej presji technologicznej, coraz silniejszej konkurencji, zaostrzających się regulacji i zwiększających się oczekiwań klientów potwierdziliśmy swoją odporność, elastyczność i zdolność do skutecznego działania. Jednocześnie osiągnęliśmy rekordowe wyniki finansowe.

Od momentu, kiedy dołączyłem do Zarządu położyliśmy szczególny nacisk na priorytetyzację inicjatyw, jasne przyporządkowanie odpowiedzialności oraz operacjonalizację strategii, tak aby maksymalnie skutecznie wykorzystać potencjał Grupy PZU.

Uporządkowanie kierunków i wzmocnienie odpowiedzialności menedżerskiej stały się jednym z fundamentów pod nasze tegoroczne osiągnięcia.

Realizacja Strategii Grupy PZU na lata 2025-2027 wsparta wysiłkiem zespołu i siłą naszego modelu biznesowego pozwoliły nam wyróżnić się zarówno na tle polskiego rynku, jak i europejskiego sektora finansowego. Przychody brutto z ubezpieczeń pierwszy raz w historii Grupy przekroczyły 30 mld zł. Zysk netto przypisany właścicielom jednostki dominującej w 2025 roku wzrósł o 25,4% r/r do rekordowego poziomu 6,7 mld zł. Zwrot z kapitału własnego ROE na działalności podstawowej wyniósł 21% (wzrost o 4,7 p.p.).

Podstawą tych rezultatów było wzmocnianie działalności ubezpieczeniowej, rozwój usług zdrowotnych oraz synergia w obszarze inwestycji i bankowości. W obszarze komunikacji z klientem intensywnie rozwijaliśmy rozwiązania cyfrowe. Platforma mojePZU osiągnęła 5,8 mln aktywnych użytkowników, stając się kluczowym kanałem komunikacji. Wdrożenie CRM Interakcyjnego umożliwiło bardziej precyzyjną personalizację usług, a rozwiązania oparte na sztucznej inteligencji znacząco usprawniły Samoobsługę NEXT – automatyzując likwidację szkód i umożliwiając wypłatę odszkodowań nawet w ciągu jednego dnia. Jednocześnie podjęliśmy zdecydowane działania mające na celu uporządkowanie i modernizację środowiska technologicznego, czego wyrazem było przyjęcie Strategii IT na lata 2025-2027 i konsekwentne działanie na rzecz redukcji długu technologicznego.

Kontynuowaliśmy dostosowywanie oferty produktowej do zmieniającej się rzeczywistości rynkowej. Modernizowaliśmy taryfy, usprawnialiśmy procesy

likwidacji szkód oraz rozwijaliśmy współpracę z wyspecjalizowanymi warsztatami. Duża presja konkurencyjna sprawiła, że odbudowa pozycji w segmencie OC pozostawała jednym z kluczowych wyzwań wymagających intensyfikacji działań rynkowych.

Z sukcesem rozwijaliśmy obszar dystrybucji i współpracy z partnerami. Rozszerzyliśmy współpracę bancassurance do dziewięciu banków, a w kanałach agencyjnych wdrożyliśmy nowe zasady współpracy. Rozpoczęliśmy także prace nad jednolitą platformą sprzedażową, która zwiększy efektywność sieci agencyjnej. Równocześnie utrzymywaliśmy wysoką dynamikę rozwoju obszaru zdrowotnego – filaru strategicznego Grupy PZU. Utrzymaliśmy sieć około 130 placówek własnych, rozbudowywaliśmy współpracę z grupami medycznymi, a przejęcie Humana Medica Omeda poszerzyło nasze możliwości diagnostyczne. Rozwijaliśmy również narzędzia cyfrowe dla pacjentów, wzmacniając integrację usług zdrowotnych.

Patrząc w przyszłość przystąpiliśmy także do projektu Innovate PL, który otworzył przed Grupą PZU nowe możliwości inwestycyjne, a jednocześnie pozwolił aktywnie wspierać rozwój polskiej gospodarki.

Rok 2025 był też czasem dbałości o bezpieczeństwo i zaufanie publiczne. Kontynuowaliśmy kampanię „Mistrzu, zwolnij”, akcentując znaczenie bezpiecznych zachowań na drogach. W obszarze przeciwdziałania przestępczości ubezpieczeniowej wdrażaliśmy nowoczesne narzędzia analityczne, zwiększające skuteczność wykrywania nadużyć.

Jako Zarząd przykładaliśmy dużą wagę do odpowiedzialności i transparentności. Zakończyliśmy spory zbiorowe, wzmacniając dialog ze stroną

społeczną, co znacząco poprawiło jakość współpracy wewnątrz organizacji. Jednocześnie porządkowaliśmy i intensyfikowaliśmy proces rozliczeń pilnując, aby był on rzetelny i wiarygodny. Wzmacnialiśmy wewnętrzne procedury, w tym zasady współpracy z doradcami i partnerami, tak aby służyły budowaniu zaufania do praktyk zarządczych.

Równolegle prowadziliśmy intensywne przygotowania do reorganizacji Grupy PZU. Ze względu na skalę procesu i konieczne zmiany legislacyjne podpisaliśmy aneks wydłużający termin realizacji reorganizacji do 31 grudnia 2027 roku. Prace te pozostają jednym z kluczowych elementów naszych działań strategicznych.

Wchodzimy w 2026 rok z ambitnymi planami. Będziemy nadal wzmacniać działalność podstawową, rozwijać infrastrukturę technologiczną, automatyzować procesy i wykorzystywać potencjał sztucznej inteligencji. Szczególną wagę przywiązujemy do odbudowy pozycji konkurencyjnej w najbardziej wymagających segmentach rynku oraz do dalszego wzmacniania kultury dialogu i współpracy.

Dziękuję wszystkim pracownikom Grupy PZU za profesjonalizm i zaangażowanie, klientom – za zaufanie, a akcjonariuszom i partnerom biznesowym – za konstruktywną współpracę. Razem tworzymy Grupę PZU, która łączy tradycję, odpowiedzialność i innowacyjność.

Z wyrazami szacunku

/-/ Bogdan Benczak
Prezes Zarządu PZU



List Przewodniczącego Rady Nadzorczej



Szanowni Państwo,

2025 rok potwierdził, że Grupa PZU jest organizacją stabilną, a przy tym dynamiczną i skuteczną w działaniach operacyjnych, co miało szczególne znaczenie w zmiennym, często wymagającym otoczeniu rynkowym.

Konsekwentna realizacja polityki kapitałowo-dywidendowej w 2025 roku pozwoliła nam wypłacić dywidendę na poziomie 4,47 zł na akcję. Decyzja ta odzwierciedlała stabilną sytuację finansową Grupy PZU oraz zdolność do generowania trwałych nadwyżek kapitałowych. Jednocześnie pozostaliśmy w pełnej zgodzie z zasadami bezpieczeństwa i oczekiwaniami regulatora.

Działania strategiczne, które zrealizowaliśmy w 2025 roku, przyniosły wymierne efekty – doskonaliliśmy metody działalności ubezpieczeniowej, zmodernizowaliśmy ofertę oraz wzmocniliśmy działalność zdrowotną. W efekcie przychody z ubezpieczeń osiągnęły rekordowe 30,9 mld zł. Utrzymaliśmy jednocześnie kluczowe wskaźniki rentowności na wysokim poziomie. Wskaźnik mieszany w ubezpieczeniach majątkowych w Polsce wyniósł 86,2% (co jest poprawą o 6,3 p.p r/r). Marża w ubezpieczeniach na życie sięgnęła 27,4% (poprawa o 0,4 p.p. r/r).

W 2025 roku przyspieszyliśmy prace nad integracją rozwiązań cyfrowych, automatyzacją procesów oraz rozwojem narzędzi opartych na sztucznej inteligencji. Przeanalizowaliśmy ponad 1000 pomysłów i startupów oraz rozpoczęliśmy 12 nowych pilotaży innowacyjnych rozwiązań. Spośród ukończonych 13 pilotaży, aż 7 zostało przekazanych do fazy wdrożeniowej. Nowa strategia IT wyznaczyła kierunki modernizacji

architektury systemowej i redukcji długu technologicznego. Uproszczenie środowisk IT, skrócenie time to market oraz budowanie fundamentów pod rozwiązania wykorzystujące sztuczną inteligencję to kluczowe elementy naszej transformacji technologicznej. W kolejnych latach działania te przyczynią się do zwiększenia elastyczności operacyjnej oraz jakości obsługi klientów.

Grupa PZU jest dobrze przygotowana do dalszej realizacji strategii, udowadnia, że ma silne fundamenty finansowe i organizacyjne, a także posiada zasoby, które pozwolą jej skutecznie odpowiadać na wyzwania kolejnych lat. Realizowane działania w obszarze cyfryzacji przynoszą coraz więcej wymiernych korzyści. Łączna szacowana wartość osiągniętych zwrotów z inwestycji dla zrealizowanych projektów i inicjatyw wykorzystujących w znacznym stopniu dane i analitykę przekracza obecnie 10%.

Składam serdeczne podziękowania wszystkim pracownikom Grupy PZU za ich zaangażowanie, akcjonariuszom i klientom za zaufanie, jakim obdarzają PZU SA i podmioty wchodzące w skład grupy. Dziękuję również Zarządowi za współpracę i profesjonalne podejście do realizacji powierzonych zadań.

Z wyrazami szacunku

/-/ Marcin Kubicza
Przewodniczący Rady Nadzorczej PZU



O Grupie

Model biznesowy

Otoczenie

Strategia i perspektywy

Zarządzanie ryzykiem

Wyniki i dywidenda

Ład korporacyjny

Zrównoważony rozwój

Pozostałe informacje

Oświadczenie Zarządu

Grupa PZU

#1

największa grupa ubezpieczeniowo bankowa w Europie Środkowo-Wschodniej¹

22 mln

klientów

99%

najbardziej rozpoznawalna marka ubezpieczeniowa w Polsce²

A-/pozytywna³

stabilny model biznesowy oparty na silnych fundamentach

57,6 mld zł

kapitalizacji giełdowej⁴

silny bilans

wypłacalność II powyżej średniej dla grup ubezpieczeniowych w Europie⁵

1) Według aktywów
2) Stały monitoring marki, CAWI, nat-rep 18-65, dane za styczeń-grudzień 2025 rok; odsetek badanych z grupy docelowej deklarujących znajomość marki wskazując ją na liście różnych marek
3) Rating S&P potwierdzony 23 maja 2025 roku
4) Na koniec 2025 roku
5) Opracowanie własne PZU, na podstawie sprawozdań europejskich ubezpieczycieli i reasekuratorów, dane po III kwartale 2025 roku



Grupa PZU

Procentowy udział w wyniku operacyjnym
(skorygowanym o udziały PZU w bankach
w 2025 roku)

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

62,1%

UBEZPIECZENIA



32,1%

BANKOWOŚĆ



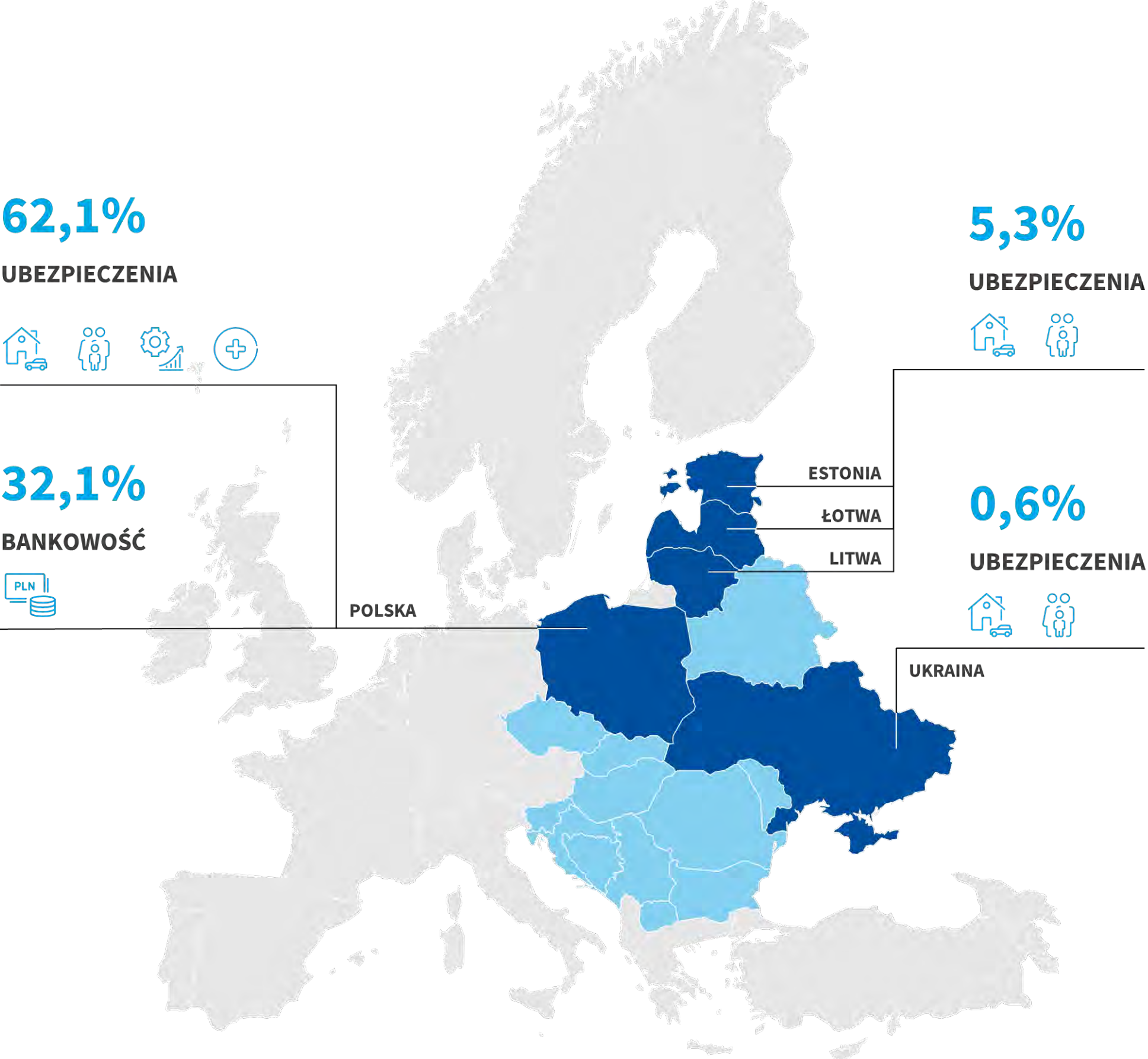
5,3%

UBEZPIECZENIA



0,6%

UBEZPIECZENIA



Podsumowanie wyników 2025 roku

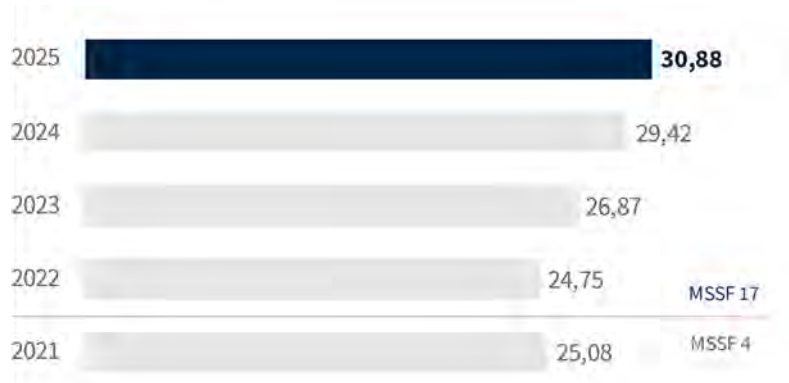
Wyniki finansowe osiągnięte przez Grupę PZU stawiają ją w gronie najbardziej dochodowych instytucji finansowych w Polsce.

W 2025 roku zwrot z kapitału własnego na działalności podstawowej¹ wyniósł 21,0%. Zysk netto przypisany właścicielom jednostki dominującej wzrósł do 6,7 mld zł, tj. o 1,4 mld zł względem roku poprzedniego. Grupa zanotowała także wzrost przychodów brutto z ubezpieczeń do poziomu 30,9 mld zł, tj. o 1,5 mld zł r/r.

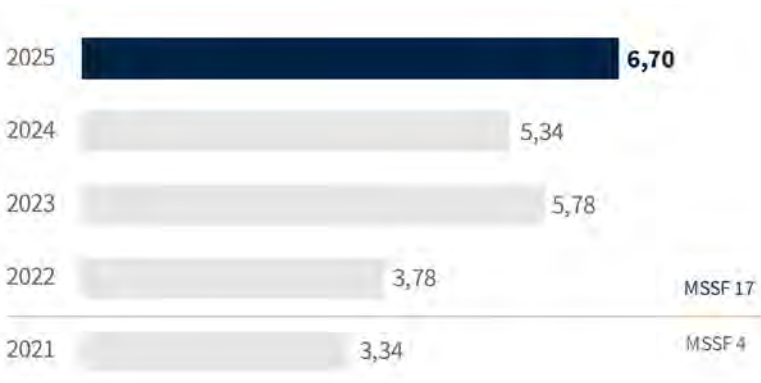
Dynamicznemu rozwojowi towarzyszy zachowanie wysokiego poziomu bezpieczeństwa prowadzonej działalności. Według stanu na koniec III kwartału 2025 roku wskaźnik wypłacalności (wymóg kapitałowy liczony według formuły standardowej) wyniósł 234%².

	2025	Wzrost	Cel 2027
ROE dział. podst. ¹	21,0%	+ 4,7 pp. vs. 2024	>19%
EPS dział. podst. ¹	5,23 zł	+ 39,5 % vs. 2024	>5,1 zł
DPS	4,47 zł	+ 3,0 % vs. 2024	≥4,5 zł

Przychody brutto z ubezpieczeń (mld zł)



Zysk netto przypisany właścicielom jednostki dominującej (mld zł)



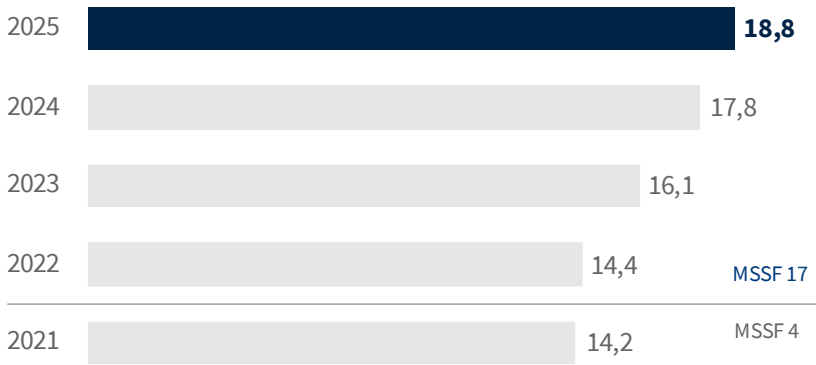
1) Działalność podstawowa bez banków
2) Dane nie podlegające badaniu ani przeglądowi biegłego rewidenta

Podsumowanie wyników 2021-2025

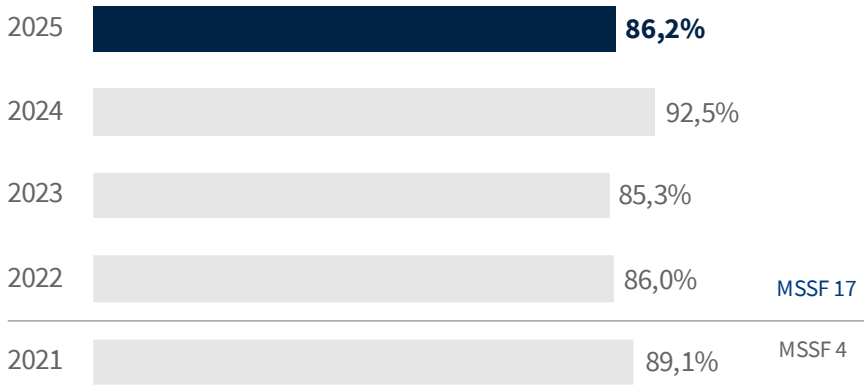
UBEZPIECZENIA

Majątkowe i pozostałe osobowe w Polsce

Przychody z ubezpieczeń dla lat 2022-2025
/ Składka przypisana brutto dla lat 2021 (mld zł)

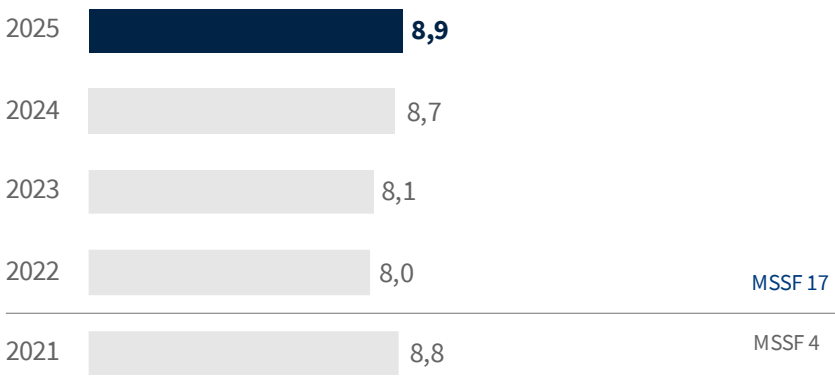


Wskaźnik mieszany COR (%)

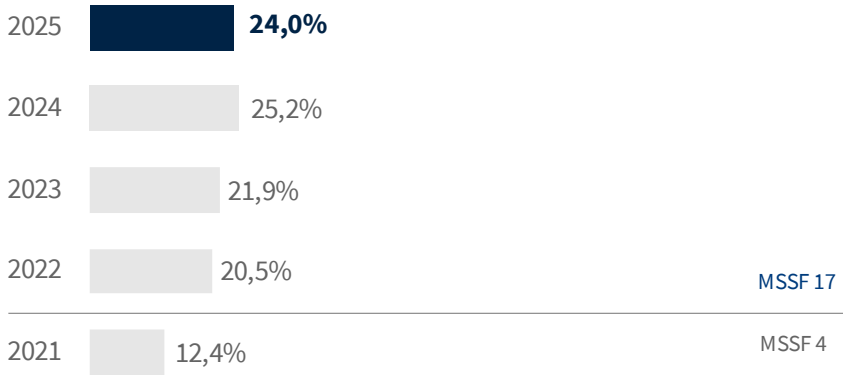


Na życie w Polsce

Przychody z ubezpieczeń dla lat 2022-2025
/ Składka przypisana brutto dla lat 2021 (mld zł)

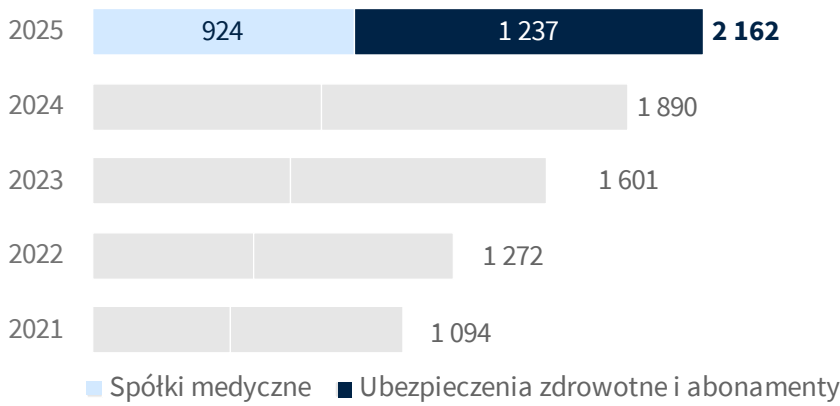


Marża w ubezpieczeniach grupowych i indywidualnie kontynuowanych (%)

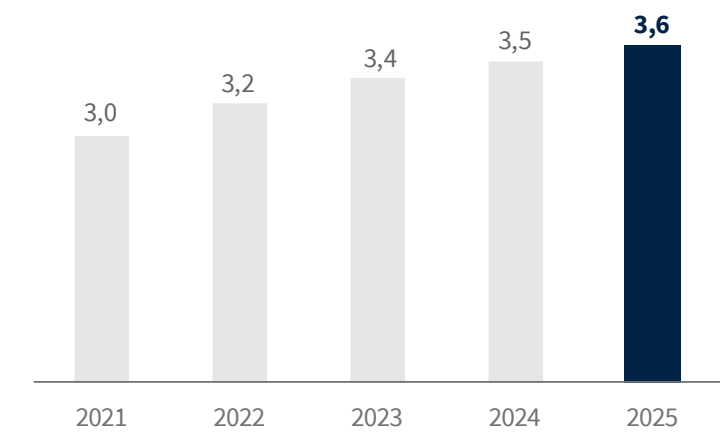


ZDROWIE

Przychody filaru Zdrowie (mln zł)



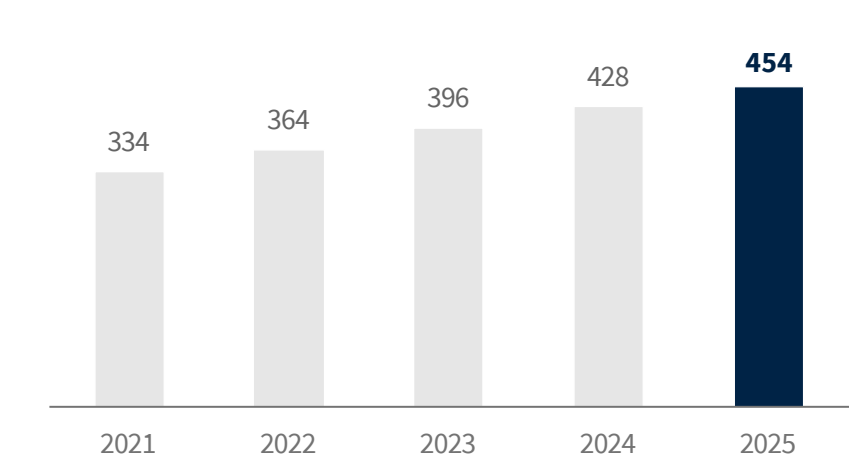
Liczba umów filaru Zdrowie (mln)



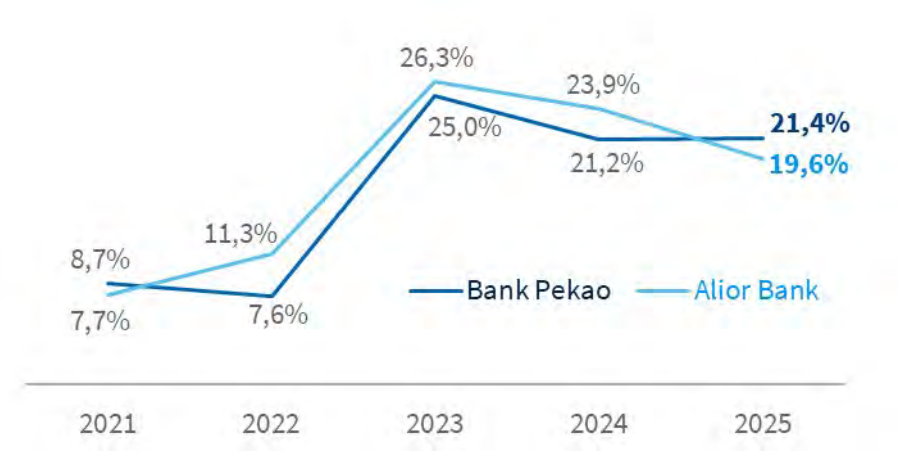
Podsumowanie wyników 2021-2025

BANKOWOŚĆ

Aktywa bankowe w Grupie PZU (mld zł)



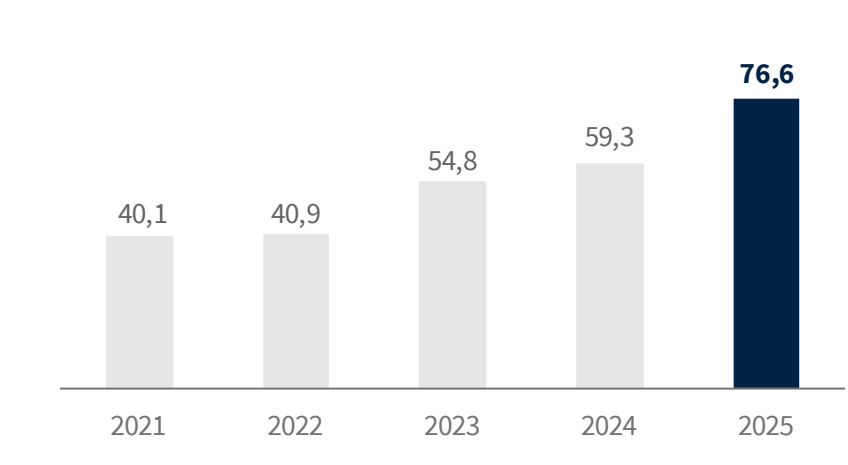
ROE (rentowność kapitałów własnych) banków* (%)



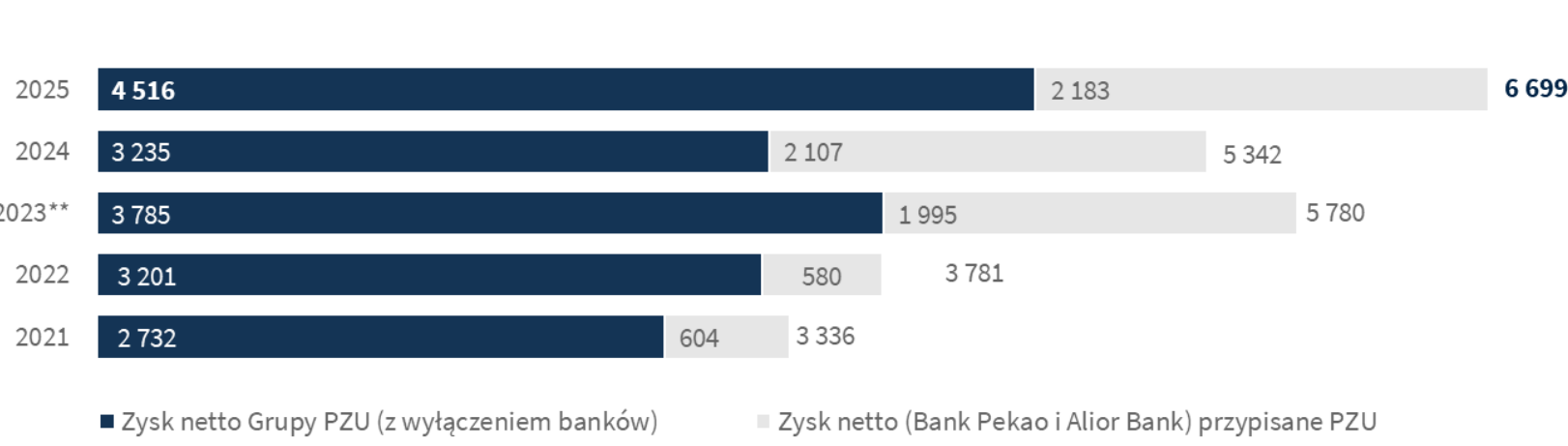
*) na podstawie sprawozdań i prezentacji Banku Pekao i Alior Banku

INWESTYCJE

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

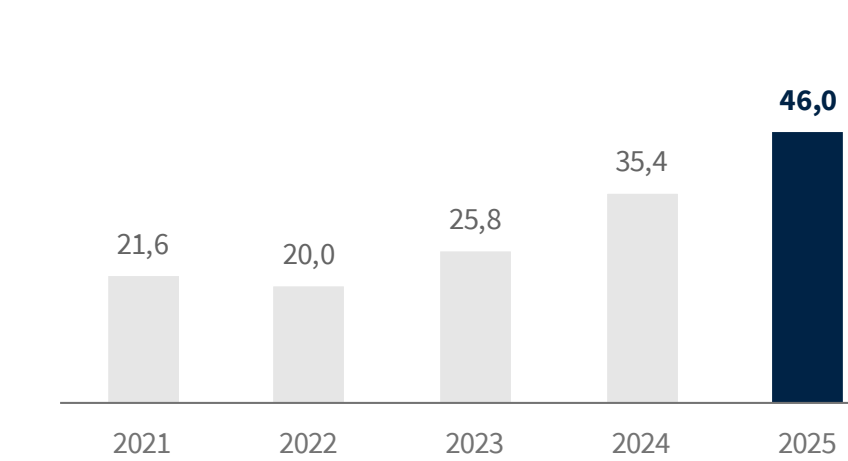


Kontrybucja działalności bankowej do zysku netto przypisanego właścicielom jednostki dominującej* (mln zł)



*) bez uwzględnienia wyłączeń konsolidacyjnych
**) dane przekształcone

Aktywa klientów TFI Pekao i TFI Alior (mld zł)

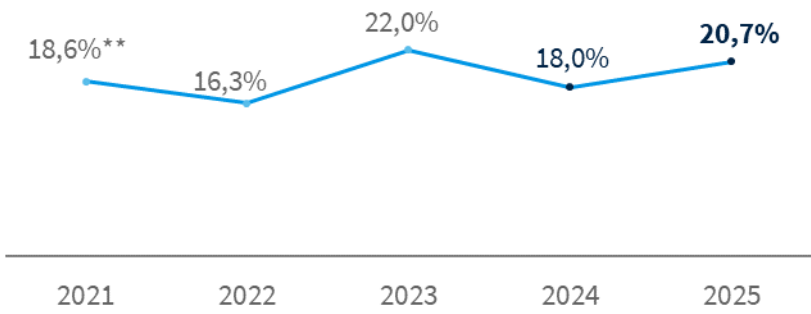




Podsumowanie wyników 2021-2025

WYBRANE WSKAŹNIKI

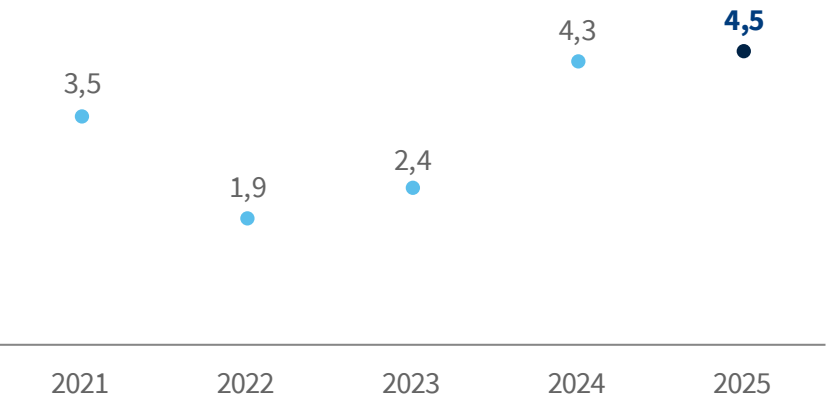
aROE (rentowność kapitałów własnych)* (%)



*) aROE – skorygowany zwrot z kapitału własnego, obliczany na bazie kapitału z wyłączeniem skumulowanych innych dochodów całkowitych dotyczących przychodów i kosztów finansowych z ubezpieczeń oraz reasekuracji; aROE przypisane właścicielom jednostki dominującej

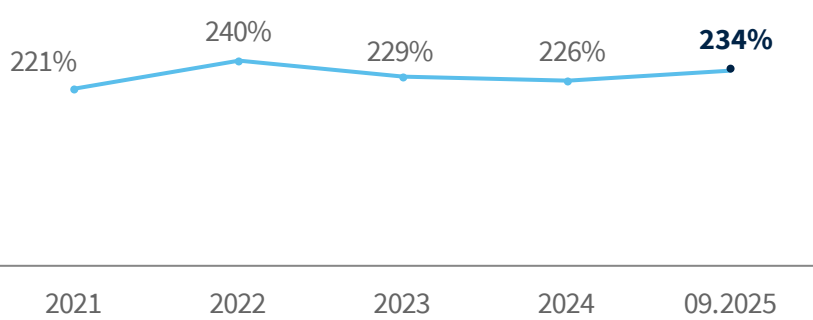
***) ROE - zwrot z kapitału własnego przypisany właścicielom jednostki dominującej

DPS (dywidenda na akcję) (zł)



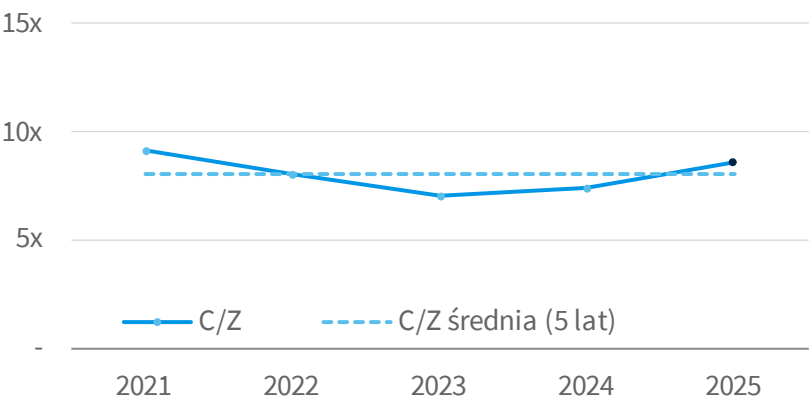
Część ze wskaźników przedstawionych na wykresach to Alternatywne Pomiary Wyników (APM) w rozumieniu Wytycznych Europejskiego Urzędu Nadzoru Giełd i Papierów Wartościowych (ESMA) nr 2015/1415. Definicje, podstawa obliczania oraz wyjaśnienie zastosowania znajdują się w [Rozdziale Alternatywne Pomiary Wyników](#).

Wyłatalność II* (%)

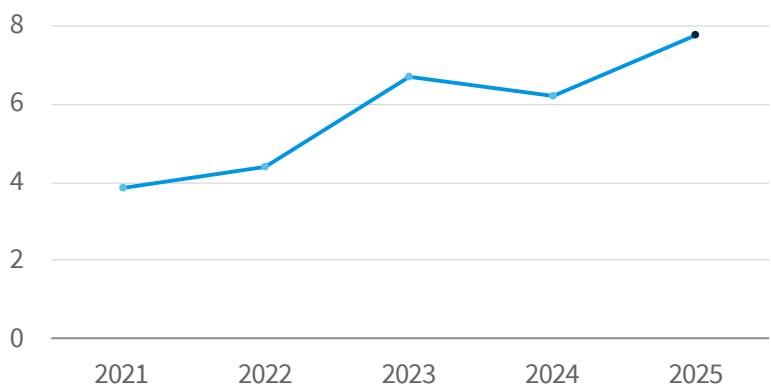


*) Dane dla Grupy PZU na Q3 2025 nie podlegają badaniu ani przeglądowi biegłego rewidenta.

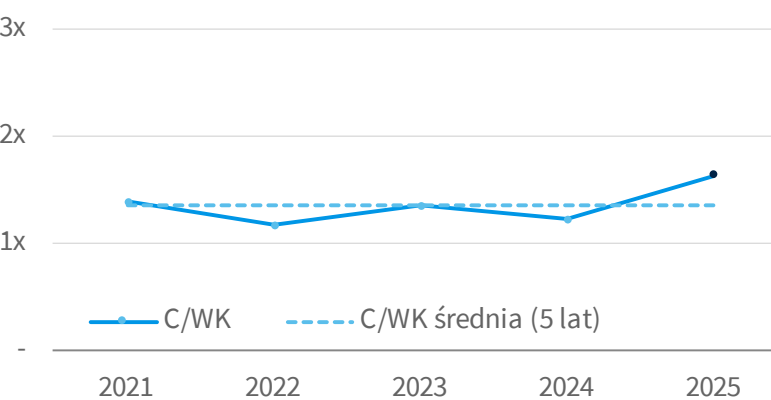
C/Z (cena do zysku na akcję)



EPS (zysk na akcję) (zł)



C/WK (cena do wartości księgowej na akcję)



Dane skonsolidowane Grupy PZU

Podstawowe dane skonsolidowane Grupy Kapitałowej PZU za lata 2022-2025 wg MSSF 17 (mln zł)

	2022 ¹	2023 ²	2024	2025
A) Grupa PZU z wyłączeniem Alior Banku i Banku Pekao				
Przychody brutto z ubezpieczeń	24 745	26 868	29 423	30 882
Przychody netto z ubezpieczeń	23 619	25 354	27 541	28 851
Koszty (netto) usług ubezpieczenia	(19 956)	(21 335)	(24 026)	(24 050)
Odszkodowania i świadczenie ubezpieczeniowe netto ³	(13 971)	(14 646)	(16 698)	(16 631)
Koszty administracyjne	(2 003)	(2 317)	(2 472)	(2 562)
Amortyzacja przepływów pieniężnych z tytułu akwizycji	(3 963)	(4 416)	(4 782)	(4 981)
Amortyzacja komponentu straty	1 037	1 007	1 132	965
Utworzenie komponentu straty	(1 056)	(963)	(1 206)	(841)
Wynik z usług ubezpieczenia	3 663	4 019	3 515	4 801
Przychody finansowe netto ⁴	881	1 168	1 166	1 205
Przychody i koszty finansowe z ubezpieczeń i reasekuracji	(378)	(1 748)	(1 425)	(2 043)
Wynik z działalności inwestycyjnej – alokowany do segmentów ubezpieczeniowych	1 259	2 916	2 591	3 248
Zysk netto przypisany właścicielom jednostki dominującej	3 201	3 785	3 235	4 516
B) Banki: Alior Bank i Bank Pekao				
Zysk netto przypisany właścicielom jednostki dominującej	580	1 995	2 107	2 183
(A+B) Zysk netto przypisany właścicielom jednostki dominującej	3 781	5 780	5 342	6 699

1) dane przekształcone – przekształcenie danych porównawczych wynikające z zastosowania MSSF 17
2) dane przekształcone
3) z wyłączeniem komponentu inwestycyjnego i z rozwinięciem rezerwy szkodowej z lat ubiegłych
4) przychody i koszty finansowe z ubezpieczeń i reasekuracji oraz wynik z inwestycji alokowany do segmentów działalności ubezpieczeniowej

W latach 2022–2025⁵ Grupa PZU umocniła pozycję jednego z najbardziej dynamicznych i wszechstronnie rozwiniętych konglomeratów finansowych. Skalę wzrostu potwierdzają kluczowe wskaźniki: przychody z usług ubezpieczenia rosły średniorocznie o **7,7%**, a wynik przypisany właścicielom jednostki dominującej – aż o **21,0%**. To rezultat nie tylko wysokiej efektywności operacyjnej, lecz także zdywersyfikowanej struktury biznesu Grupy.

Wynik Grupy PZU przypisany właścicielom jednostki dominującej, z wyłączeniem banków, przekroczył w 2025 roku **4,5 mld zł**, co oznacza średnioroczny wzrost na poziomie **12,2%**. Doskonała kondycja podstawowej działalności ubezpieczeniowej pokazuje wysoką odporność PZU na zmienność otoczenia makroekonomicznego, klimatycznego oraz demograficznego. Tylko wynik z usług ubezpieczenia osiągnął w 2025 roku **4 801 mln zł**, rosnąc średniorocznie o **9,4%** od 2022 roku.

Wszystkie segmenty ubezpieczeniowe odnotowały wyniki przewyższające poziomy z 2022 roku. Do wzrostu szczególnie silnie kontrybuowały segmenty o wysokim potencjale:

- ubezpieczenia korporacyjne majątkowe** – średnioroczny wzrost **+31,3%**,
- kraje bałtyckie** – średnioroczny wzrost **+22,1%**.

Stale rosnący wynik z działalności bankowej – który w 2025 roku osiągnął **2 183 mln zł** – pozostaje ważną częścią wyniku Grupy. Jednocześnie jego udział w zysku netto przypisanym właścicielom jednostki dominującej obniżył się do **32,6%** (z **39,4%** w 2024 roku), odzwierciedlając koncentrację Grupy PZU na podstawowym biznesie ubezpieczeniowym.

Rekordowe wyniki finansowe oraz silna pozycja kapitałowa umożliwiła Grupie PZU wypłatę łącznej dywidendy w wysokości **11,4 mld zł** (w latach 2022–2025), potwierdzając zdolność do generowania wysokiej, powtarzalnej wartości dla akcjonariuszy.

5) 4-letni okres porównawczy wynika z konieczności wdrożenia w 2023 roku standardu MSSF 17, co uniemożliwia prezentację porównywalnych danych za wcześniejsze lata.





Oceny ratingowe

Rating kredytowy oraz rating siły finansowej

A₋

POZYTYWNA

23 maja 2025 roku agencja S&P Global Ratings podtrzymała ocenę ratingową PZU na poziomie A- z perspektywą pozytywną.

Ostatnia zmiana ratingu PZU miała miejsce 28 maja 2024 roku. Analitycy agencji podnieśli perspektywę ratingową ze stabilnej do pozytywnej. W uzasadnieniu dokonanej zmiany perspektywy agencja doceniła Grupę PZU za udokumentowane osiągnięcia w realizacji strategii, w tym ambitnych celów postawionych przed biznesem ubezpieczeniowym i bankowym. S&P w ostatnim raporcie zaznaczyła, iż oczekuje, że Grupa PZU będzie wciąż osiągać wyniki lepsze od konkurentów, wypracowując w latach 2024- 2026 roczne zyski na poziomie 3,6-5,5 mld zł, co przełoży się na zwrot na kapitale w przedziale 13-17%. W raporcie S&P

podkreślono także mocną pozycję kapitałową Grupy PZU, pomimo regularnych wypłat stosunkowo wysokich dywidend. Analitycy spodziewają się, że Grupa PZU utrzyma znaczne bufony kapitałowe w ramach modelu S&P w latach 2024-2026, pomimo zmienności na rynku kapitałowym wpływającej na poziom kapitałów własnych.

2 czerwca 2025 roku S&P poinformowała, że ogłoszone memorandum dotyczące reorganizacji Grupy PZU i Pekao nie wpływa obecnie na ratingi tych podmiotów. Ocena siły finansowej PZU według analityków agencji pozostaje na tym etapie bez zmian. Jednak ze względu na zakres potencjalnej transakcji, agencja będzie monitorować w szczególności jej wpływ na rolę PZU w holdingu oraz strukturę kapitałową w związku

z posiadanym przez PZU statusem podmiotu powiązanego z państwem (tzw. government-related entity zgodnie z metodologią agencji), a także zdolność PZU do przejścia hipotetycznego testu warunków skrajnych.

S&P Global



Ratingi ESG

Ratingi ESG odzwierciedlają ocenę zrównoważonego rozwoju przedsiębiorstw pod kątem ich praktyk w zakresie środowiskowym, społecznym i zarządczym. Służą one inwestorom i interesariuszom do identyfikacji potencjalnych ryzyk i szans, a PZU pomagają lepiej identyfikować obszary do poprawy. Poniższa tabela przedstawia jak wybrane agencje ratingowe oceniły nasze zarządzanie kwestiami ESG.

MSCI



W 2025 roku PZU otrzymał ocenę A, w ocenie MSCI ESG Ratings, notując wzrost z wyniku BBB. MSCI ESG Research dostarcza rating w skali od AAA (lider) do CCC (wykazujący braki) według ekspozycji na specyficzne dla danej branży ryzyka ESG i zdolność do zarządzania tymi ryzykami w porównaniu z podobnymi spółkami⁶.

FTSE Russel



PZU jest częścią indeksu FTSE4Good Index Series, który został stworzony w ramach światowych indeksów FTSE Russell by mierzyć wyniki firm demonstrujących silne praktyki ESG. W roku 2025, wynik pozostał na poziomie 3,8 (w skali od 0 do 5, w której 5 jest oceną najwyższą). W sektorze ubezpieczeń wynik znajduje się w 56 percentylu.

S&P Global



PZU w 2025 roku otrzymał 46/100 punktów w ocenie S&P Global ESG Score oraz 44/100 punktów w ocenie S&P Global CSA Score osiągając trend wzrostowy względem ubiegłorocznej oceny. W sektorze ubezpieczeń PZU uzyskał wynik w 71 percentylu.

CDP



PZU otrzymał ocenę C w zakresie ujawnień dotyczących zmian klimatu na podstawie danych ujawnionych w 2025 roku w kwestionariuszu CDP. CDP stosuje skalę ocen od A (najwyższa) do D- (najniższa), odzwierciedlając poziom ambicji, wyznaczania celów i podejmowanych działań.

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





Kalendarium wybranych wydarzeń w 2025 roku



STYCZEŃ

- 10 stycznia – **Nadzwyczajne Walne Zgromadzenie PZU** | powołanie nowych członków Rady Nadzorczej

LUTY

- 27 lutego – Powołanie Andrzeja Klesyka na prezesa PZU

MARZEC

- 27 marca – **Raport roczny** za 2024 rok

MAJ

- 15 maja – **Raport kwartalny** za I kwartał 2025 roku
- 23 maja – Podtrzymanie przez S&P Global Ratings oceny ratingowej PZU na poziomie A- z **perspektywą pozytywną**

CZERWIEC

- 2 czerwca – podpisanie **Memorandum o współpracy** pomiędzy Grupą PZU a Pekao dotyczącego reorganizacji kapitałowej
- 25 czerwca – Zwyczajne Walne Zgromadzenie PZU

SIERPIEŃ

- 7 sierpnia – powierzenie obowiązków prezesa PZU Tomaszowi Tarkowskiemu
- 28 sierpnia – **Raport półroczny** za I półrocze 2025 roku

WRZESIEŃ

- 24 września – Powołanie Bogdana Benczaka na prezesa PZU
- 25 września – Dzień ustalenia **prawa do dywidendy**

PAŹDZIERNIK

- 16 października – **Wypłata dywidendy** | 4,47 zł na akcję

LISTOPAD

- 20 listopada – **Raport kwartalny** za III kwartał 2025 roku

GRUDZIEŃ

- 19 grudnia – **zawarcie Aneksu do Term Sheet** z 6 czerwca 2025 roku przedłużającego termin zrealizowania Potencjalnej Transakcji reorganizacji Grupy PZU i Pekao do 31 grudnia 2027 roku
- 22 grudnia – zgoda KNF na powołanie Bogdana Benczaka na Prezesa Zarządu PZU
- 23 grudnia – **Nadzwyczajne Walne Zgromadzenie PZU** | powołanie nowego członka Rady Nadzorczej





1. O Grupie PZU

1.1. Charakterystyka Grupy

1.2. Udział w stowarzyszeniach oraz organizacjach branżowych

1.3. Wybrane nagrody i wyróżnienia





1.1. Charakterystyka Grupy

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.

1.1.1. Produkty i usługi

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

Głównym akcjonariuszem PZU jest Skarb Państwa, który ma 34,19% akcji. Pozostałe akcje PZU znajdują się w posiadaniu inwestorów z całego świata.

Skonsolidowane aktywa Grupy PZU wynoszą 535,5 mld zł. Grupa cieszy się zaufaniem 22 milionów

klientów, w tym 15 mln ubezpieczeniowych. Oferuje produkty i usługi klientom indywidualnym, małym i średnim firmom oraz dużym podmiotom gospodarczym. Głównym, pod względem skali i liczby klientów, rynkiem działalności Grupy PZU jest Polska. Należące do Grupy spółki zależne odgrywają istotną rolę także w Litwie, Łotwie i Estonii. Grupa PZU obecna jest również na rynku ukraińskim.

Podstawowym obszarem działalności Grupy PZU są ubezpieczenia. Spółki Grupy oferują też produkty inwestycyjne, emerytalne, bankowe i usługi medyczne. W ramach partnerstw strategicznych świadczą usługi assistance dla klientów indywidualnych i przedsiębiorstw. Fundamentem działalności spółek Grupy jest zaufanie klientów. PZU stawia klienta w centrum uwagi i integruje wokół niego wszystkie obszary działalności. Pozwala to na oferowanie coraz bardziej spersonalizowanych, elastycznych i kompleksowych produktów i usług dopasowanych do potrzeb klienta, na każdym etapie jego życia prywatnego i zawodowego oraz w odpowiednim dla niego miejscu i czasie.

PZU oferuje swoim klientom największą sieć sprzedażowo-obługową spośród wszystkich działających w Polsce ubezpieczycieli. Obejmuje ona:

406 placówek

4,5 tys. multiagencji

7,5 tys. agentów na wyłączność i doradców klienta PZU i PZU Życie

ponad **1 tys.** brokerów ubezpieczeniowych oraz zdalne kanały dystrybucji, m.in.

infolinia sprzedażowa PZU
pod numerem 600 600 601

i platforma internetowa

mojePZU

W krajach bałtyckich, w których Grupa PZU prowadzi działalność ubezpieczeniową, sieć dystrybucji składa się z 571 agentów, 13 multiagencji i 379 brokerów. PZU współpracuje również z 6 bankami i 9 partnerami strategicznymi.

W Ukrainie produkty ubezpieczeniowe są dystrybuowane za pośrednictwem 147 agentów oraz we współpracy z 16 multiagencjami, 38 brokerami oraz 15 bankami.

Grupa PZU współpracuje z:

13 bankami,

24 partnerami strategicznymi

w ramach bancassurance i partnerstw strategicznych.

Klienci Grupy PZU w Polsce mają dostęp do sieci dystrybucji Banku Pekao:

473 placówek własnych,

87 placówek partnerskich

oraz Alior Banku:

479 placówek, w tym **149** tradycyjnych

oddziałów, **7** oddziałów Private Banking,

12 Centrów Bankowości Korporacyjnej, w tym

11 Zespołów Sprzedaży Mikro,

oraz **311** placówek partnerskich.

Obydwa banki posiadają profesjonalne centra obsługi telefonicznej oraz platformy bankowości internetowej i mobilnej.



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

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

Podstawowym rynkiem działalności Grupy jest Polska, gdzie osiąga 90% przychodów (mierzonych przychodami brutto z ubezpieczeń). Działalność ubezpieczeniowa w krajach bałtyckich oraz w Ukrainie generuje 10% 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 około 130 własnych i 2 800 placówek medycznych. 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

1.1.2. Misja, wizja, wartości

Misją PZU jest: pomagamy klientom dbać o ich przyszłość. Realizacja tego celu nie byłaby możliwa bez ich zaufania. To ono jest fundamentem naszych relacji, bo klient kupuje od nas gwarancję, że w trudnej sytuacji otrzyma naszą pomoc, że będzie mógł na nas polegać.

Publikacja Strategii Grupy PZU na lata 2025–2027 „PZU. Z pewnością przyszłość” wzmocniła kierunki realizacji tej misji, określając spójną, wieloletnią ścieżkę rozwoju opartą na czterech kluczowych filarach. Obejmują one:

- **Prostotę** – uproszczenie struktury Grupy i zwiększenie sprawności operacyjnej;
- **Koncentrację na rentownym wzroście działalności ubezpieczeniowej** – konsekwentne wzmacnianie podstawowego obszaru biznesowego;
- **Rozwój dzięki inwestycjom w rynek zdrowotny i cyfryzację** – budowanie przyszłych przewag konkurencyjnych poprzez innowacje i rozszerzanie obszarów działalności;
- **Zaangażowanie w budowanie odporności kraju i inkluzywnego społeczeństwa** – wzmacnianie bezpieczeństwa społecznego oraz dobrostanu Polaków.

Strategia ta porządkuje sposób wdrażania misji organizacji, kierując działania Grupy na wzrost wartości, modernizację oraz jeszcze pełniejsze odpowiadanie na potrzeby klientów, partnerów i otoczenia społeczno-gospodarczego.

Strategiczna perspektywa rozwoju

PZU konsekwentnie dąży do umacniania pozycji instytucji, która zapewnia bezpieczeństwo finansowe, zdrowotne i społeczne milionom osób. Grupa rozwija modele działania, które pozwalają tworzyć bardziej intuicyjne usługi, oferować nowoczesne rozwiązania i umacniać stabilność systemową. Ambicją Grupy jest wykorzystanie swojego potencjału po to, aby odpowiadać na przyszłe potrzeby klientów i krajowej gospodarki, a także budować wartość w sposób trwały i odpowiedzialny.

To długofalowe ukierunkowanie wyznacza ramy dla podejmowanych decyzji oraz napędza transformację całej organizacji – od modernizacji procesów, poprzez inwestycje w technologie i zdrowie, aż po działania sprzyjające silniejszemu, odpornemu społeczeństwu.

Wartości

Wartości PZU tworzą fundament funkcjonowania całej Grupy i określają standardy postępowania wobec klientów, partnerów biznesowych, pracowników oraz wszystkich pozostałych interesariuszy. Stanowią one trwały punkt odniesienia dla decyzji podejmowanych na każdym poziomie organizacji i są podstawą budowania zaufania – kluczowego kapitału instytucji zaufania publicznego, jaką jest PZU.

Wartości te są wspólne dla całej organizacji i niezmiennie niezależnie od otoczenia rynkowego, trendów czy cykli strategicznych. Kształtują kulturę organizacyjną, wzmacniają jakość współpracy wewnątrz Grupy oraz wyznaczają sposób realizacji misji i celów długoterminowych.

Na wartości PZU składają się:

- **Stabilność** – zapewnianie bezpieczeństwa finansowego i operacyjnego, koniecznego dla ochrony interesów klientów i rozwoju Grupy.
- **Uczciwość** – transparentność działań, etyczne postępowanie oraz rzetelność w relacjach ze wszystkimi interesariuszami.
- **Innowacyjność** – otwartość na nowe rozwiązania, wykorzystanie technologii oraz wdrażanie nowatorskich modeli biznesowych odpowiadających na zmieniające się potrzeby rynku.

- **Odpowiedzialność** – troska o klientów, pracowników i społeczeństwo.

Wartości PZU stanowią stabilny fundament dla realizacji celów strategicznych i codziennego działania Grupy. Dzięki nim organizacja buduje długoterminowe relacje, wzmacnia zaufanie interesariuszy i konsekwentnie wypełnia swoją misję.



Pomagamy klientom dbać o ich przyszłość

Myślimy w horyzoncie przyszłych pokoleń

Strategia Grupy PZU umocni pozycję lidera zarządzania ryzykiem o wielkiej skali i partnera, który daje pewność w czasach zagrożeń

Strategia na lata 2025 - 2027 „PZU. Z pewnością przyszłość”

Filary



Prostota



Rentowny wzrost działalności ubezpieczeniowej



Rozwój przez inwestycje w zdrowie i cyfryzację



Budowa odporności kraju i inkluzywnego społeczeństwa

Wartości



Stabilność



Uczciwość



Innowacyjność



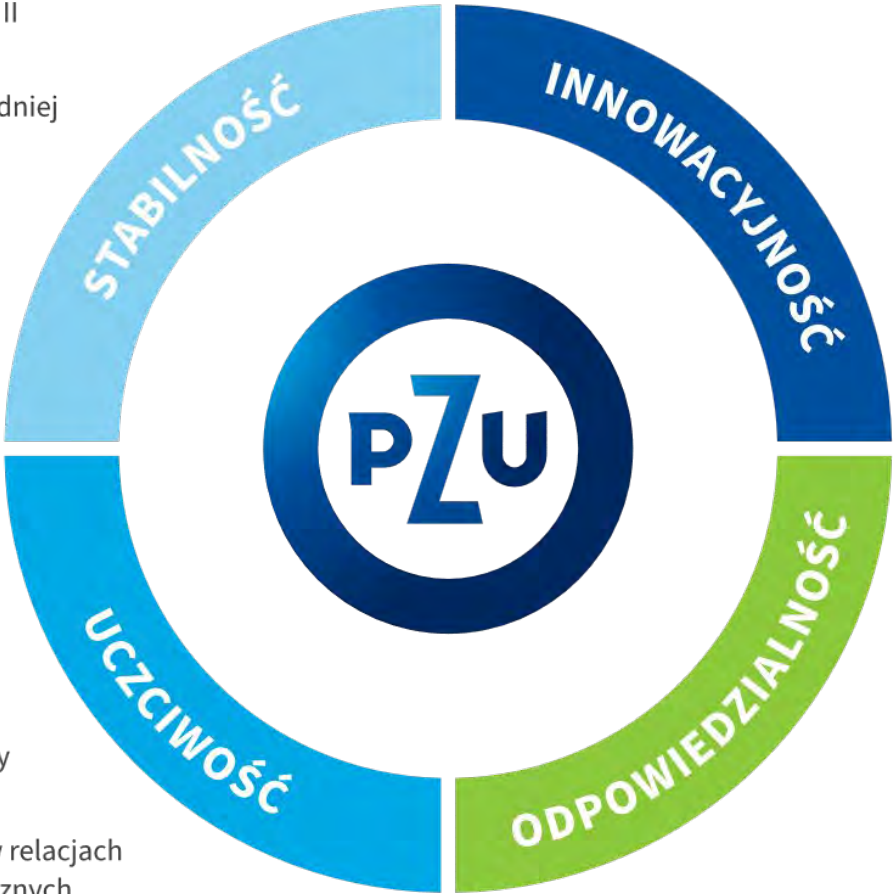
Odpowiedzialność

Stabilność oznacza prowadzenie działalności w sposób bezpieczny i oparty na zaufaniu. Dla klientów jest gwarancją rzetelności, ciągłości ochrony oraz pewności, że PZU realizuje swoje zobowiązania w długim horyzoncie czasowym. Dla pracowników stabilność oznacza bezpieczne środowisko pracy, możliwość rozwoju oraz jasne zasady funkcjonowania organizacji. Stabilność stanowi fundament zaufania do PZU jako silnej i wiarygodnej instytucji finansowej.

Uczciwość oznacza przejrzystość działań, dotrzymywanie zobowiązań oraz przejrzystą komunikację z klientami i interesariuszami. PZU kieruje się zasadami rzetelności, etyki i szacunku w relacjach biznesowych, dbając o jasne reguły współpracy oraz spójność pomiędzy deklaracjami a działaniami. Dla pracowników uczciwość oznacza funkcjonowanie w środowisku opartym na zaufaniu, wzajemnym szacunku i jasno określonych zasadach.

- ✔ ponad 220-letnia tradycja
- ✔ Stabilny kapitał, wysoki współczynnik Wyłatalność II
- ✔ Największa grupa finansowa w Europie Środkowo-Wschodniej
- ✔ Silna marka

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



- ✔ Sztuczna inteligencja i uczenie maszynowe
- ✔ Kontynuacja procesu cyfryzacji produktów i usług ubezpieczeniowych, bankowych, inwestycyjnych i zdrowotnych
- ✔ Zaawansowana analityka
- ✔ Optymalizacja procesów

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



Innowacyjność wyraża gotowość do ciągłego rozwoju i poszukiwania nowych rozwiązań odpowiadających na zmieniające się potrzeby klientów oraz wyzwania rynkowe. PZU rozwija produkty, usługi i procesy w sposób, który zwiększa ich dostępność, jakość i efektywność. Innowacyjność oznacza także otwartość na zmiany, wykorzystywanie nowych technologii oraz wspieranie inicjatyw usprawniających funkcjonowanie organizacji.

Odpowiedzialność oznacza świadome podejmowanie decyzji z uwzględnieniem ich długofalowego wpływu na klientów, pracowników, społeczeństwo i środowisko. PZU realizuje ją poprzez odpowiedzialne zarządzanie ryzykiem, działania prewencyjne, zaangażowanie społeczne oraz wspieranie edukacji i bezpieczeństwa. Odpowiedzialność przejawia się również w trosce o pracowników oraz w budowaniu relacji opartych na partnerstwie i wzajemnym zaufaniu.

1.1.3. Marka

PZU to najbardziej rozpoznawalna marka ubezpieczeniowa w Polsce. Wspomagana znajomość marki jest na poziomie 99%⁷.

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

Architektura marek Grupy PZU (model „parasola korporacyjnego”)

Dominująca marka korporacyjna

Marka korporacyjna PZU jest dominującą w Grupie. Sygnowana jest nią sama Grupa PZU, większość jej spółek prowadzących działalność na polskim rynku (PZU, PZU Życie, PTE PZU, TFI PZU, PZU Pomoc, PZU Zdrowie, PZU Centrum Operacji), a także część spółek zagranicznych – spółki w Ukrainie, litewski oddział w Estonii oraz litewska spółka PZU Lietuva Gyvybes Draudimas (PZU Litwa Życie).



ubezpieczenia



inwestycje



zdrowie

Marki rodziny PZU

W architekturze Grupy PZU funkcjonuje także grupa marek tzw. rodziny PZU. Rodzinę tworzą spółki, których nazwy nie nawiązują do marki dominującej, jak np. AAS BALTA i TUV PZUW. Jednak ich logotypy wizualnie zbliżone są do marki korporacyjnej.



ubezpieczenia

Marki niezależne

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



ubezpieczenia



finansowe benefity
pracownicze

Marki niezależne – segment bankowy

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



banki



inwestycje

7) Stały monitoring marki, CAWI, nat-rep 18-65, dane za styczeń-grudzień 2025 rok; odsetek badanych z grupy docelowej deklarujących znajomość marki wskazując ją na liście różnych marek





• W ramach **PZU Zdrowie** funkcjonują oddziały:

- CM w Warszawie,
- CM w Krakowie,
- CM w Poznaniu,
- CM we Wrocławiu,
- CM w Gdańsku,
- CM w Kielcach,
- CM w Opolu,
- CM w Radomiu,
- CM w Łodzi,
- CM w Częstochowie
- CM FCM w Warszawie,
- CM Tarnów,
- CM Nasze Zdrowie w Warszawie,
- CM Warszawa Chmielna;

- W skład **Grupy PZU Zdrowie** wchodzi: Grupa Centrum Medyczne Medica, Grupa Elvita, Grupa Tomma, Centrum Medyczne Gamma, Boramed Centrum Medyczne oraz Humana Medica Omeda;
- 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:
 - 100% udziałów w Alior Leasing Individual sp. z o.o.,
 - 100% udziałów w AL Finance sp. z o.o.),
 - Meritum Services ICB SA,
 - Alior TFI SA,
 - 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 (który posiada 100% udziałów Pekao Inwestycje Dłużne sp. z o.o.)
 - Pekao Faktoring sp. z o.o.,
 - Centrum Kart SA,
 - Pekao Financial Services sp. z o.o.,
 - Pekao Direct 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”.





Zmiany w strukturze Grupy Kapitałowej
PZU w 2025 roku i do dnia publikacji
sprawozdania

- 31 stycznia 2025 roku:
 - zaangażowanie PZU w spółce UAB „PZU Lietuva gyvybes draudimas” wzrosło z 99,4% do 100%,
 - Alior Leasing Sp. z o.o. nabył 10% udziałów spółki Alior Leasing Individual od AL Finance sp. z o.o. Od zakończenia transakcji Alior Leasing Sp. z o.o. posiada 100% udziałów Alior Leasing Individual sp. z o.o.;
- 8 kwietnia 2025 roku FPB – Media sp. z o.o. w upadłości została wykreślona z KRS;
- 9 kwietnia 2025 roku nastąpiła zmiana nazwy spółki PZU CASH SA na PZU TECH SA. Postanowienie w tej sprawie wydał Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy KRS, dokonując wpisu w Rejestrze Przedsiębiorców KRS;
- 15 maja 2025 roku nastąpiła zmiana nazwy spółki Sigma BIS SA na re58 SA;
- 4 czerwca 2025 roku Uchwałą Nadzwyczajnego Zgromadzenia Wspólników została uchylona likwidacja spółki Pekao Fundusz Kapitałowy sp. z o.o. (uchwała weszła w życie 1 lipca 2025 roku);
- 11 czerwca 2025 roku zarejestrowano zmianę nazwy spółki RUCH SA na Usługi Logistyczne SA;
- 27 czerwca 2025 roku Zwyczajne Walne Zgromadzenie podjęło uchwałę o rozwiązaniu spółki Usługi Logistyczne SA i otwarciu jej likwidacji. Spółka funkcjonuje obecnie pod nazwą Usługi Logistyczne SA w likwidacji;
- 24 września 2025 roku PZU sprzedał udziały w spółce PZU Corporate Member Limited;
- 28 listopada 2025 roku PZU Zdrowie nabyło 100% udziałów w spółce Humana Medica Omeda sp. z o.o.;
- 15 grudnia 2025 roku została zarejestrowana spółka Pekao Inwestycje Dłużne sp. z o.o.





1.1.5. Podstawowe zasady zarządzania PZU i Grupą PZU

Zarządzanie PZU oparte jest na zasadach ładu korporacyjnego wynikających zarówno z regulacji prawnych jak i standardów rynkowych (Dobre Praktyki Spółek Notowanych na GPW 2021, Zasady Ładu Korporacyjnego dla Instytucji Nadzorowanych) oraz wewnętrznych regulacji korporacyjnych. Zasady te mają zapewnić przejrzystość działania, stabilność finansową i bezpieczeństwo interesariuszy i efektywne funkcjonowanie Grupy.

Struktura nadzorcza i zarządcza

1. **Rada Nadzorcza** sprawuje stały nadzór nad działalnością bieżącą i rozwojem PZU, w tym nadzoruje kwestie związane ze zrównoważonym rozwojem. Rada uchwała swój Regulamin określający m.in. organizację i tryb pracy Rady.
2. **Zarząd PZU** prowadzi sprawy Spółki i koordynuje funkcjonowanie Grupy, działając zgodnie z przepisami prawa, Statutem oraz wewnętrznymi regulacjami, w tym Regulaminem Zarządu PZU, określającym zasady pracy i podział kompetencji w ramach organu wykonawczego.
3. **Walne Zgromadzenie Akcjonariuszy** działa w oparciu o przepisy KSH i Statutu PZU, podejmując uchwały m.in. w zakresie zatwierdzania sprawozdań, podziału zysku i zmian w organach korporacyjnych.

Struktura organizacyjna

Zasady funkcjonowania PZU oraz podział kompetencji jednostek organizacyjnych określa Regulamin organizacyjny, który stanowi podstawę struktury wewnętrznej Spółki. Strukturę tę tworzą następujące poziomy:

- **centrala** – pełni rolę centrum planowania i wsparcia Zarządu, odpowiadając za koordynację zarządzania w Spółce i całej Grupie PZU. Komórki Centrali zajmują się m.in.: wyznaczaniem celów biznesowych, definiowaniem i wdrażaniem strategii, ustalaniem standardów działania, koordynacją współpracy między podmiotami Grupy, budowaniem wizerunku i standardów kultury korporacyjnej, koordynacją usług wspólnych w Grupie PZU;
- **jednostki specjalistyczne** odpowiedzialne m.in. za: obsługę szkód i świadczeń, assistance, obsługę klienta, operacje ubezpieczeniowe, księgowość ubezpieczeniową, operacje pracownicze, analizy i raportowanie;
- **struktura terenowa**, obejmującą jednostki odpowiedzialne za sprzedaż i obsługę klientów, w tym makroregiony, regiony, oddziały PZU.

Osnowę funkcjonalną struktury stanowią piony. **Piony** odpowiadają za realizację funkcji biznesowych w jednym lub kilku powiązanych obszarach działalności spółki. Obejmują komórki organizacyjne działające na wszystkich poziomach – w Centrali, jednostkach specjalistycznych oraz w strukturze terenowej – zapewniając spójne, funkcjonalne zarządzanie procesami w całej organizacji.

Piony biznesowe: inwestycje, zarządzanie produktami indywidualnymi i MSP, zarządzanie siecią oddziałów PZU, sprzedaż wyłączna, sprzedaż multiagencyjna, programy dealerskie, sprzedaż korporacyjna (w tym brokerska), zarządzanie współpracą z bankami i partnerami strategicznymi, obsługa szkód, świadczeń i kanały zdalne.

Piony wsparcia: zarządzanie korporacyjne i nadzór korporacyjny w Grupie PZU, relacje i komunikacja korporacyjna, sponsoring, prewencja, HR, finanse, operacje ubezpieczeniowe, IT oraz cyberbezpieczeństwo, CRM, eCommerce, procesy i usługi cyfrowe, zarządzanie relacjami z klientami i doświadczeniami klientów, administracja, nieruchomości i zakupy.

Każdym pionem kieruje wyznaczony Członek Zarządu, Dyrektor Grupy PZU lub dyrektor zarządzający, którzy odpowiadają za wyznaczanie celów, nadzór nad ich realizacją, politykę kadrową oraz akceptację planów działania i budżetu pionu. Piony charakteryzują się współwystępowaniem zależności służbowych i funkcjonalnych, co pozwala na skuteczną koordynację działań operacyjnych i strategicznych w ramach powierzonych obszarów.

Konglomerat finansowy

Grupa PZU działa jako konglomerat finansowy, w którym PZU pełni rolę podmiotu wiodącego. Współpraca ze spółkami zależnymi opiera się na porozumieniach określających zasady wymiany informacji, nadzór właścicielski oraz jednolite standardy zarządcze. **Kluczowa jest współpraca PZU i PZU Życie**, które mają zbliżone modele zarządcze i wspólnie działają m.in. w obszarze strategii, ryzyka i wsparcia operacyjnego.

Nadzór właścicielski nad spółkami zależnymi

Praktyką w Grupie PZU jest zasiadanie przedstawicieli PZU i PZU Życie w radach nadzorczych spółek zależnych. Dzięki temu zapewnione są jednolite standardy zarządcze i spójność działań w Grupie. Rozwiązanie to wspiera integrację procesów i nadzór nad kluczowymi podmiotami, w tym bankami Pekao i Alior Bank, PZU TFI, PZU Zdrowie i innymi spółkami operacyjnymi.

Systemy i funkcje wewnętrzne

W Grupie działa kompleksowy system zarządzania ryzykiem i system kontroli wewnętrznej, obejmujące m.in. funkcję zarządzania ryzykiem, compliance, audyt wewnętrzny, funkcję aktuarialną oraz mechanizmy zapewniające zgodność z przepisami i standardami nadzorczymi. System ten wzmacnia spójność oraz efektywność procesów operacyjnych i nadzorczych.

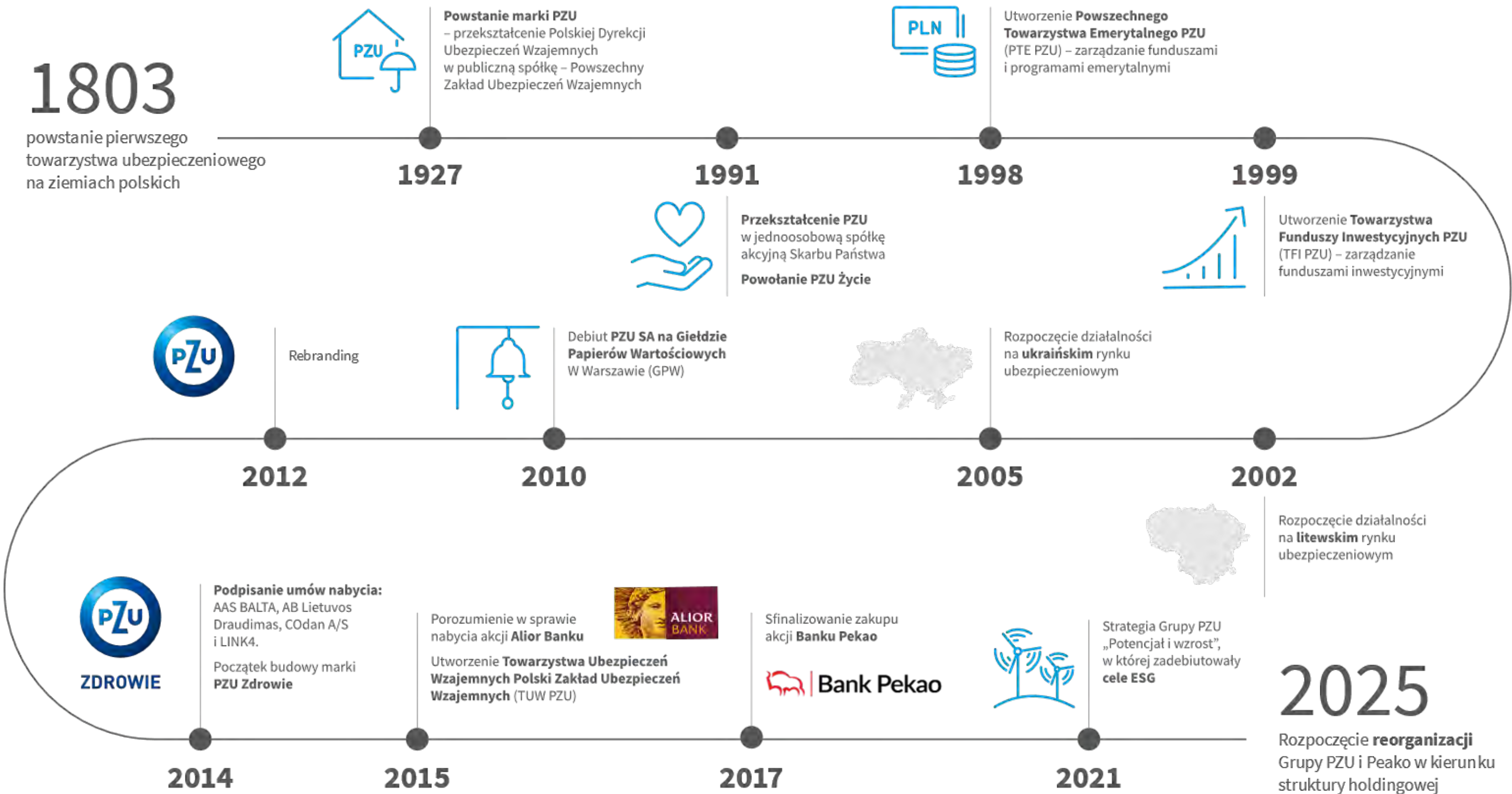
PZU nadzoruje system zarządzania ryzykiem na poziomie Grupy na podstawie zawartych z podmiotami zależnymi porozumień o współpracy, umożliwiających pozyskiwanie informacji niezbędnych do oceny i agregacji ryzyk oraz spełniania wymogów kapitałowych. Zapewnia to stosowanie jednolitych standardów zarządzania ryzykiem przy uwzględnieniu obowiązujących regulacji.

Model ten wspiera realizację celów strategicznych Grupy PZU oraz zapewnia spójne, efektywne i zgodne z regulacjami funkcjonowanie całej Grupy.

W 2025 roku nie dokonano zmian w obowiązujących zasadach zarządzania PZU ani Grupy PZU, a stosowane regulacje funkcjonowały w niezmiennym zakresie.

1.1.6. Kamienie milowe w rozwoju Grupy PZU

Grupa PZU od ponad 220 lat rozwija się na rynku finansowym.





1.2. Udział w stowarzyszeniach oraz organizacjach branżowych

Grupa PZU angażuje się w działalność wielu organizacji i stowarzyszeń. PZU, w szczególności działa w poniższych organizacjach:

- **Polska Izba Ubezpieczeń (PIU)** – to organizacja samorządowa zakładów ubezpieczeń, skupia działające na rynku wszystkie zakłady ubezpieczeń, przynależność do Izby jest obowiązkowa;
- **Polskie Biuro Ubezpieczycieli Komunikacyjnych (PBUK)** – to organizacja zakładów ubezpieczeń, które prowadzą działalność w Polsce, przynależność do PBUK jest obowiązkowa;
- **Ubezpieczeniowy Fundusz Gwarancyjny (UFG)** - jego członkami są krajowe i zagraniczne firmy ubezpieczeniowe, które prowadzą na polskim rynku działalność ubezpieczeniową w zakresie obowiązkowego ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych i obowiązkowego ubezpieczenia OC rolników, powołany w 1990 roku;
- **Stowarzyszenie Emitentów Giełdowych (SEG)** – to organizacja samorządowa emitentów, reprezentuje interesy spółek notowanych na GPW, PZU jest jej członkiem od 2010 roku.

Członkostwo we wskazanych organizacjach ma dla PZU charakter strategiczny. Firma wspiera ich działania statutowe i bierze udział w dodatkowych projektach realizowanych przez te instytucje.

Opis współpracy z międzynarodowymi instytucjami publicznymi

- **EBRD – Europejski Bank Odbudowy i Rozwoju.** Spółki z Grupy PZU współpracują z EBRD i Europejskim Funduszem Inwestycyjnym w projektach dotyczących finansowania. W ramach emisji 10 letnich obligacji podporządkowanych (10NC5) serii A PZU o łącznej wartości nominalnej 2,25 mld zł, EBRD w 2017 roku nabył 300 mln zł papierów wartościowych;
- **Qorus (dawniej EFMA)** - to organizacja non-profit mająca na celu wspieranie innowacji i współpracy między instytucjami finansowymi na całym świecie. Skupia banki, ubezpieczycieli, a także dostawców technologii i usług. Członkostwo w tej organizacji daje PZU dostęp do szerokiej sieci kontaktów z różnych instytucji finansowych na całym świecie, konferencji, raportów co umożliwia wymianę wiedzy w zakresie innowacji w sektorze finansowym w tym w ubezpieczeniach;

- **The Geneva Association** – międzynarodowe stowarzyszenie firm ubezpieczeniowych (think tank), którego członkami są prezesi firm ubezpieczeniowych i reasekuracyjnych. PZU uczestniczy w wydarzeniach, których celem jest identyfikacja i analiza kluczowych trendów i obszarów ryzyka, które mogą kształtować lub wpływać na branżę ubezpieczeniową oraz ma możliwość udziału w pracach nad zaleceniami dla branży i decydentów.

Udział Grupy PZU w inicjatywach na rzecz zrównoważonego rozwoju

Realizacja celów zrównoważonego rozwoju wymaga skoordynowanego działania decydentów, sektora finansowego i innych uczestników rynku. Dlatego PZU aktywnie uczestniczy w inicjatywach branżowych, angażuje się w procesy konsultacji społecznych oraz opiniowanie projektów ustaw związanych ze zrównoważonym rozwojem. W 2025 roku PZU kontynuował swoje działania w ramach zewnętrznych inicjatyw wspierających zrównoważony rozwój:

- **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;

- **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;
- **Partnerstwo na rzecz realizacji SDGs** – od czerwca 2022 roku PZU jest Partnerem 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 100 firm-liderów zrównoważonego rozwoju w Polsce.

W 2025 PZU był partnerem 25-lecia stowarzyszenia organizując warsztaty tematyczne „Rola biznesu w budowaniu odporności społecznej jako elementu zrównoważonego rozwoju”. PZU angażuje się również w koordynowaną przez Forum Odpowiedzialnego Biznesu inicjatywę **Chapter Zero Poland**. Jest to lokalna realizacja międzynarodowej inicjatywy **Climate Governance** powołanej przez World Economic Forum, która powstała by podnieść świadomość konsekwencji zmian klimatycznych dla biznesu i wpływu biznesu na klimat.



Ponadto od 2013 roku PZU jest sygnatariuszem **Karty Różnorodności**, czyli międzynarodowej inicjatywy pod patronatem Komisji Europejskiej. Karta to zobowiązanie podpisywanym przez pracodawców, którzy decydują się na wprowadzenie zakazu dyskryminacji w miejscu pracy i działania na rzecz tworzenia i promocji różnorodności oraz wyraża gotowość firmy do zaangażowania wszystkich osób zatrudnionych oraz partnerów biznesowych i społecznych w te działania;

- **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 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;

- **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. 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);
- **Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF)** – w listopadzie 2024 roku PZU dołączył do inicjatywy, która wspiera przejrzystość i odpowiedzialność sektora finansowego w zakresie emisji gazów cieplarnianych. Inicjatywa PCAF została powołana w 2015 roku przez globalne instytucje finansowe. W wyniku tego partnerstwa został opracowany wspólny standard liczenia śladu węglowego i wdrożono narzędzia do oceny wielkości emisji gazów cieplarnianych związanych z ubezpieczeniami, inwestycjami oraz kredytami.

Ponadto Grupa PZU monitoruje działania instytucji finansowych i organizacji międzynarodowych, tj. Organizacji Narodów Zjednoczonych (ONZ), Organizacji Współpracy Gospodarczej i Rozwoju (OECD) oraz Komisji Europejskiej.

1.3. Wybrane nagrody i wyróżnienia

UBREZPIECZENIA

HR i inne

INWESTYCJE

					
PZU: „Najlepszy Ubezpieczyciel w Polsce”, w 10. edycji konkursu „Instytucja Roku”	PZU: laureat w konkursie Digital Excellence Awards 2025, organizowanym przez CIONET Polska, w kategorii Operational Efficiency, za projekt Mobilny Agent PZU 2.0 0 (cross-platformowa aplikacja wspierająca pracę agentów i pracowników)	PZU: wyróżnienie w konkursie Employer Branding Excellence Awards 2025 w kategorii Key Visual za kampanię „Matching doskonały	PZU: laureat w konkursie Friendly Workplace® 2025	PZU: Certyfikat HR Quality Award przyznane w ramach HR Quality Certification – przez Stowarzyszenie Praktyków HR	PTE PZU: wyróżnienie dla OFE „Złota Jesień” w kategorii „Stewardship and Engagement” na liście funduszy highly commended w konkursie IPE Conference & Awards 2025

INWESTYCJE

RI

					
TFI PZU: II miejsce w dorocznym rankingu towarzystw funduszy inwestycyjnych przygotowanym przez redakcję „Rzeczpospolitej”	TFI PZU: dwie nagrody „Alfa” 2024 przyznane przez Analizy Online: (po raz trzeci w ciągu czterech lat) dla Funduszu PZU Sejf+ w kategorii „polskich papierów skarbowych” za wypracowanie ponadprzeciętnych stóp zwrotu w relacji do ponoszonego ryzyka oraz dla Funduszu PZU Zrównoważony w kategorii „fundusze mieszane polskie zrównoważone”	TFI PZU: „Złoty Portfel” od dziennika Parkiet dla funduszu inPZU Akcji Sektora Informatycznego w kategorii „fundusz akcji zagranicznych”	TFI PZU: nagroda Invest Cuffs dla najlepszego towarzystwa funduszy inwestycyjnych w Polsce w 2024 roku	PZU: Nagrody za Relacje inwestorskie w Polsce: 1. miejsce – Tomasz Kulik - Najlepszy CFO 1. miejsce – Magdalena Komaracka - Najlepszy IR Professional 1. miejsce – PZU - Najlepszy Zespół IR Nagroda w EMEA: 3. miejsce – PZU Najlepszy Zarząd Spółki wśród dużych firm finansowych w regionie EMEA	PZU: dwie nagrody w konkursie The Best Annual Report 2024: nagroda specjalna “The Best of the Best” (po raz siódmy) oraz wyróżnienie za najlepsze sprawozdanie z działalności

BANKOWOŚĆ

					
Bank Pekao: I pierwsze miejsce w klasyfikacji ogólnej w obszarze usług finansowania handlu, a także wygrana w podkategorii technologia rankingu „Best Trade Finance Survey” przygotowanego przez magazyn Euromoney (czwarty rok z rzędu w gronie laureatów)	Bank Pekao: pięć nagród przyznanych w ramach rankingu „Złoty Bankier 2025”, organizowanego przez Bankier.pl i Puls Biznesu – w kategoriach produktowych: I miejsce w kategorii Kredyt hipoteczny, II miejsce w kategoriach Konto osobiste i Konto dla dziecka oraz III w kategorii Konto Premium; oraz III miejsce za swoją komunikację w mediach społecznościowych w kategorii Social Media	Bank Pekao: nagrody w ośmiu kategoriach raz zdobycie pierwszy raz w historii tytułu Najlepszego Banku w Polsce w rankingu „Instytucja Roku”	Bank Pekao: wyróżnienie Best Sub-Custodian Bank według magazynu Global Finance (wyróżnienie po raz trzynasty)	Bank Pekao: najlepszy w Polsce pod względem zrównoważonego finansowania według magazynu Global Finance	Bank Pekao: nagroda dla Biura Maklerskiego Pekao w kategorii Najwyższy udział lokalnego animatora w obrotach na Głównym Rynku w 2024 roku, przyznana w ramach Podsumowania Roku Giełdowego 2024, organizowanego przez GPW

BANKOWOŚĆ

					
Alior Bank: cztery nagrody w konkursie „Invest Cuffs 2025” - dwa wyróżnienia „Srebrnymi Laurami”: dla Biura Maklerskiego i Kantoru Walutowego Alior Banku; oraz II miejsce dla Alior Banku w kategoriach: Biuro Maklerskie 2024 oraz Kantor Online 2024	Alior Bank: cztery nagrody przyznane w ramach rankingu „Złoty Bankier 2025”, organizowanego przez Bankier.pl i Puls Biznesu - II miejsce w dwóch kategoriach produktowych: Kredyt hipoteczny oraz Kredyt gotówkowy, III miejsce w kategorii Obsługa na infolinii; oraz V miejsce w kategorii głównej, oceniającej jakość obsługi we wszystkich kanałach.	Alior Bank: nagrody w sześciu kategoriach oraz zdobycie przez 25 placówek banku tytułu Najlepszej Placówki Bankowej w Polsce w konkursie „Instytucja Roku”	Alior Bank: II miejsce wśród najefektywniejszych banków w Polsce w rankingu „Gwiazdy Bankowości” przygotowanym przez Dziennik Gazetę Prawną i Boston Consulting Group	Alior Bank: Złote Grand Prix (najwyższe wyróżnienie) za najlepszą jakość obsługi oraz siedem nagród w kategoriach indywidualnych w konkursie Polish Contact Center Awards	Alior Bank: III miejsce w rankingu banków wspierających sektor deweloperski przygotowywanym przez Polski Związek Firm Deweloperskich



2. Model biznesowy

- 2.1. Kapitały i tworzenie wartości
- 2.2. Łańcuch wartości
- 2.3. Łańcuch dostaw
- 2.4. Działalność operacyjna
- 2.5. Sprzedaż i dystrybucja



2.1. Kapitały i tworzenie wartości

[IIRC]

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 oraz lepsze dopasowanie do potrzeb interesariuszy. W długim terminie przekłada się 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 Council⁸. 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.

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

2.1.1. Kapitał finansowy

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

Kapitał finansowy (zł)	2024	2025
Aktywa	503,3 mld	535,5 mld
Kapitały własne	65,3 mld	72,7 mld
Obligacje podporządkowane	5,1 mld	8,0 mld

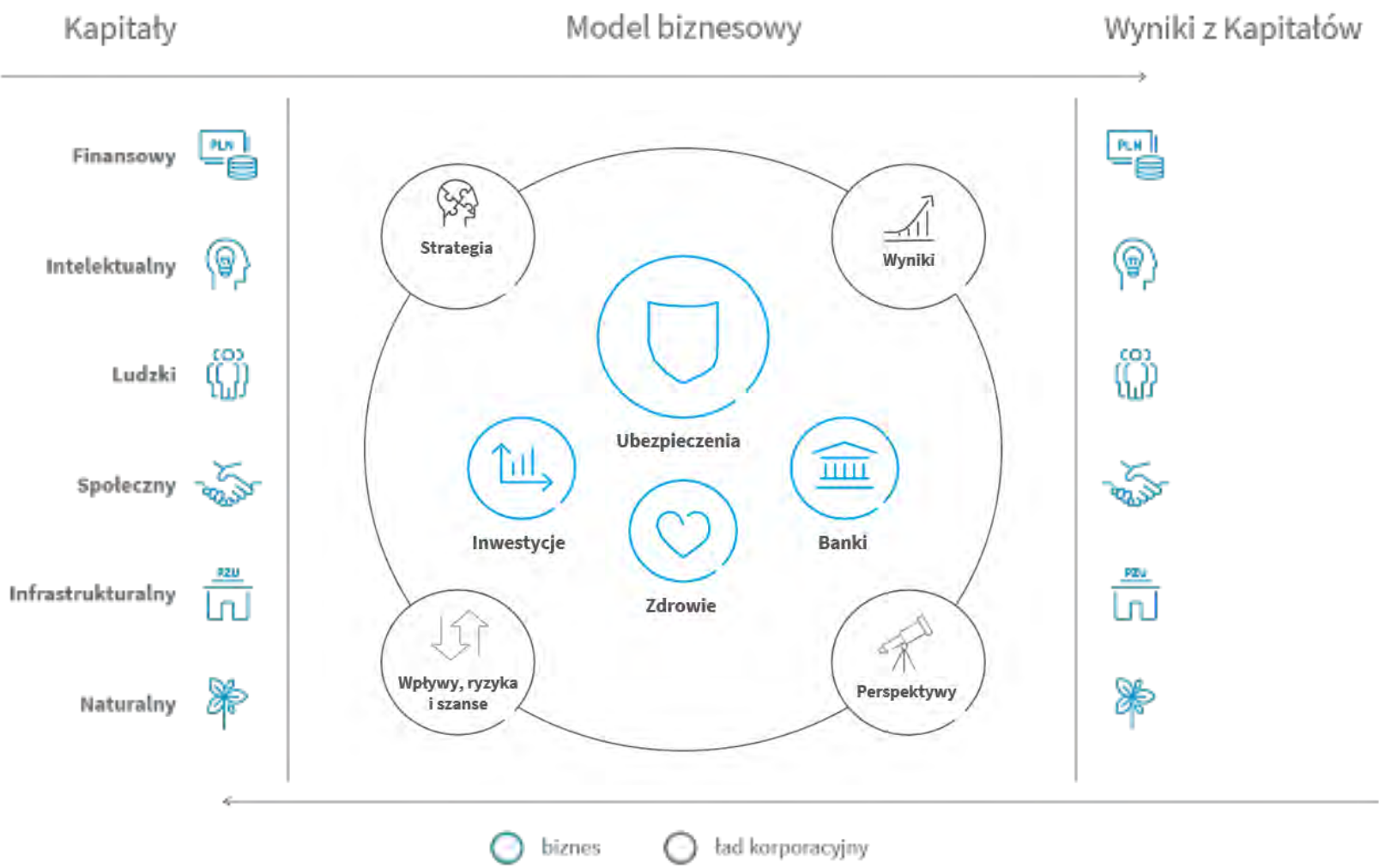
Kapitał finansowy - wyniki (zł)	2024	2025
Przychody z ubezpieczeń	29,4 mld	30,9 mld
Wynik z inwestycji	28,2 mld	29,4 mld
Zysk netto przypadający na akcjonariuszy jednostki dominującej PZU	5,3 mld	6,7 mld

Zarządzanie wynikami z kapitału obejmuje w szczególności działania związane z:

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

Przykładowy **wpływ** na inne kapitały:

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



Zarządzanie kapitałem

2 grudnia 2024 roku Zarząd PZU przyjął Politykę kapitałową i dywidendową na lata 2025-2027. Zgodnie z jej założeniami PZU dąży do:

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

Polityka zarządzania kapitałem opiera się na następujących zasadach:

- zarządzanie kapitałem (w tym kapitałem nadwyżkowym) Grupy PZU na poziomie PZU;
- utrzymanie docelowych współczynników wypłacalności na poziomie 200% dla Grupy PZU, 200% dla PZU oraz 200% dla PZU Życie (według Dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2009/138/WE z dnia 25 listopada 2009 r. w sprawie podejmowania i prowadzenia działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej, zwanej dalej „dyrektywa Wypłacalność II”) w okresie do dnia wejścia w życie zmian w dyrektywie Wypłacalność II i na poziomie 180% dla Grupy PZU, 200% dla PZU oraz 200% dla PZU Życie w okresie po wejściu w życie zmian w dyrektywie Wypłacalność II;

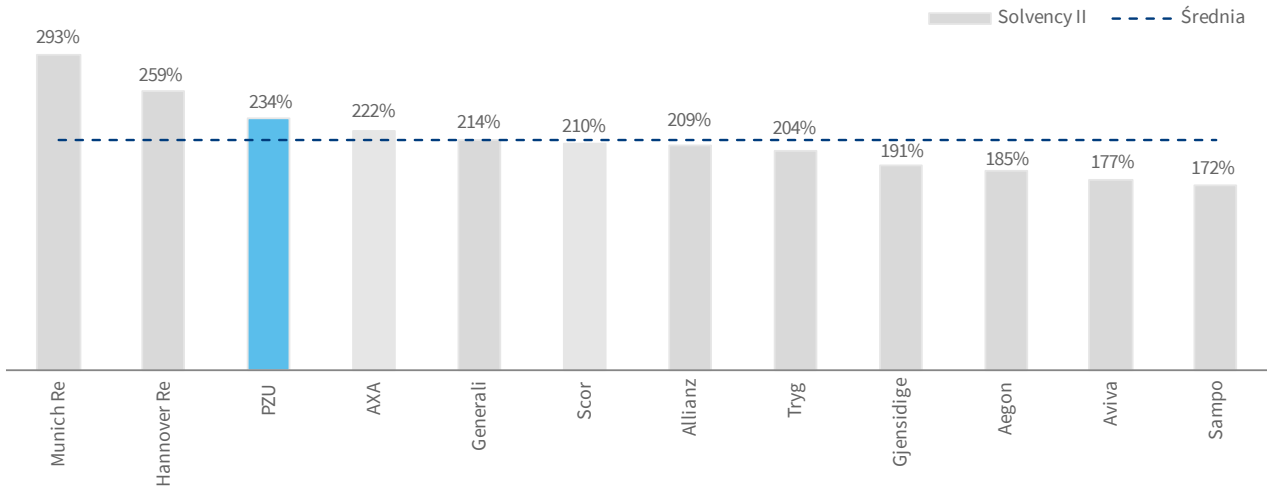
- utrzymanie wskaźnika dźwigni finansowej Grupy PZU na poziomie nie wyższym niż 25%;
- zapewnienie środków na rozwój i akwizycje;
- utrzymanie nadwyżki funduszy własnych konglomeratu finansowego ponad wymogi z tytułu adekwatności kapitałowej konglomeratu finansowego;
- brak emisji akcji przez PZU w okresie obowiązywania Polityki;
- zakłada się możliwość wystąpienia tymczasowych odchyień rzeczywistego współczynnika wypłacalności powyżej lub poniżej poziomu docelowego.

Według stanu na koniec III kwartału 2025 roku wskaźnik wypłacalności (wymóg kapitałowy liczony wg formuły standardowej) wyniósł

234% 

i pozostał powyżej trzeciego kwartyła wskaźników wypłacalności dla grup ubezpieczeniowych w Europie.

Wskaźnik Wypłacalność II dla Grupy PZU na tle europejskich ubezpieczycieli



Źródło i dane: dane po III kwartale 2025; PZU dane nieaudytowane

Współczynnik wypłacalności	2024	III kw. 2025*
SCR		
Grupa PZU	226%	234%
PZU	240%	245%
PZU Życie	337%	364%
MCR		
Grupa PZU	376%	387%
PZU	910%	941%
PZU Życie	748%	809%
CRR		
	2024	2025
Grupa Pekao – łączny współczynnik kapitałowy	16,1%	16,4%
Współczynnik kapitału Tier 1	14,9%	15,0%
Grupa Alior Banku – łączny współczynnik kapitałowy	18,3%	17,6%
Współczynnik kapitału Tier 1	18,3%	17,6%

Komentarz dotyczący współczynników w bankach:

w Banku Pekao i Alior Banku łączny współczynnik kapitałowy oraz współczynnik kapitału Tier1 zostały obliczone na podstawie Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 575/2013 z 26 czerwca 2013 roku w sprawie wymogów ostrożnościowych dla instytucji kredytowych i firm inwestycyjnych (Rozporządzenie CRR)

2.1.2. Kapitały niefinansowe

Informacja na temat kluczowych zasobów niematerialnych Grupy PZU oraz wyjaśnienie w jaki sposób model biznesowy PZU zależy od tych kluczowych zasobów niematerialnych oraz w jaki sposób zasoby te stanowią źródło tworzenia wartości dla PZU.

Model biznesowy Grupy PZU opiera się w znacznym stopniu na zasobach niematerialnych, które stanowią fundament przewagi konkurencyjnej, wpływają na efektywność działalności operacyjnej oraz determinują zdolność Grupy do długoterminowego budowania wartości dla interesariuszy.

Zasoby niematerialne Grupy PZU – w tym kompetencje pracowników, marka i know-how, relacje z klientami i partnerami oraz ogromne bazy danych i zaawansowane systemy technologiczne – są integralną częścią modelu biznesowego Grupy PZU. Od ich jakości i poziomu rozwoju zależy zdolność Grupy do skutecznej sprzedaży, zarządzania ryzykiem, świadczenia usług o wysokiej jakości oraz realizacji strategii obejmującej obszary: ubezpieczeń, zdrowia, inwestycji i bankowości.

Wszystkie te zasoby mają bezpośrednie przełożenie na długoterminowe tworzenie wartości dla akcjonariuszy, klientów i pozostałych interesariuszy oraz utrzymanie pozycji Grupy PZU jako wiodącej grupy ubezpieczeniowo-finansowej w regionie.

Kluczowe zasoby niematerialne, od których zależy model biznesowy PZU wraz ze sposobem w jaki zasoby te stanowią źródło tworzenia wartości dla Grupy PZU zostały pogrupowane i zaprezentowane w ramach kapitałów zgodnie z metodologią IIRC.

Kluczowe zasoby niematerialne Grupy PZU

Zasoby niematerialne	Znaczenie dla modelu biznesowego	Źródło tworzenia wartości
Kapitał intelektualny (know-how, centra innowacji, akceleracja startupów) Roz. 2.1.2.1.	Know-how, dane oraz zaawansowane algorytmy pozwalają na skuteczne zarządzanie ryzykiem, taryfami oraz rozwój produktów w obszarze ubezpieczeń, zdrowia, inwestycji i bankowości.	- personalizacja produktów, selekcja i precyzyjna ocena ryzyka, adekwatność taryf; - wzrost rentowności i stabilność portfela; - lepsze dopasowanie produktów do potrzeb klientów; - rozwój innowacji (m.in. narzędzia cyfrowe, automatyzacja likwidacji szkód, telematyka); - dostęp do rozwiązań rynkowych, stała zdolność pozyskiwania i wdrażania innowacji ze startupami (skalowalność); - utrzymanie pozycji lidera rynkowego.
Kapitał ludzki (pracownicy i agenci) Roz. 2.1.2.2.	Kompetencje pracowników i agentów - którzy są ekspertami w obszarach ubezpieczeń, zdrowia, inwestycji i bankowości - determinujący jakość świadczonych usług oraz zdolność do rozwoju produktów, umożliwiają realizację kluczowych procesów: oceny ryzyka, sprzedaży, likwidacji szkód, analityki i zarządzania inwestycjami; stanowią podstawę efektywności operacyjnej i zgodności regulacyjnej.	- podnoszenie jakości obsługi klienta; - zwiększanie efektywności procesów operacyjnych; - rozwój produktów i usług; - budowanie kultury organizacyjnej wspierającej efektywność i zgodność regulacyjną.
Kapitał społeczny i relacyjny (marka i reputacja, CRM, klienci, partnerzy, sieci dystrybucji) Roz. 2.1.2.3.	PZU dysponuje jednym z najsilniejszych brandów w polskim sektorze finansowym. Silna marka PZU zwiększa zaufanie i rozpoznawalność, buduje lojalność i przewagę konkurencyjną. Szeroka i zróżnicowana sieć kanałów dystrybucji (multiagenci, oddziały, partnerzy bankowi, kanały cyfrowe) oraz największa baza klientów umożliwiają dystrybucję usług na dużą skalę i realizację synergii między segmentami.	- stabilne, powtarzalne przychody z tytułu długoterminowych relacji; - synergia pomiędzy segmentami działalności (cross-selling); - skuteczne skalowanie nowych produktów; - rozwój usług zdrowotnych i inwestycyjnych opartych na zaufaniu klientów.
Kapitał infrastrukturalny (ekosystem danych, systemy IT, procesy, analityka, hurtownia danych, digitalizacja) Roz. 2.1.2.4.	Zaawansowane systemy IT i rozwinięta architektura procesowa umożliwiają masową obsługę klientów, skuteczne zarządzanie ryzykiem oraz i świadczenie usług na dużą skalę, w tym likwidacji szkód.	- niższe koszty operacyjne; - szybsze i dokładniejsze procesy obsługi szkód; - rozwój kanałów samoobsługowych i digitalizacja kontaktu z klientem; - podniesienie jakości danych i bezpieczeństwa cybernetycznego; - lepsze wykorzystanie analityki i sztucznej inteligencji dla przewagi konkurencyjnej.



2.1.2.1. Kapitał intelektualny

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

Kapitał intelektualny	2024	2025
Liczba centrów raportowania i analiz w PZU	6	11
Liczba ambasadorów AI w PZU	0	>50
Programy akceleracyjne i mentoringowe	2	2

Kapitał intelektualny - wyniki	2024	2025
Wskaźnik rekomendacji NPS (relacyjny)	2,8%	5,8%
Liczba innowacyjnych projektów przekazanych do wdrożenia	5	7

Zarządzanie wynikami z kapitału obejmuje w szczególności działania związane z:

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

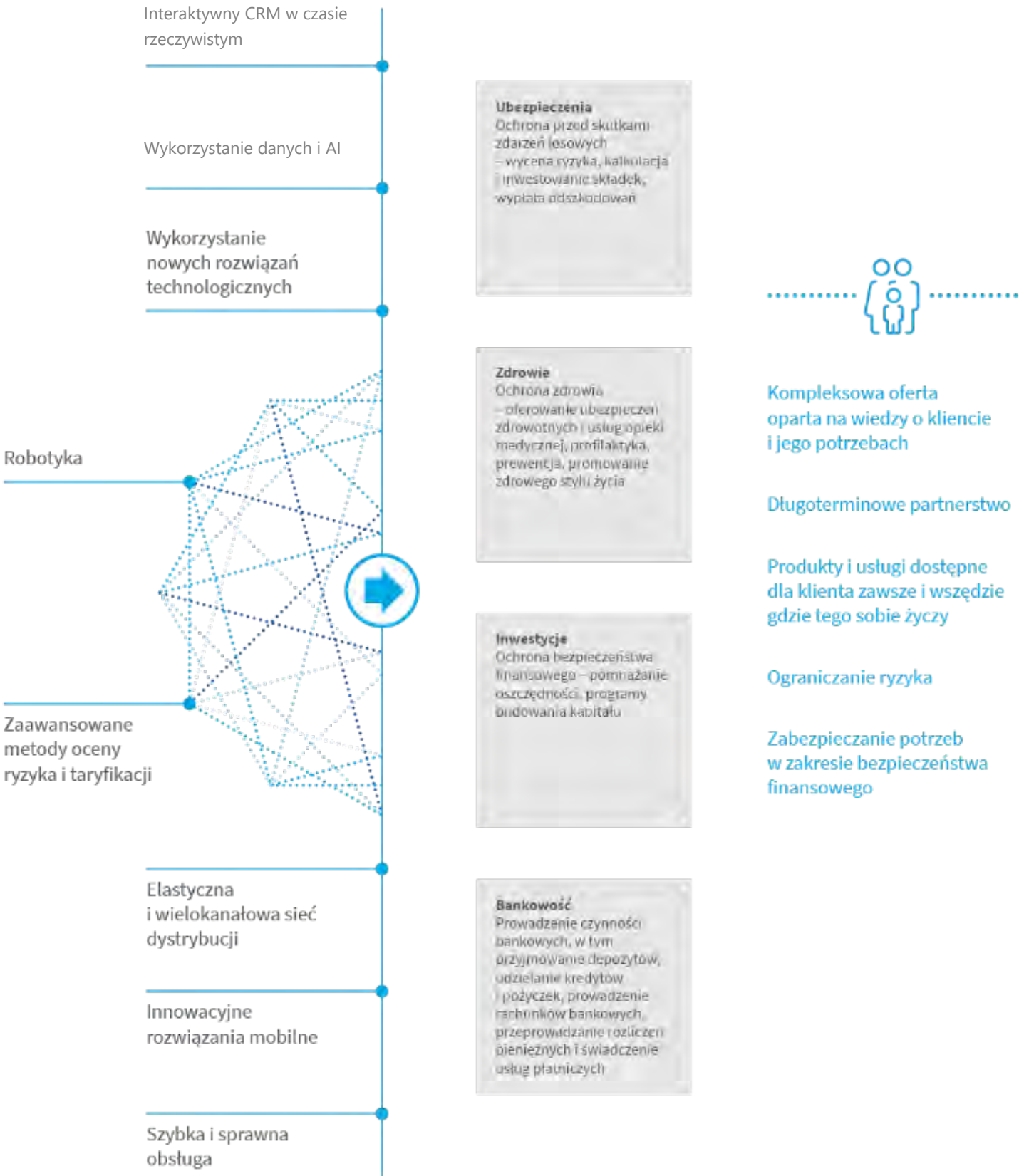
Przykładowy wpływ na inne kapitały:

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

Podejście do innowacji

Innowacyjność to jedna z kluczowych wartości dla Grupy PZU. Innowacyjność oznacza niestandardowe myślenie, odejście od schematów oraz poszukiwanie usprawnień w funkcjonowaniu firmy. Innowacyjność w Grupie PZU nie jest ograniczona do jednego działu, projektu lub obszaru. W każdym aspekcie działania firmy nieustannie wprowadzane są zmiany, które składają się na obraz jednej z najbardziej innowacyjnych firm branży finansowej w Europie. Innowacje PZU wpływają zarówno na priorytetową dla Grupy satysfakcję klienta, jak i komfort pracowników oraz – w skali makro – na rozwój całej gospodarki.

Wykorzystanie innowacji w kształtowaniu oferty Grupy





Dane kluczową wartością PZU

Przyjęte przez PZU podejście w zakresie innowacyjności wspiera realizację misji i strategii całej Grupy PZU. Określone są w niej cztery główne obszary, w których w szczególności poszukiwane są nowe rozwiązania, ze szczególnym naciskiem na wysoko wolumetryczne procesy:

- zawansowana analityka i wykorzystanie dużych zbiorów danych
- nowe interakcje z klientem, value added services oraz ekosystemy;
- digitalizacja- w szczególności wschodzące technologie;
- sztuczna inteligencja.

Odpowiedzialne podejście do wykorzystania danych i analityki

Sztuczna Inteligencja (AI) niesie za sobą zarówno potencjał korzyści, jak i wyzwania związane z prywatnością danych, przejrzystością i etyką ich wykorzystania oraz bezpieczeństwem. Grupa PZU świadomie i odpowiedzialnie wdraża powyższe rozwiązania zgodnie z Polityką Data & AI Governance z uwzględnieniem m.in. regulacji AI Act, Data Act, Data Governance oraz DORA. W celu właściwego zaadresowania powyższych elementów, funkcjonuje w PZU interdyscyplinarny zespół AI Governance, składający się z przedstawicieli wielu obszarów, zarówno wytwarzających systemy i modele AI (producenci), jednostek biznesowych wykorzystujących systemy i modele AI (konsumenci), jak i jednostek odpowiedzialnych za kwestie prawne, ryzyka, compliance, zarządzania danymi oraz bezpieczeństwa.

Jednym z kluczowych, aktualnie realizowanych działań jest rozwój obszaru analitycznego i operacyjnego CRM w kierunku pełnej integracji z kanałami cyfrowymi w celu lepszej personalizacji ofert w całym cyklu życia relacji z klientami (Customer Journey). A także pod kątem domykania ścieżek sprzedażowych za pomocą m.in. wykorzystania wiedzy o interakcjach klientów, celem realizacji kampanii dosprzedażowych i utrzymaniowych adekwatnych do potrzeb klientów. Rozszerzając modele aktuarialne o nowe parametry i dodatkowe dane zewnętrzne, rozwinęto taryfikacyjne procesy underwritingowe, zapewniając tym samym bardziej precyzyjne oszacowania ryzyka oraz lepsze propozycje cenowe dla klientów. Obecnie trwają prace nad zwiększeniem precyzji modeli taryfowych, co przełoży się na wzrost efektywności w zakresie selekcji ryzyka. W obszarze szkód i świadczeń zaawansowane modele analityczne wykorzystywane są m.in. do wsparcia klientów w wyborze optymalnych ścieżek kierowności szkód i dopasowania form rozliczenia. Od wielu lat rozwijane są również narzędzia wyszukiwania nieoczywistych związków w danych (data mining), rozpoznawania tekstu, obrazów i głosu w celu automatyzacji oszacowań szkód, grafowe sieci powiązań celem wykrywania przestępczości ubezpieczeniowej i grup zorganizowanych (FMS – Fraud Management System) oraz robotyka RPA.

Z uwagi na fakt dynamicznego rozwoju świata cyfrowego oraz przybywających danych, jako zasobów informacyjnych, Grupa PZU stale rozwija rozwiązania raportowe i analityczne, realizując misję zwiększania przewagi konkurencyjnej, poprzez efektywne wykorzystanie danych. Wiarygodne dane stanowią istotne aktywo firmy i są niezbędne do realizacji procesów biznesowych, takich jak m.in. ocena ryzyka i underwriting, precyzyjne szacowania taryfy, zwalczanie oszustw i przestępczości ubezpieczeniowej,

personalizacja ofert i szeroko rozumiane zarządzanie portfelem oraz obsługa szkód i świadczeń. Od ponad dwóch dekad w Biurze Zarządzania Informacją (BZI) rozwijana jest korporacyjna Hurtownia Danych oraz rozwiązania raportowo-analityczne (Business Intelligence), będące kluczowym elementem kultury organizacyjnej oraz strategicznego podejścia do zarządzania biznesem w Grupie PZU. W Hurtowni Danych gromadzone są informacje z ponad stu źródeł wewnętrznych i zewnętrznych (aktualnie to ponad 100 tys. atrybutów, dane bieżące i historyczne z ostatnich 30 lat) w taki sposób, aby mogły służyć w procesach podejmowania decyzji strategicznych, zarządczych i operacyjnych. Aby misja zarządzania informacją mogła być w pełni realizowana, wdrażane są nowoczesne rozwiązania infrastruktury teleinformatycznej, dostosowane do ilości oraz rodzaju danych i użytkowników, technologie i techniki analityczne adekwatne do zapotrzebowania biznesowego i odpowiadające standardom rynkowym oraz narzędzia zapewniające odbiorcom informacji szybki i nieprzerwany dostęp do danych i analiz. Jest to jeden z największych ekosystemów informacyjnych w tej części Europy.

Od 2023 roku w PZU funkcjonują również Centra Raportowania i Analiz w kluczowych obszarach biznesowych (Sprzedaż detaliczna, Sprzedaż korporacyjna, Produkt i Taryfikacja, Klient, Szkody i Świadczenia, Finanse), mające na celu m.in. dbałość o spójność i jakość informacyjną oraz podnoszenie efektywności procesów analityczno-raportowych, wspierających świadome zarządzanie. W 2025 roku realizowano procesy adaptacji powyższego modelu organizacyjnego do uruchomionych Business Unitów, wynikających z ewolucji modelu operacyjnego. Istotnym elementem tej transformacji jest architektura Data Mesh, skoncentrowana na rozbudowie tematycznych

hurtowni danych, które usprawniają dostęp i analizę informacji w kluczowych obszarach. Przyczyniają się one do lepszego zrozumienia trendów rynkowych, wyników oraz efektywnego zarządzania biznesem i ryzykiem ubezpieczeniowym. Zainwestowano również w nowe narzędzia Business Intelligence, Data Quality oraz zewnętrzne źródła danych, umożliwiając analitykom łatwiejsze i głębsze niż dotąd analizowanie oraz formułowanie wartościowych wniosków, dbając przy tym o wiarygodność informacji. Przykładem optymalizacji i podniesienia efektywności procesów raportowych jest znaczące skrócenie czasu niezbędnego do finansowego zamknięcia miesiąca i raportowania w standardzie MSSF17, co pozwala na szybsze dostarczanie kluczowych informacji do akcjonariuszy i regulatorów. Z uwagi na rosnące znaczenie zrównoważonego rozwoju, znacznie rozwinęto również procesy raportowe ESG i CSRD, co pozwala na transparentne i wiarygodne prezentowanie działań w tych obszarach.

W zakresie rozbudowy środowisk i procesów zaawansowanej analityki udoskonalano ML-Ops Hub w celu zarządzania, inwentaryzacji, a przede wszystkim tworzenia i ciągłego udoskonalania modeli uczenia maszynowego (ML – machine learning) i sztucznej inteligencji (AI – artificial intelligence). Dzięki temu, skutecznie wdrożone zostały nowe modele analityczne, które wspierają procesy biznesowe i przyspieszają transformację opartą na danych.



Wartość osiągnięta z transformacji opartych o dane

Łączna szacowana wartość osiąganych zwrotów z inwestycji dla zrealizowanych projektów i inicjatyw wykorzystujących w znacznym stopniu dane i analitykę przekracza **obecnie 10% rocznego wyniku technicznego**.



Kluczowe obszary wsparcia analitycznego

Sprzedaż detaliczna i korporacyjna: nowy biznes, pozyskanie klienta, efektywność sieci (analiza rynku i konkurencji, analiza potrzeb klientów, optymalizacja kanałów i efektywność sprzedaży).

Klient i CRM: marketing, dosprzedaż, zwiększanie wartości klienta CLTV i jego lojalizacja, segmentacje, zarządzanie kampaniami (m.in. rekomendacje produktowe w zakresie dosprzedaży x-sell i up-sell, przewidywanie odejść i zarządzanie retencją), Customer Experience, hiperpersonalizacja treści i hybrydowy model ofertowania oraz obsługi posprzedażowej w kanałach cyfrowych i tradycyjnych.

Produkt i Taryfa: tworzenie produktów i underwriting (tworzenie produktów, modelowanie w obszarze taryfikacji, underwriting i optymalizacja elastyczności cenowej, zindywidualizowanie oferty).

Szkody i Świadczenia: zarządzanie procesem obsługi szkód (segmentacje, analityka obsługi szkód, kosztów napraw pojazdów, analityka kierowalności na odpowiednie ścieżki i ekosystem partnerów), zwiększenie efektywności wykrywalności wyłudzeń (analityka schematów fraudów i modele prewencji wyłudzeń, sieci powiązań SNA).

Finanse i ryzyko: zarządzanie ryzykiem i optymalizacja windykacyjna (analityka ryzyka ubezpieczeniowego portfeli, analizy predykcyjne, zarządzanie rezerwami, optymalizacja regresów i zarządzanie należnościami), sprawozdawczość i rachunkowość zarządcza (w tym rachunek kosztów działań, planowanie i monitoring budżetu oraz wyników).

Dynamiczny rozwój zaawansowanej analityki, w tym uczenia maszynowego i sztucznej inteligencji AI

Grupa PZU od lat inwestuje również w digitalizację i automatyzację procesów, ale też w znacznym stopniu wykorzystuje dane, wzorce zachowań i zjawisk, nowe techniki analityczne i technologie, w tym sztuczną inteligencję (AI - Artificial Intelligence) oraz uczenie maszynowe (ML - Machine Learning). Nowe technologie to droga do lepszego zrozumienia potrzeb i zapewnienia większego komfortu klientom, ich efektywniejszej obsługi, ale też lepszej oceny ryzyka i w konsekwencji wyceny ubezpieczenia, optymalizacji procesów rozpatrywania roszczeń czy wreszcie usprawnienia systemów wykrywania wyłudzeń i przestępstw ubezpieczeniowych. To również sposób na zdobycie przewag konkurencyjnych w świecie, w którym coraz większą rolę odgrywa personalizacja ofert oraz sprzedaż w kanałach cyfrowych. Aktualnie w Grupie PZU funkcjonuje ponad 350 modeli analitycznych. Dziś AI w Grupie PZU służy nie tylko do automatyzacji i optymalizowania procesów wewnętrznych, ale także do usprawniania doświadczeń oraz relacji z obecnymi i potencjalnymi klientami. Jednakże wdrażane rozwiązania nie przejmują w całości kontroli nad procesami, a są jedynie sugestiami i podpowiedziami. Decyzja zawsze leży po stronie człowieka - klienta, pracowników lub pośredników.

W celu jeszcze sprawniejszego funkcjonowania w obszarze dynamicznego rozwoju sztucznej inteligencji w grudniu 2025 roku uruchomiono strategiczny projekt Transformacji AI, który ma m.in. na celu szybszą adaptację rozwiązań AI dzięki wdrożeniu nowoczesnej chmurowej platformy oraz centralizacji projektów i inicjatyw, a także podnoszenie świadomości pracowników oraz weryfikacji możliwości wspierania za pomocą AI wszystkich obszarów bieżącej działalności firmy.

Zespół innowacji i AI

Grupa PZU rozumie, że innowacje wymagają stworzenia odpowiednich warunków sprzyjających generowaniu pomysłów, prototypowaniu pierwszych rozwiązań, ich testowaniu i wdrażaniu. Taką rolę w PZU pełni Zespół Innowacji i AI. Jego nadrzędnym zadaniem jest wyszukiwanie nowoczesnych rozwiązań, ich weryfikacja i testy oraz wsparcie wdrożeń. Ponadto w całej organizacji stworzono specjalne procesy umożliwiające szybkie testowanie i wdrażanie innowacyjnych rozwiązań.

W 2025 roku przeanalizowano ponad 1000 pomysłów i startupów oraz rozpoczęto 12 nowych pilotaży innowacyjnych rozwiązań. Spośród ukończonych 13 pilotaży, 7 zostało przekazanych do fazy wdrożeniowej. Wśród nich znalazły się m.in. rozwiązania wspierające obszar cyberbezpieczeństwa, procesy obsługi szkód i świadczeń, obszar sprzedaży, obszar klienta korporacyjnego, jak również rozwiązania AI mające pozytywny wpływ na efektywność i jakość pracy wszystkich pracowników PZU. Od momentu powstania obszaru Innowacji PZU zrealizował wiele unikalnych projektów, które zostały wyróżnione dziesiątkami nagród branżowych. W 2025 roku PZU otrzymał m.in. nagrodę Orzeł Innowacji za rozwiązanie Samoobsługa NEXT oraz wyróżnienie Rzeczypospolitej Cyfrowej za szczególny wkład w rozwój transformacji cyfrowej.

GPT Lab

Od 2024 roku wraz z postępującym rozwojem w dziedzinie sztucznej inteligencji i rozwojem dużych modeli językowych, w PZU swoje prace kontynuuje zespół GPT Lab. Zadaniem zespołu jest analiza sposobów bezpiecznego wykorzystania technologii GenAI i Agentic AI w działaniach PZU, identyfikacja

wartościowych przypadków oraz testowanie pilotażowych projektów. Zespół GPT Lab stosuje procedury testowania innowacyjnych rozwiązań i działa na specjalnie przeznaczonych zasobach chmurowych, pochodzących od zaufanego dostawcy tych technologii. Proces jest stale monitorowany, a odpowiednie podejście do testowania sztucznej inteligencji, stanowi gwarancję bezpiecznego i wiarygodnego przeprowadzania eksperymentów z technologią. GPT Lab funkcjonuje jako zespół roboczy w ramach PZU, składający się z przedstawicieli wielu jednostek, w tym Zespołu Innowacji i AI (ZLI), Pionu Technologii Informatycznych (PTI), Biura Zarządzania Informacją (BZI), Fabryki Sztucznej Inteligencji (FSI) oraz Biura Rozwoju i Wdrożeń (BRW). Powyższe jednostki stanowią podstawowe obszary, w ramach których eksperci korzystają z najnowszych osiągnięć z dziedziny AI i uczenia maszynowego do analizy ogromnych ilości danych, dostępnych w PZU. Od 2024 roku GPT Lab wdrożył m.in. rozwiązanie generatywnej sztucznej inteligencji, wspierające proces obsługi szkód w ramach self-service PZU Dom (projekt Samoobsługa Next), AudioAI – narzędzie do transkrypcji i analizy nagrań. Jednym z działań realizowanych przez Zespół jest także koordynacja adopcji Asystenta AI wśród pracowników PZU. Proces zarządzania zmianą realizowany jest w sposób ustrukturyzowany i konsekwentny, z jednym naciskiem na generowaną wartość biznesową oraz bezpieczeństwo korzystania z narzędzia. Na koniec 2025 roku, ponad 50% pracowników PZU regularnie korzystało z rozwiązania, wygenerowali oni ponad 1,7 miliona promptów.

Programy akcelerycyjne

Programy akcelerycyjne łączą potencjał młodych, kreatywnych przedsiębiorców z infrastrukturą i doświadczeniem dużych firm. Ich celem jest

przyspieszenie rozwoju startupów, m.in. poprzez umożliwienie testowania ich rozwiązań w dużych spółkach, wsparcie finansowe oraz zwiększanie skali działalności. PZU chce wspierać innowatorów, którzy są na początku swojej drogi lub dopiero nabierają rozpędu. PZU uczestniczy w dwóch programach akcelerycyjnych, Huge Thing oraz Start Smart CEE, które to Programy akcelerycyjne łączą potencjał młodych, kreatywnych przedsiębiorców z infrastrukturą i doświadczeniem dużych firm. Ich celem jest przyspieszenie rozwoju startupów, m.in. poprzez umożliwienie testowania ich rozwiązań w dużych spółkach, wsparcie finansowe oraz zwiększanie skali działalności. PZU chce wspierać innowatorów, którzy są na początku swojej drogi lub dopiero nabierają rozpędu.

W 2025 roku w ramach programów akcelerycyjnych przeprowadzono projekty z trzema startupami. Pierwszym z nich był RIFFSEC (akcelerator Huge Thing), który dostarcza rozwiązanie wspierające Biuro Cyberbezpieczeństwa w wykrywaniu informacji o wyciekach danych, monitoringu darknetu, Telegrama oraz informacje o planowanych atakach phishingowych. Rozwiązanie zostało z sukcesem przetestowane i wdrożone.

Drugim podmiotem był simpl.rent (akcelerator Huge Thing), działający na styku fintech, insurtech i proptech. W ramach pilotażu powstało narzędzie, które pozwala w łatwy, bezpieczny i przyjazny dla klienta sposób zbudować proces sprzedaży nowych programów dla grup zamkniętych. Został wdrożony pierwszy taki program, oczekiwane jest, że współpraca będzie kontynuowana.

PZU Ready for Startups

PZU Ready for Startups to program współpracy ze startupami i partnerami technologicznymi w ramach testowania i wdrażania innowacji w PZU. Obejmują one obszary biznesowe oraz dotyczą rozwiązań na różnym etapie rozwoju – od początkowych pomysłów kierowanych do programów akcelerycyjnych, po wdrożenia komercyjne poprzedzone krótkim procesem dostosowania rozwiązań do potrzeb biznesowych. Od początku działania programu, PZU przeprowadził już 90 pilotaży, które zaowocowały ponad 50 projektami przekazanymi do wdrożenia. Skumulowane korzyści biznesowe wygenerowane przez wdrożone rozwiązania przekroczyły już 250 mln zł (8 lat działania programu).





Nakłady inwestycyjne zrealizowane w 2025 roku

W 2025 roku kluczowe spółki ubezpieczeniowe Grupy PZU – PZU i PZU Życie – realizowały szeroko zakrojony program transformacyjny, którego istotę odzwierciedla struktura nakładów: ponad 85,8% wszystkich nakładów inwestycyjnych stanowiły inicjatywy technologiczne, zwłaszcza w obszarze digitalizacji i rozwoju środowiska IT, podczas gdy ok. 12,1% dotyczyło kosztów administracyjnych. Pozostałe kategorie miały charakter uzupełniający – wydatki marketingowe odpowiadały za niespełna 0,7%, działania HR za ok. 0,5%, obszar nieruchomości za 0,6%, a inicjatywy back-office i efektywnościowe stanowiły ok. 0,3% nakładów. Dane te jednoznacznie potwierdzają kierunek strategiczny: koncentrację na modernizacji technologicznej oraz wzmacnianiu fundamentów cyfrowych organizacji.

Istotną częścią nakładów w obszarze IT jest działalność rozwojowa. Jeden z kluczowych projektów w 2025 roku obejmował dalszy rozwój środowiska CRM, stanowiącego jeden z najważniejszych elementów transformacji komercyjnej Grupy PZU. Rozwijany system CRM umożliwia zarządzanie relacjami z klientem w sposób holistyczny, zapewniając kompletny obraz potrzeb i zachowań klientów oraz pozwalając na prowadzenie spersonalizowanej komunikacji we wszystkich kanałach kontaktu. Efektem tych działań będzie gotowość ekosystemu CRM do realizacji zaawansowanych koncepcji biznesowych w obszarze zarządzania wartością klienta, co bezpośrednio wspiera realizację kluczowych filarów strategii Grupy PZU i tworzy solidną podstawę dla dalszego wzrostu sprzedaży, poprawy retencji oraz wzmacniania długoterminowych relacji z klientami.

Kluczowe nakłady projektowe objęły także modernizację procesów likwidacji szkód oraz

standaryzację i integrację systemów wspierających procesy windykacyjne. Zasadniczym elementem poprawy efektywności operacyjnej była realizacja przedsięwzięć dotyczącego optymalizacji procesów regresowych i obsługi należności. W ramach tej inicjatywy rozbudowano model bazodanowy i przeprowadzono zmiany wpływające na usprawnienie przepływu danych oraz ograniczenie ryzyka błędów.

W segmencie majątkowym realizowano projekty rozwojowe ukierunkowane na front sprzedażowy i modyfikację oferty produktu mieszkaniowego. Celem było dostosowanie produktu do zmieniających się oczekiwań klientów, poprawa ergonomii ścieżki sprzedażowej oraz zwiększenie konwersji.

Istotną częścią transformacji cyfrowej pozostaje rozwój platformy mojePZU. W 2025 roku prowadzone prace obejmowały ocenę obecnej architektury pod kątem zdolności do obsługi rosnącej skali użytkowników i transakcji oraz przygotowanie wymagań dla dalszej fazy wdrożeniowej. Platforma pełni funkcję centralnego kanału komunikacji i samoobsługi klientów, a prowadzone działania zabezpieczają jej skalowalność i niezawodność w kolejnych okresach, co jest fundamentem dla zwiększania liczby interakcji cyfrowych oraz przenoszenia procesów do kanałów zdalnych.

W obszarze usług assistance kontynuowano prace nad konsolidacją i unowocześnieniem środowiska systemowego, polegające na przeniesieniu wszystkich procesów do jednego, zintegrowanego rozwiązania.

Równolegle prowadzono inicjatywy o znaczeniu systemowym i regulacyjnym, zmierzających m.in. do wdrożenia częściowego modelu kapitału ekonomicznego dla Grupy PZU.

Nakłady inwestycyjne planowane na rok 2026

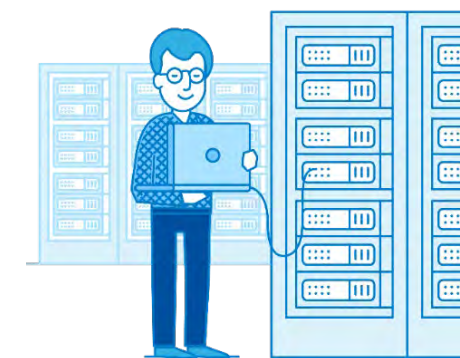
W planach projektowych Grupy PZU na 2026 rok dominują inicjatywy skoncentrowane na dalszym wzmacnianiu fundamentów biznesowych, rozwoju nowoczesnych kanałów sprzedaży oraz podnoszeniu efektywności operacyjnej w obu spółkach – PZU i PZU Życie. Kluczowe znaczenie mają działania ukierunkowane na rozwój zaawansowanych narzędzi taryfikacyjnych w produktach komunikacyjnych i pozakomunikacyjnych, co ma zapewnić większą precyzję wyceny ryzyka oraz elastyczność reagowania na trendy rynkowe. Jednocześnie w całej organizacji planowana jest transformacja sieci sprzedażowych.

Istotną częścią planu projektowego są działania związane z przyspieszeniem digitalizacji i automatyzacji procesów operacyjnych. W 2026 roku przewidziano wdrażanie kolejnych rozwiązań podnoszących efektywność obsługi klienta w jednostkach middle i back-office, a także inicjatyw mających na celu ograniczenie kosztów administracyjnych poprzez redukcję papierowej korespondencji i druków. Prowadzone będą również działania zwiększające skuteczność przeciwdziałania nadużyciom finansowym oraz poprawiające procesy odzyskiwania należności i regresów. Uzupełnieniem tych działań są kontynuowane modernizacje w obszarze likwidacji szkód oraz obsługi procesów regresowych, których celem jest podniesienie jakości procesów i ograniczenie kosztów operacyjnych.

W 2026 planowany jest rozwój technologiczny oraz przygotowanie organizacji do pełnego wykorzystania sztucznej inteligencji. Zaplanowano budowę nowoczesnej platformy AI, wdrożenie regulacyjnych standardów zarządzania sztuczną inteligencją oraz przygotowanie struktur i procesów do funkcjonowania

zgodnie z wymaganiami unijnymi. Rozwijane będą także rozwiązania wspierające zgodność z regulacjami w zakresie przeciwdziałania praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu oraz standardy dotyczące retencji i bezpieczeństwa danych. Dodatkowo planowana jest modernizacja architektury kluczowych usług cyfrowych – w tym najważniejszego serwisu dla klientów – co ma zapewnić stabilność i skalowalność przy dynamicznie rosnącej liczbie użytkowników.

Całość portfela projektowego dopełniają inicjatywy organizacyjne i systemowe, obejmujące m.in. modernizację systemów obsługowych w obszarze szkód, budowę jednolitych ścieżek sprzedaży oraz optymalizację wykorzystania powierzchni nieruchomości. Równolegle kontynuowane będą kluczowe projekty rozpoczęte w poprzednich latach, dotyczące modelu kapitału ekonomicznego, rozliczeń podatkowych, systemu assistance oraz rozwoju flagowych produktów ubezpieczeniowych. Dzięki połączeniu działań wzrostowych, technologicznych i optymalizacyjnych plan projektowy Grupy PZU na 2026 rok stanowi spójną i kompleksową odpowiedź na potrzeby strategiczne obu spółek i wzmacnia ich pozycję konkurencyjną na rynku.



2.1.2.2. 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 ludzki	2024	2025
Liczba pracowników w przeliczeniu na etat (PZU i PZU Życie)	9,7 tys.	9,6 tys.
Liczba agentów na wyłączność i doradców klienta (PZU i PZU Życie)	7,7 tys.	7,5 tys.
Procent osób pracujących zdalnie (PZU i PZU Życie)	29,7%	29,8%

Kapitał ludzki - wyniki	2024	2025
Wskaźnik zaangażowania pracowników	47%	46%
Wskaźnik nowo zatrudnionych pracowników (w etatach dla PZU i PZU Życie)	8,7%	8,5%
Wskaźnik odejść dobrowolnych i zwolnień pracowników (PZU i PZU Życie)	10,0%	10,5%

Zarządzanie wynikami z kapitału obejmuje w szczególności działania związane z:

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

Przykładowy wpływ na inne kapitały:

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

2.1.2.3. Kapitał społeczny i relacyjny

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

Kapitał społeczny i relacyjny (zł)	2024	2025
Wydatki na działalność prewencyjną (PZU i PZU Życie)	71,4 mln	68,1 mln
Wydatki na działalność sponsoringową (PZU i PZU Życie)	20,3 mln	24,4 mln
Środki przekazane na działalność Fundacji PZU	6,3 mln	20,0 mln

Kapitał społeczny i relacyjny – wyniki	2024	2025
Liczba beneficjentów wolontariatu pracowniczego PZU	11 163	4 363
Liczba akcji wolontariackich zorganizowanych przez Fundację PZU	50	38
Liczba odbiorców działań społecznych z zakresu bezpieczeństwa i zrównoważonego stylu życia	15,0 mln	16,1 mln

Zarządzanie wynikami z kapitału obejmuje w szczególności działania związane z:

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

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

Przykładowy wpływ na inne kapitały:

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

2.1.2.4. Kapitał infrastrukturalny

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

Kapitał infrastrukturalny	2024	2025
Liczba tabel / danych w hurtowni danych	~200 tys. / 475TB	~200 tys. / 500TB
Liczba oddziałów PZU, Banku Pekao i Alior Banku	1 498	1 445
Liczba placówek własnych PZU Zdrowie	~130	~130

Kapitał infrastrukturalny - wyniki	2024	2025
Liczba aktywnych użytkowników hurtowni danych / Business Intelligence średniomiesięcznie	>3,5 tys.	>3,5 tys.
Liczba użytkowników platformy sprzedażowo-obługowej mojePZU	4,9 mln	5,8 mln
Liczba aktywnych użytkowników inPZU	259 tys.	364 tys.

Zarządzanie wynikami z kapitału obejmuje w szczególności działania związane z:

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

Przykładowy wpływ na inne kapitały:

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

2.1.2.5. Kapitał naturalny

Kapitał naturalny	2024	2025
Zużycie energii z paliw nieodnawialnych (PZU i PZU Życie) [GJ]	133 295	129 753
Zużycie energii zakupionej i wyprodukowanej (PZU i PZU Życie) [GJ]	134 272	136 184
Energia elektryczna pochodząca z OZE (PZU i PZU Życie)	85%	66%

Zarządzanie wynikami z kapitału obejmuje w szczególności działania związane z:

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

Przykładowy wpływ na inne kapitały:

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



Model tworzenia wartości [IIRC]

Kapitały (2024/2025)

**Finansowy**

- +503,3 mld zł / 535,5 mld zł - aktywa
- +65,3 mld zł / 72,7 mld zł –kapitały własne
- + 5,1 mld zł / 8,0 mld zł - obligacje podporządkowane

**Intelektualny**

- + 6 / 11 - Liczba centrów raportowania i analiz w PZU
- + 0 / >50 - liczba centrów innowacji
- + 2 / 2 –liczba programów akceleracyjnych i mentoringowych

**Ludzki**

- + 9,7 tys. / 9,6 tys. - liczba pracowników w przeliczeniu na etat (PZU i PZU Życie)
- + 7,7 tys. / 7,5 tys. - liczba agentów na wyłączność oraz doradców klienta (PZU i PZU Życie)
- + 29,7% / 29,8% - procent osób pracujących zdalnie (PZU i PZU Życie)

**Spółeczny i relacyjny**

- + 71,4 mln zł / 68,1 mln zł - środki przekazane na działalność prewencyjną (PZU i PZU Życie)
- + 20,3 mln zł / 24,4 mln zł –środki przekazane na działalność sponsoringsową (PZU i PZU Życie)
- + 6,3 mln zł / 20,0 mln zł –środki przekazane na działalność Fundacji PZU

**Infrastrukturalny**

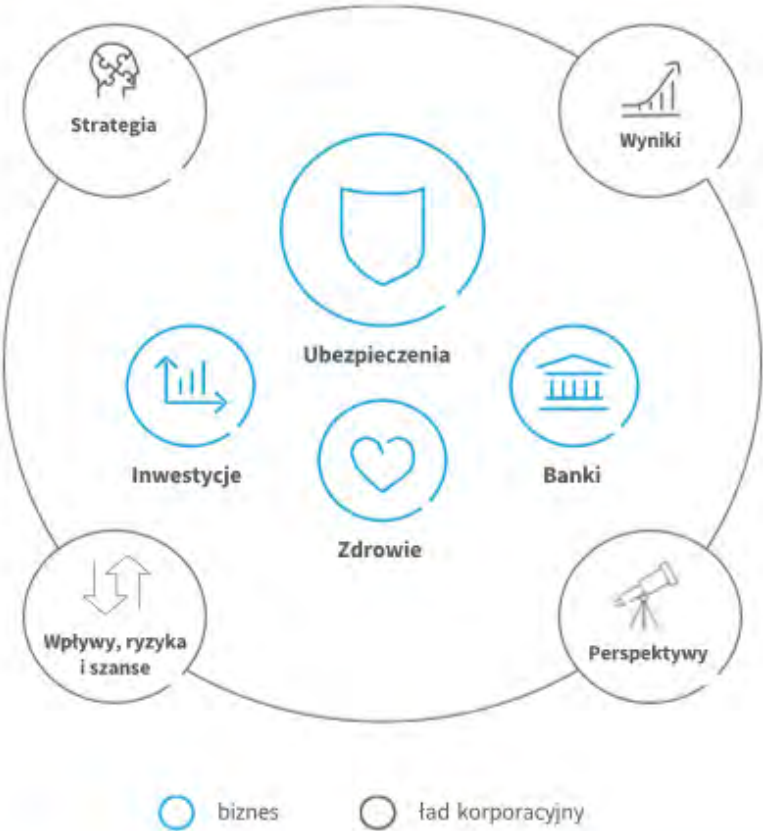
- +~200 tys. / 475TB / ~200 tys. / 500TB - liczba tabel / danych w hurtowni
- + 1 488 / 1 445- liczba oddziałów PZU, Pekao i Alior Bank
- + ~130 / ~130 - liczba placówek własnych PZU Zdrowie

**Naturalny**

- + 133 295 [GJ] / 129 753 [GJ] – zużycie energii z paliw nieodnawialnych (PZU i PZU Życie)
- + 134 272 [GJ] / 136 184 [GJ]- zużycie zakupionej i wyprodukowanej energii (PZU i PZU Życie)
- + 50 006 [GJ] / 44 144 [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) oraz znajomość potrzeb klienta.



Wynik z kapitałów (2024/2025)

**Finansowy**

- + 29,4 mld zł / 30,9 mld zł - przychody z ubezpieczeń
- + 28,2 mld zł / 29,4 mld zł – wynik z inwestycji
- + 5,3 mld zł / 6,7 mld zł - zysk netto dla akcjonariuszy jednostki dominującej PZU

**Intelektualny**

- + 2,8% / 5,8% - wskaźnik rekomendacji NPS (relacyjny)
- + 5 / 7 - liczba innowacyjnych projektów przekazanych do wdrożenia

**Ludzki**

- + 47% / 46 % - wskaźnik zaangażowania pracowników
- + 8,7% / 8,5% – wskaźnik nowo zatrudnionych pracowników (w etatach dla PZU i PZU Życie)
- + 10,0% / 10,5% – wskaźnik odejść dobrowolnych i zwolnień pracowników (PZU i PZU Życie)

**Spółeczny i relacyjny**

- + 11 163 / 4 363- liczba beneficjentów wolontariatu pracowniczego PZU
- + 50 / 38 - liczba akcji wolontariackich zorganizowanych przez Fundację PZU
- + 15,0 mln / 16,1 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
- + 4,9 mln / 5,8 mln - liczba użytkowników platformy sprzedażowo-usługowej mojePZU
- + 259 tys. / 364 tys. - liczba aktywnych użytkowników inPZU

**Naturalny**

- + 85% / 66% – energia elektryczna pochodzące z OZE (PZU SA i PZU Życie)

Wpływ (2025)

**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 jest jednym 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 57 krajach (2025). 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 36,9 mld zł.

**Administracja centralna**

- + 1,6 mld zł / 1,6 mld zł – podatek od instytucji finansowych
- + 121,7 mld zł / 147,9 mld zł – obligacje skarbu Państwa

**Spółeczna odpowiedzialność**

**5 lat**
współpraca z PZU

**8 lat**
współpraca z Fundacją PZU

**10 lat**
współpraca z Fundacją PZU



2.2. Łańcuch wartości

Centrum modelu wartości Grupy PZU stanowią procesy operacyjne, w których najważniejszym elementem jest działalność ubezpieczeniowa. 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.

Grupa PZU, w procesie analizy podwójnej istotności, bazuje na poniższym łańcuchu wartości:

- dostawcy: zarządzanie relacjami z dostawcami lub usługodawcami korporacyjnymi (np. wykonawcami IT), oraz relacje z zewnętrznymi brokerami lub agentami;
- działalność własna: zasoby ludzkie, IT, obiekty i ochrona własności;
- ubezpieczenia majątkowe: oferta ubezpieczeń majątkowych, ich marketing i dystrybucja, obsługa szkód i świadczeń;
- ubezpieczenia na życie i zdrowie: oferta ubezpieczeń na życie i zdrowie, ich marketing i dystrybucja, obsługa szkód i świadczeń;
- inwestycje własne: zarządzanie aktywami w ramach inwestycji własnych;
- fundusze inwestycyjne i emerytalne: zarządzanie aktywami, marketing oraz dystrybucja funduszy inwestycyjnych i emerytalnych;
- bankowość biznesowa: usługi bankowe oferowane klientom biznesowym, w tym kredyty, emisja obligacji i usługi zarządzania gotówką;
- bankowość detaliczna: usługi bankowe dla klientów detalicznych, w tym bankowość codzienna oraz portfolio kredytów w tym kredytów hipotecznych;
- ochrona zdrowia: działalność prywatnych placówek medycznych prowadzonych przez PZU Zdrowie oraz oferowanie, marketing i dystrybucja pakietów opieki medycznej.

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.

I. Łańcuch dostaw

Rozdział 2.3

Grupa PZU współpracuje z dostawcami z wielu branż. Największą grupę dostawców stanowią kontrahenci z obszaru IT oraz nieruchomości. Spektrum przedmiotowe dostawców jest szerokie, tj. od bardzo kompleksowych zamówień w technologii informatycznych i doradztwa, przez konwencjonalne towary i usługi.

II. Działalność operacyjna

Rozdział 2.4

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

Rozdział 2.5

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-usługowej spośród wszystkich działających w Polsce (w ramach oferty ubezpieczeniowej).

2.3. Łańcuch dostaw

W strukturze wydatków zakupowych dominują dostawcy z obszarów nieruchomości, IT oraz administracji. Spektrum przedmiotowe dostawców jest szerokie, tj. od bardzo kompleksowych zamówień w technologii informatycznych i doradztwa, poprzez konwencjonalne towary i usługi.

Normy i standardy

Grupa PZU prowadzi działalność biznesową z poszanowaniem wszelkich przepisów prawa, zasad bezpieczeństwa i higieny pracy, praw człowieka i ochrony zdrowia. Realizowanymi działaniami przyczynia się do kształtowania postaw dostawców.

Polityka zakupowa

Polityka zakupowa w Grupie PZU określa podstawowe zasady procesu wyboru dostawców towarów i usług, a także zasady współpracy i wymiany informacji w obszarze zakupów w Grupie PZU. Obowiązuje ona wszystkie spółki z Grupy PZU, które są stroną porozumienia z 21 marca 2017 roku w sprawie zasad współpracy w Grupie PZU m.in.: PZU Zdrowie, LINK4, TUW PZUW, TFI PZU, PTE PZU, PZU Pomoc, PZU Centrum Operacji, a także spółki Grupy PZU w krajach bałtyckich i w Ukrainie. Bank Pekao oraz Alior Bank obowiązuje porozumienie z PZU o współpracy w ramach obszaru zakupów, którego przedmiotem jest współpraca w celu realizacji synergii zakupowych, wymiany informacji o rynku dostawców i kluczowych

zmiennych warunków umów, a także współpraca w obszarze procedur, procesów i narzędzi zakupowych.

Polityka reguluje kwestie związane z transparentnością i konkurencyjnością procesu, ochroną informacji, rozdzieleniem funkcji rekomendacji i akceptacji oraz eliminacją konfliktu interesów. Podkreśla obowiązek równego traktowania dostawców, zakaz korupcji i wymóg etycznego postępowania osób uczestniczących w procesie.

Dokument wskazuje również na konieczność przechowywania dokumentacji przez cały okres współpracy, zapewnienia dostawcom akceptacji Kodeksu CSR oraz wprowadzenia klauzul umożliwiających przekazywanie informacji o umowach do PZU.

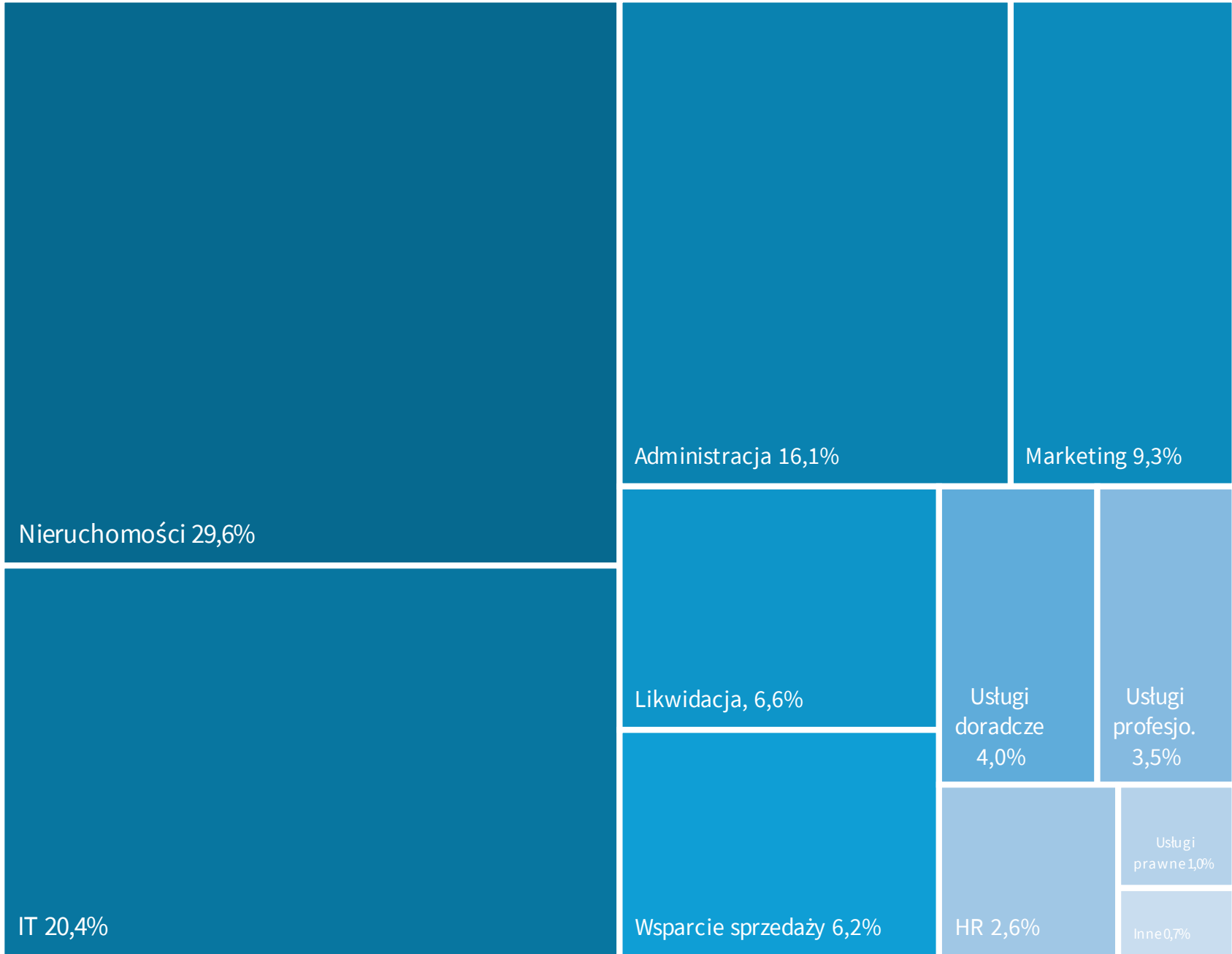
Istotnym elementem jest także określenie zasad współpracy i wymiany informacji pomiędzy podmiotami w Grupie, w tym obowiązek przekazywania danych o procesach zakupowych i dostawcach do Biura Zakupów.

Procedura zarządzania dostawcami

W PZU i PZU Życie obowiązuje Procedura zarządzania dostawcami w obszarze rejestracji, weryfikacji i kwalifikacji dostawców. Zgodnie z nią wpis dostawcy na Listę Kwalifikowanych Dostawców poprzedzają procesy rejestracji, weryfikacji i kwalifikacji dostawcy.

Proces rejestracji – dostawca rejestruje się w Bazie Dostawców z własnej inicjatywy lub na zaproszenie pracownika PZU, jeśli nie jest jeszcze wpisany na Listę Kwalifikowanych Dostawców. Wypełnia formularz z danymi i składa oświadczenia o zapoznaniu się i akceptacji „Kodeksu Postępowania i Dobrych Praktyk ESG Dostawców Grupy PZU”.

Struktura zakupowa PZU i PZU Życie (2025)



Proces weryfikacji – pracownik Zespołu Kwalifikacji i Oceny Dostawców w PZU weryfikuje dane i dokumenty zawarte w formularzu, zbiera opinie wewnątrz organizacji. Następnie decyduje o rozpoczęciu procesu kwalifikacji Dostawcy lub jego odrzuceniu.

Proces kwalifikacji – polega na ocenie zebranych danych lub dokumentów w odniesieniu do konkretnej kategorii zakupowej. Decyzję o zakwalifikowaniu podejmuje pracownik, a zatwierdza ją kierownik.

Status Dostawcy	2024	2025
Zarejestrowany	1 089	1 225
Zakwalifikowany	2 009	2 301

Procedura wyboru dostawców

„Procedura wyboru Dostawców towarów i usług” określa zasady i sposób przeprowadzenia procesu wyboru dostawców w PZU i PZU Życie.

Zgodnie z tym dokumentem wybór dostawcy jest realizowany w trybie:

- postępowania przetargowego;
- negocjacji;
- zamówienia z wolnej ręki.

Dokumentacja związana z procesem wyboru dostawcy, w tym: zapotrzebowanie, zaproszenie do postępowania przetargowego i inne dokumenty przetargowe, złożone oferty, dokumenty związane z podejmowaniem decyzji przez komisję przetargową lub zespół negocjacyjny i protokół wyboru dostawcy jest przechowywana przez

Biuro Zakupów albo jednostkę spółki samodzielnie dokonującą wyboru co najmniej przez cały okres współpracy z wybranym dostawcą, a następnie jest archiwizowana na zasadach obowiązujących w spółce. Biuro Zakupów ma prawo do weryfikacji zgłoszonego zapotrzebowania pod kątem celowości zakupu oraz opisu przedmiotu zakupu.

Status Dostawcy	2024	2025
Zakończone przez Biuro Zakupów postępowania zakupowe (przetargi, negocjacje, zamówienia z wolnej ręki, zapytania o informację – RFI) w PZU i PZU Życie	299	288
Łącznie zawartych umów z Dostawcami w PZU i PZU Życie	9 646	8 124

Kodeks Postępowania i Dobrych Praktyk ESG Dostawców Grupy PZU

Każda firma chcąca 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.

Spółeczeństwo

Grupa PZU oczekuje od Dostawców respektowania praw człowieka, w tym:

- zapewnienia pracownikom bezpiecznych i ergonomicznych warunków pracy;
- gwarancji godziwego wynagrodzenie oraz poszanowania prawa do wolności zrzeszania się;
- braku tolerancji jakichkolwiek form pracy niewolniczej i przymusowej;
- przestrzegania obowiązujących przepisów dotyczących zakazu pracy dzieci;
- zapewnienia rozwoju kompetencji pracowników;
- dbałości o równowagę między życiem zawodowym i prywatnym;
- równego traktowania w miejscu pracy i niestosowania żadnych praktyk dyskryminujących ze względu na wiek, płeć, niepełnosprawność czy przynależność rasową;
- bezwzględnie zakazuje mobbingu i innych form nękania.

Środowisko i klimat

Grupa PZU oczekuje od Dostawców przestrzegania zasad dotyczących ochrony środowiska naturalnego i przeciwdziałania zmianom klimatu, w tym:

- dążenia do recyklingu surowców wtórnych, zmniejszania ilości produkowanych odpadów i segregacji już wytworzonych;
- minimalizacji emisji gazów cieplarnianych, spalin i pyłów;
- racjonalnego wykorzystywania energii elektrycznej i ciepłej;
- dążenia do wykorzystania energii ze źródeł odnawialnych;
- uczestnictwa w działaniach na rzecz ochrony środowiska i odnowy bioróżnorodności;
- promowania pro ekologicznych postaw.

Ład korporacyjny

Grupa PZU oczekuje od Dostawców najwyższych standardów ochrony danych osobowych oraz:

- stosowania najwyższych standardów biznesowych w zakresie zasad uczciwej i wolnej konkurencji oraz rzetelności i wiarygodności w komunikacji z klientem;
- przestrzegania zasad wynikających ze standardów antykorupcyjnych, określonych w Grupie PZU;
- ochrony i nieujawniania informacji poufnych uzyskanych w toku współpracy;
- przeciwdziałania konfliktowi interesów;
- respektuje własność intelektualną, osobistą i majątkową praw autorskich.



Przeciwdziałanie korupcji i konfliktowi interesów

Kodeks Postępowania i Dobrych Praktyk ESG Dostawców Grupy PZU stanowi o przeciwdziałaniu korupcji i konfliktowi interesów. Do czynności z tym związanych zobowiązani są również Dostawcy poprzez zakaz przekazywania lub oferowania komukolwiek nienależnych korzyści w zamian za określone działanie, czy też zaniechanie działania. Dostawca respektujący Kodeks unika i zapobiega sytuacjom sprzyjającym powstaniu konfliktu interesów, zarówno w procesie ubiegania się o współpracę z Grupą PZU, jak i w trakcie późniejszego jej trwania.

Ocena ryzyka korupcji to stały element procesu zakupowego. Każdy potencjalny dostawca podlega ocenie ryzyka korupcji na podstawie odpowiedniego kwestionariusza oceny ryzyka. Ponadto zgodnie z Programem antykorupcyjny PZU i PZU Życie, każda umowa o współpracy PZU z partnerem biznesowym powinna zawierać klauzule antykorupcyjne. Jedną z klauzul stanowi potwierdzenie akceptacji przez dostawcę standardów antykorupcyjnych obowiązujących w PZU. Zgodnie z wewnętrznymi procedurami podmioty współpracujące z PZU i PZU Życie są informowane o obowiązującym w spółce „Programie antykorupcyjnym”.

W każdym procesie zakupowym pracownicy PZU będący członkami zespołów zakupowych są informowani o Zasadach zarządzania konfliktem interesów, Programie antykorupcyjnym oraz o konieczności zgłaszania do odpowiednich jednostek PZU przypadków stwierdzenia możliwości wystąpienia konfliktu interesów.

Niezależnie od powyższego, wyższa kadra kierownicza zaangażowana w proces zakupowy, składa oświadczenia w zakresie relacji biznesowych i osobistych z dostawcą rekomendowanym w danym postępowaniu zakupowym.

Audyty dostawców z elementami ESG

Zespół Audytu Dostawców zajmuje się przeprowadzaniem audytów biznesowych, zarówno tych dostawców, którzy mają zawartą umowę z PZU lub z PZU Życie lub z dwoma spółkami, jak i będących potencjalnymi kontrahentami Grupy PZU. Audyty dostawców realizowane są zgodnie z określonymi priorytetami i kryteriami.

Rodzaje audytu dostawców:

- **okresowe** – mają na celu cykliczne sprawdzanie dostawców, z którymi współpracuje Grupa PZU. Przeprowadzane są według wcześniej ustalonego planu;
- **doraźne** – wykonywane są na zlecenie, np. w sytuacji, gdy określony dostawca wymaga pilnego sprawdzenia ze względu na problemy we współpracy lub w ramach sprawdzenia nowego dostawcy.

Audyt dostawcy może być zrealizowany w zakresie podstawowym. Obejmuje wtedy: diagnozę dostawcy przy wykorzystaniu informacji z wewnątrz oraz zewnątrz organizacji, zdalne przeprowadzenie audytu przy użyciu skróconego formularza audytowego wypełnionego przez dostawcę i zamknięcie całego procesu poprzez sporządzenie raportu końcowego i ewentualnej listy zaleceń. Rozszerzona wersja audytu obejmuje audyt na miejscu u dostawcy. Wykorzystuje się w nim więc pełny formularz audytowy wypełniony na miejscu bądź

bezpośrednio po wizycie. W audycie rozszerzonym może uczestniczyć także przedstawiciel jednostki merytorycznej. W obu przypadkach tematyka audytu obejmuje między innymi tematy związane z ochroną danych, w tym ochroną danych osobowych oraz ochroną środowiska w zakresie gospodarki zarządzania odpadami. Począwszy od 2022 roku, uwzględnione są również tematy związane z prawami człowieka, prawami pracownika oraz ochroną środowiska pod kątem gospodarki energetycznej, wodnej i zarządzania produkcją.

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.

Kodeks Postępowania i Dobrych



Praktyk ESG Dostawców Grupy PZU

<https://www.pzu.pl/grupa-pzu/o-nas/kultura-compliance-pzu/kodeks-csr>





Sieć warsztatów naprawczych Grupy PZU

Grupa PZU utrzymuje największą w kraju sieć warsztatów blacharsko-lakierniczych, zapewniając kompleksową obsługę szkód komunikacyjnych. Sieć jest zarządzana przez spółkę PZU Pomoc, która odpowiada za jej rozwój, nadzór oraz negocjowanie warunków współpracy. Warsztaty funkcjonują na zasadzie umów B2B i obejmują zarówno autoryzowane serwisy dealerskie, jak i warsztaty rzemieślnicze.

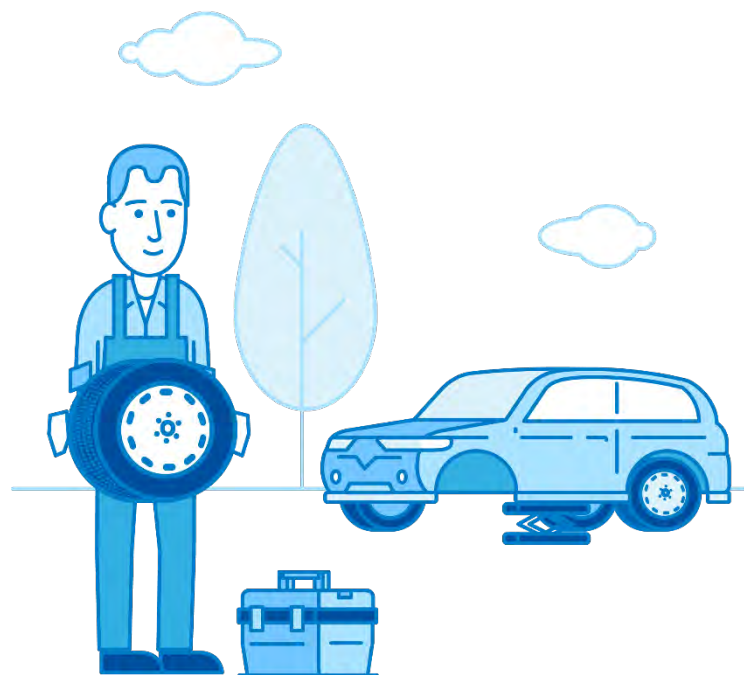
Na koniec 2025 roku sieć obejmowała około 900 podmiotów w 1 400 lokalizacjach, co zapewnia wysokie pokrycie terytorium Polski. Około 80% warsztatów to autoryzowane serwisy, gwarantujące naprawy zgodne ze standardami producentów, w tym z wykorzystaniem oryginalnych części. Pozostałą część stanowią warsztaty niezależne, które umożliwiają optymalizację kosztów napraw przy zachowaniu wymaganych standardów jakości.

Łącznie 75–80% szkód komunikacyjnych likwidowanych przez PZU realizowanych jest w ramach sieci własnej. Sieć warsztatów pozostaje kluczowym elementem strategii Grupy PZU w zakresie efektywnej likwidacji szkód i zapewnienia wysokiego poziomu satysfakcji klientów.

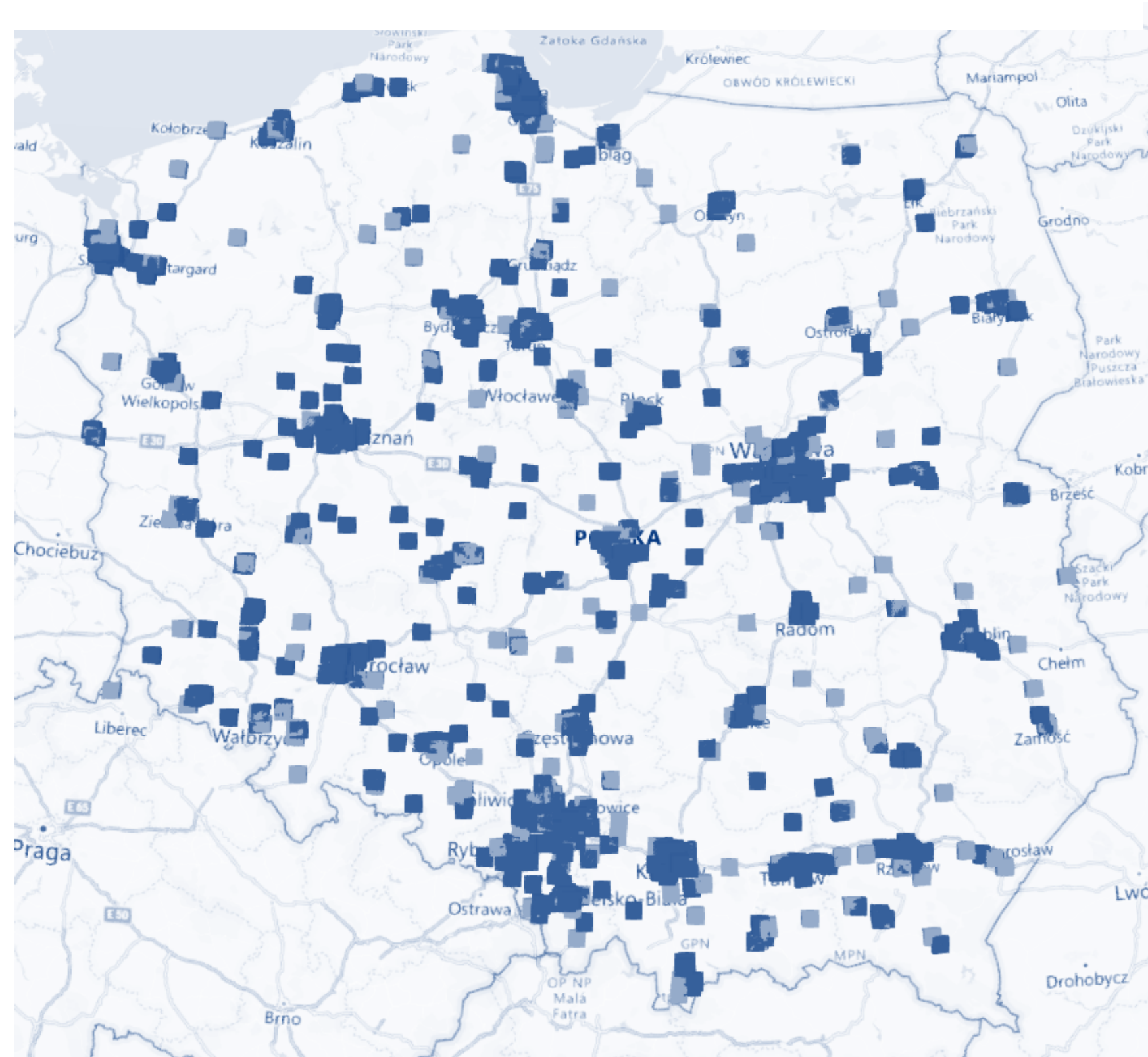
W ramach sieci funkcjonuje grupa preferowana, obejmująca ok 300 zakładów, które realizują około 20% wszystkich napraw. Warsztaty te są objęte rozszerzonymi warunkami współpracy, gwarantując najwyższe standardy jakości i optymalizację kosztów, a PZU kieruje do nich większy wolumen zleceń. Struktura sieci jest zdywersyfikowana – mimo istotnej roli dużych grup dealerskich, Grupa PZU nie jest uzależniona od jednego dostawcy, co minimalizuje ryzyko koncentracji i zapewnia stabilność operacyjną.

Grupa PZU aktywnie kształtuje standardy obsługi i jakości napraw w sieci. Przed nawiązaniem współpracy każdy warsztat przechodzi proces weryfikacji obejmujący ocenę wyposażenia, procedur oraz warunków obsługi klienta. W ramach umów wdrażane są wytyczne techniczne i procesowe, a PZU Pomoc prowadzi regularne kontrole – zarówno planowe, jak i niezapowiedziane – oraz audyty jakościowe. W 2025 roku przeprowadzono kilkaset kontroli, co pozwala utrzymać niski – kilkuprocentowy - poziom nieprawidłowości – w sieci własnej.

Istotnym elementem systemu jakości jest Certyfikat Jakości Naprawy, wydawany przez warsztaty należące do sieci. Dokument ten potwierdza zgodność wykonanej naprawy ze standardami Grupy PZU i stanowi podstawę do rozpatrywania ewentualnych reklamacji. W przypadku zastrzeżeń klienta PZU Pomoc pełni rolę arbitra, zapewniając korektę naprawy w tym samym lub innym warsztacie, co wzmacnia zaufanie i transparentność procesu.



Sieć warsztatów naprawczych (2025)



■ Sieć preferowana ■ Pozostałe lokalizacje



2.4. Działalność operacyjna

2.4.1. Ubezpieczenia

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

Główne spółki i obszary działalności ubezpieczeniowej:

PZU

Ubezpieczenia masowe



PZU, będąc podmiotem dominującym Grupy, oferuje szeroki zakres ubezpieczeniowych produktów majątkowych i osobowych, w tym ubezpieczenia komunikacyjne, majątkowe, osobowe, rolne i ubezpieczenia od odpowiedzialności cywilnej. Na koniec 2025 roku, podobnie jak w latach ubiegłych, najistotniejszą grupę produktów stanowiły ubezpieczenia komunikacyjne.

Reagując na zmiany otoczenia rynkowego, PZU w 2025 roku rozwijał i modyfikował swoją ofertę, odpowiadając na potrzeby klientów dzięki wdrażaniu nowych produktów oraz rozwiązań o charakterze innowacyjnym. Działania PZU w zakresie **ubezpieczeń masowych**:

- zmiana w ofercie ubezpieczeń **PZU Uprawy** tj.:
 - spełnienie obowiązków formalnych, poprzez:
 - poszerzenie katalogu upraw dotowanych, współfinansowanych przez budżet państwa, w tym: słonecznik, facelia, len, konopie włókniste, bobowate drobnonasienne, rośliny zielarskie oraz gorczyca;
 - wprowadzenie zapisów o franszyzie redukcyjnej dla upraw drzew i krzewów owocowych oraz truskawek do 35% sumy ubezpieczenia;
 - zmiany obowiązywania terminu ryzyka przymrozków wiosennych z 15 kwietnia na 1 kwietnia.
 - poprawa konkurencyjności produktu, poprzez:
 - poszerzenie zakresu ochrony ubezpieczeniowej dla upraw z rodziny bobowatych poprzez dodanie ochrony w zakresie ryzyka ognia w fazie dojrzałości nasion;
- poszerzenie zakresu ochrony o szkody częściowe w uprawie roślin w szkółkach;
- dodanie zapisu o ustaleniu sumy ubezpieczenia dla słomy, która znajduje się na polu w okresie 14 dni po zbiorach;
- obniżenie minimalnej obsady roślin dla żyta ozimego i jęczmienia ozimego przyjmowanych do ubezpieczenia w zakresie ryzyka ujemnych skutków przezimowania;
- obniżenie minimalnej obsady roślin dla pszenicy ozimej i żyta ozimego kwalifikującej szkodę z ryzyka ujemnych skutków przezimowania.
- doprecyzowanie zapisów dotyczących obszaru szkód, poprzez:
 - doprecyzowanie definicji szkody całkowitej w zakresie ubezpieczenia warzyw i roślin ozdobnych;
 - dodanie przedziałów czasowych uzależnionych od terminu wysiewu/wysadzenia warzyw gruntowych oraz wartości maksymalnego procentu szkody dla tych przedziałów (w zakresie szkód całkowitych powstałych w uprawach warzyw gruntowych).
- rozszerzenie oferty ubezpieczenia **PZU DOM** poprzez kompleksową modyfikację w zakresie ochrony ubezpieczeniowej, wdrożenie nowych zasad taryfikacyjnych oraz uruchomienia nowych ścieżek sprzedażowych. Najważniejsze zmiany to:
 - zmiana zakresu ochrony polegająca na:
 - pozostawieniu jednego wariantu ubezpieczenia w formule „all risk”;
 - włączeniu do podstawowego zakresu ubezpieczenia stłuczeń;
 - włączeniu do podstawowego zakresu ubezpieczenia nieruchomości kradzieży z włamaniem;





- rozszerzeniu zakresu ubezpieczenia o awarię instalacji fotowoltaicznej i pompy ciepła;
- rozszerzeniu zakresu ubezpieczenia dla zwierząt domowych (w ramach ubezpieczenia ruchomości domowych) również poza miejsce ubezpieczenia;
- rozszerzeniu zakresu ubezpieczenia OC w życiu prywatnym o zakres, który był dostępny w klauzulach dodatkowych np. mienie najmowane, oraz objęcie ubezpieczeniem zdarzeń związanych z posiadaniem przez ubezpieczonego wszystkich nieruchomości na terenie Polski;
- ubezpieczeniu stałych elementów w wartości nowej;
- zwiększeniu wieku dla domu jednorodzinnego o konstrukcji niepalnej do 50 lat dla wartości nowej;

O wdrożenie nowych ścieżek sprzedażowych obejmujących wprowadzenie nowych szablonów propozycji ubezpieczenia oraz polisy oraz uzupełnienie o nowe pytania i szacowaną wartość nieruchomości dla mieszkań i domów jednorodzinnych, co przekłada się na lepsze dopasowanie oferty i sumy ubezpieczenia do potrzeb klienta i realnej wartości nieruchomości.

Dodatkowo, w drugim półroczu 2025 roku:

- Uproszczono i doprecyzowano kilka definicji dotyczących wyposażenia posesji i stałych elementów budynków niemieszkalnych. Do ruchomości domowych dodano także przenośny sprzęt medyczny;
- udostępniono produkt PZU DOM na szeroką skalę do sprzedaży w Banku Pekao;
- wprowadzenie nowej oferty specjalnej **PZU Rowerzysta**. Polisa zapewnia wsparcie między innymi w przypadku nieszczęśliwych wypadków

oraz włamania i kradzieży roweru. Podstawą produktu PZU Rowerzysta jest ubezpieczenie NNW. W razie nieszczęśliwego wypadku podczas użytkowania roweru zapewnia ono wsparcie finansowe, np. świadczenie w przypadku trwałego uszczerbku na zdrowiu, dietę szpitalną czy zwrot kosztów dodatkowego leczenia. W ramach polisy klient otrzyma także dostęp do usług assistance na terenie Polski. Rower można także ubezpieczyć od kradzieży z włamaniem, np. z domu jednorodzinnego czy wózkarni. Suma ubezpieczenia wynosi do 30 tys. zł. Dzięki casco roweru klient może otrzymać odszkodowanie także za uszkodzenie, zniszczenie lub utratę roweru spowodowane zdarzeniem losowym (np. powodzią, pożarem, akcją ratunkową), wypadkiem czy rabunkiem. Oferta dostępna w kanale digital jak również w oddziałach PZU oraz u agentów PZU.

- odświeżenie oferty **PZU Wojażer**:

- rozszerzenie zakresu jednej z usług assistance - Pakiet Podstawowy. Usługa „Transport zwłok ubezpieczonego do miejsca pochówku” będzie realizowana niezależnie od przyczyny śmierci ubezpieczonego (do wysokości sumy ubezpieczenia kosztów leczenia i ubezpieczenia assistance Pakiet Podstawowy). Dotychczas usługa ta była realizowana tylko w przypadku śmierci osoby ubezpieczonej w wyniku nieszczęśliwego wypadku lub nagłego zachorowania;
- wprowadzenie zakazu sprzedaży ubezpieczenia PZU Wojażer na wyjazd do Federacji Rosyjskiej i Białorusi, który związany jest z nałożonymi sankcjami międzynarodowymi na te państwa oraz

możliwymi trudnościami w realizacji usług medycznych i assistance;

- udostępnienie nowego sposobu kontaktu z Centrum Pomocy PZU w celu zorganizowania pomocy medycznej. Obecnie klient może kontaktować się z Centrum Pomocy PZU na dwa sposoby: telefonicznie lub wybierając nową opcję Wojażer – zgłoś pomoc na stronie:

<https://porozmawiaj.video.pzu.pl/video/pzu/>, gdzie po kilku krokach połączy się z konsultantem. To wygodna i często bezpłatna forma kontaktu (np. przez Wi-Fi) oparta na transferze danych komórkowych, szczególnie przydatna w krajach z wysokimi kosztami połączeń telefonicznych. Dodatkowo, w drugim półroczu 2025 roku, m.in.:

- zwiększono limit na koszty leczenia stomatologicznego (2 tys. zł);
- zniesiono limit kwotowy na leczenie związane z ciążą i porodem do 32 tygodnia;
- w katalogu sportów wysokiego ryzyka wyodrębniono żeglarstwo oceaniczne.

- rozwój oferty dobrowolnego ubezpieczenia **OC ogólnej**, w tym rozszerzenie zakresu terytorialnego polisy, uelastycznienie zakresu podstawowego oraz wprowadzenie ochrony za szkody wyrządzone umyślnie. Zmiany w produkcie obejmują również rozszerzenie podstawowego zakresu terytorialnego ubezpieczenia. Obecnie obejmuje on 30 krajów – terytorium Unii Europejskiej, Szwajcarię, Norwegię oraz Islandię. Nowa odsłona ubezpieczenia zapewnia ochronę w zakresie odpowiedzialności cywilnej dla osób fizycznych, osób prawnych, prowadzących działalność gospodarczą, jak i tych, które nie prowadzą działalności gospodarczej, z tytułu posiadanego mienia (np. właścicieli kamienic) oraz jednostek organizacyjnych niebędących osobami

prawnymi, takich jak spółka jawna oraz spółka komandytowa. Dzięki modyfikacji OC Ogólnej mogą oni skorzystać z rozszerzonego zakresu podstawowego, obejmującego odpowiedzialność cywilną: z tytułu prowadzonej działalności i posiadanego mienia, za produkt wprowadzany do obrotu, najemcy nieruchomości, najemcy ruchomości.

- uatrakcyjnienie oferty ubezpieczeń oferowanych małym i średnim przedsiębiorstwom, w tym: odświeżenie produktów **PZU Doradca**, **PZU dla wspólnot i spółdzielni oraz Towarzystw Budownictwa Społecznego** w zakresie odpowiedzialności cywilnej ogólnej. Spójne zmiany w zakresie podstawowym w trzech produktach pozwalają dopasować ofertę do indywidualnych potrzeb klienta poprzez możliwość wyłączenia z zakresu podstawowego OC za produkt lub OC najemcy nieruchomości. Podstawowy zakres terytorialny obejmuje odpowiedzialność cywilną ubezpieczonego za szkody powstałe na terytorium państw Unii Europejskiej, Szwajcarii, Norwegii i Islandii. Do zakresu podstawowego ubezpieczenia OC została włączona odpowiedzialność cywilna za szkody, za które odpowiedzialność ponosi ubezpieczony, w tym m.in.:
 - powstałe w związku z przeniesieniem chorób zakaźnych w tym HIV, COVID 19;
 - związane z administrowaniem lub zarządzaniem drogami;
 - wynikłe ze świadczenia usług utrzymania, sprzątnięcia dróg oraz pasa przydrożnego, chodników, placów i parkingów;
 - wyrządzone w rzeczach wniesionych przez gości hotelowych w związku z odpowiedzialnością utrzymujących hotele i podobne zakłady.



Ubezpieczenia korporacyjne

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

Najważniejsze nowości produktowe to:

- dalszy rozwój **modeli taryfikacji dla małych i średnich flot** (do 70 pojazdów) poprzez wykorzystanie kolejnych zmiennych taryfikacyjnych i jeszcze lepsze dopasowanie ceny do ryzyka w segmencie ubezpieczeń dla flot;
- wprowadzenie do oferty **ubezpieczenia odpowiedzialności zawodowej z tytułu działalności technologicznej**. Produkt jest skierowany do przedsiębiorców z branży technologii informatycznej, w szczególności wykonujących działalność związaną z oprogramowaniem i doradztwem w zakresie informatyki. Przedmiotem ubezpieczenia jest odpowiedzialność cywilna za szkody z tytułu działalności zawodowej tj.: naruszenia dotyczącego usług technologicznych i profesjonalnych lub produktów technologicznych;
- uatrakcyjnienie oferty **ubezpieczenia OC ogólnej dla przedsiębiorstw** poprzez rozszerzenie zakresu ubezpieczenia w wariancie podstawowym oraz wprowadzenie dodatkowych klauzul dedykowanych dla wybranych rodzajów działalności gospodarczej. Jednocześnie, odświeżono taryfę aby jeszcze lepiej dopasować ją do ubezpieczanego ryzyka;

- dalszy rozwój i popularyzacja programu **Ryzyko PRO**, również dla mniejszych klientów;

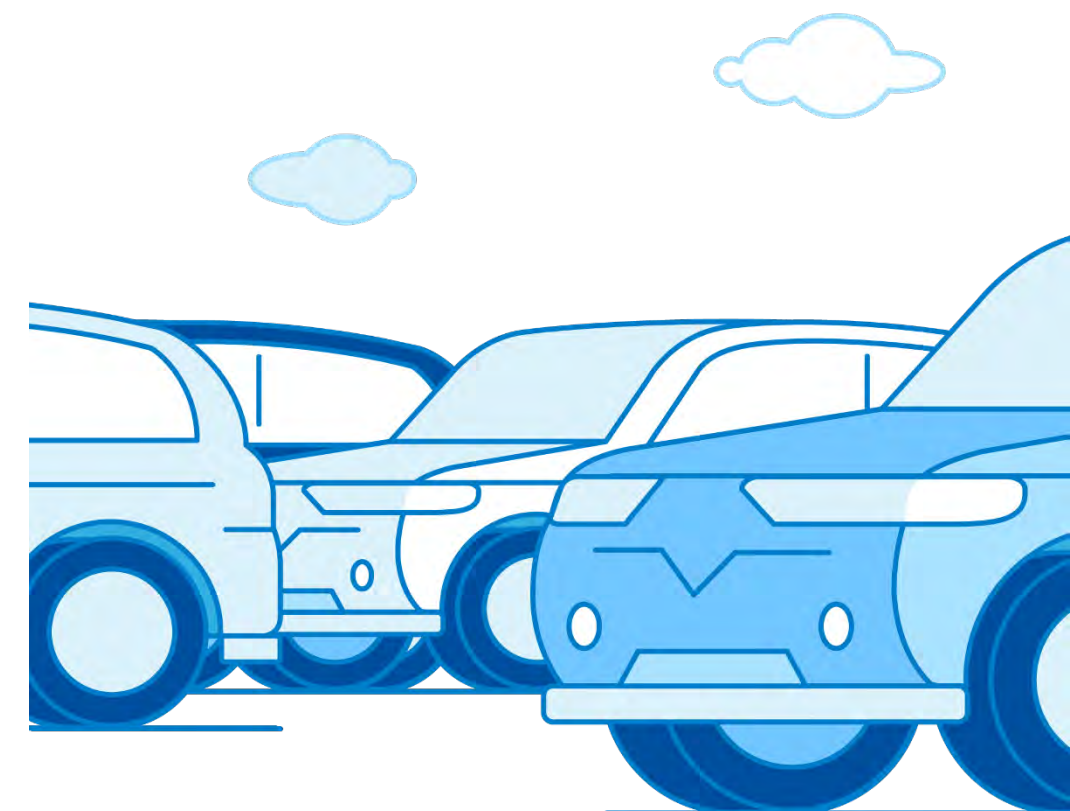
- rozwój platformy <https://mojafirma.pzu.pl>

- **Platforma mojaFirma.pzu.pl** staje się strategicznym narzędziem dla klientów instytucjonalnych oraz ich pełnomocników - brokerów, umożliwiając kompleksowe przygotowanie ofert w pełni online – bez zbędnych formalności, z dostępem 24/7 i automatyczną oceną ryzyka. Do wdrożonego wcześniej produktu CARGO dołączono kolejne produkty ubezpieczeniowe, w tym: ubezpieczenie CYBER skierowane do przedsiębiorstw o przychodach do 100 mln zł, z maksymalnymi wariantami ochrony do 5 mln zł sumy ubezpieczenia, ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej dla operatorów dronów, będące nowym ubezpieczeniem obowiązkowym wprowadzonym w 2025 roku oraz ubezpieczenie D&O dla mniejszych przedsiębiorstw, obejmujące spółki o przychodach do 100 mln zł, z sumą gwarancyjną do 10 mln zł.

W zakresie **ubezpieczeń finansowych** PZU aktywnie wspiera inicjatywy, które pomagają polskim firmom rozwijać się, a jednocześnie korzystnie wpływają na stan środowiska naturalnego i przyczyniają się do mitygacji niekorzystnych skutków zmian klimatycznych. Udzielane przez PZU gwarancje ubezpieczeniowe to jeden z instrumentów, dzięki którym PZU wspiera klientów i partnerów biznesowych poprzez zabezpieczanie realizacji kontraktów w kluczowych obszarach, takich jak energetyka, budownictwo oraz działalność naukowa i innowacyjna. Prowadzona jest również współpraca z instytucjami finansowymi oraz firmami reprezentującymi branżę zbrojeniową.

W I półroczu 2025 roku PZU wdrożył uproszczony proces sprzedaży małych gwarancji rozpoczynając w czwartym kwartale 2025 roku prace nad przygotowaniem automatycznej ścieżki oceny klienta wnioskującego o nisko kwotowy limit zaangażowania w produkcie gwarancje ubezpieczeniowe.

Jednocześnie, PZU kontynuował współpracę z firmami leasingowymi w zakresie ubezpieczenia straty finansowej GAP. W zakresie ubezpieczenia spłaty kredytów hipotecznych, zawarł mowę ubezpieczenia z nowym bankiem oraz kontynuował współpracę z dotychczasowymi partnerami (w tym z bankami z Grupy PZU). W celu mitygacji pojawiających się ryzyk PZU prowadzi stały monitoring portfela i wpływu sytuacji geopolitycznej na portfel. Na bieżąco podejmuje działania ograniczające pojawiające się ryzyka.





PZU Życie



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

- ubezpieczenia grupowe i indywidualnie kontynuowane;
- ubezpieczenia indywidualne;
- ubezpieczenia o charakterze inwestycyjnym;
- kontrakty inwestycyjne.

PZU Życie, jako powszechny i największy ubezpieczyciel na polskim rynku, konsekwentnie poszerza swoją ofertę o nowe produkty lub modyfikuje już istniejące, aby móc chronić klienta na każdym etapie jego życia. Unikalna w branży synergia kompetencji Grupy PZU (ubezpieczyciela, operatora medycznego, zarządzającego inwestycjami) pozwala spółce kompleksowo zadbać o życie, zdrowie i oszczędności klientów, zapewniając im jak najszerze wsparcie zgodnie z ich oczekiwaniami i potrzebami. Zmiany w ofercie dotyczą zarówno produktu jak również unowocześnienia i uproszczenia sposobu oferowania i zawierania ubezpieczeń. Wprowadzane zmiany uwzględniają równocześnie nowe wymagania regulatora i rosnącą ustawową ochronę konsumenta.

Ubezpieczenia grupowe i indywidualne kontynuowane

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

- wprowadzenie nowych, elastycznych warunków z szerszym zakresem i opcjami w ubezpieczeniu **PZU na Życie Plus**. Zmiany w produkcie obejmują brak karencji na podstawowe ubezpieczenie oraz możliwość dodania pakietów dodatkowych (np. onkologicznych, wypadkowych) i ubezpieczenia bliskich (małżonek, dzieci) na tych samych warunkach;
- udostępnienie nowych funkcjonalności obsługowych i sprzedażowych, które umożliwiają klientom znacznie łatwiejsze przeprowadzanie modyfikacji posiadanego ubezpieczenia bez konieczności ponownego zawierania umowy i wypełniania deklaracji przystąpienia;
- rozszerzenie zakresu w ofercie grupowej dla MSP i objęcie branży gastronomicznej ofertą specjalną w ubezpieczeniu **PZU Pod Dobrą Opieką**. Produkt dostępny jest w wariantach „PZU Ochrona i Zdrowie” oraz „PZU Życie Pod Ochroną”. Nowe rozwiązanie dla segmentu MSP poszerza świadczenia dla wybranych branż (gastronomii, obok istniejącej oferty specjalnej dla transportu i usług), zwiększając atrakcyjność naszej oferty. Ubezpieczenia grupowe dla sektora MSP w PZU pozostają kluczowym elementem systemu ochrony, zapewniając dostęp do ubezpieczenia na życie oraz do opieki medycznej w formule „łączonej” (jedna polisa i jedna składka);

- zwiększenie atrakcyjności oferty dla klientów indywidualnych wychodzących z ubezpieczeń grupowych, w tym wprowadzenie do oferty dodatkowego ubezpieczenia do ubezpieczeń indywidualnie kontynuowanych **Wsparcie w razie leczenia szpitalnego spowodowanego nieszczęśliwym wypadkiem**. Dzięki ubezpieczeniu klient możesz otrzymać wsparcie finansowe, które pomoże pokryć koszty leczenia, rehabilitacji, opieki czy innych bieżących potrzeb, by szybciej wrócić do zdrowia i swoich obowiązków. Kompleksowa propozycja PZU umożliwia zbudowanie pełnej ścieżki wsparcia klienta w całym okresie niwelowania skutków nieszczęśliwego wypadku (NW): od świadczenia za pobyt w szpitalu NW, poprzez pobyt na oddziale rehabilitacyjnym szpitala, świadczenia za OIT NW i operację NW, następnie świadczenie w postaci karty aptecznej, aż po zwrot kosztów leczenia poniesionych na skutek NW. Ochrona ubezpieczeniowa działa na całym świecie i przez całą dobę.

Ubezpieczenia indywidualne ochronne i ochronno – kapitałowe

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

- rozwój oferty ubezpieczenia **PZU Perspektywa na przyszłość** w wariantcie konserwatywnym poprzez podwyższenie maksymalnego wieku ubezpieczonego z 70 do 72 lat oraz skrócenie minimalnego okresu ubezpieczenia z 5 do 3 lat;
- uatrakcyjnienie oferty terminowego ubezpieczenia na życie **PZU Ochrona Każdego Dnia** dzięki lepszemu dopasowaniu składki do ryzyka określonych grup klientów – przekłada się to na możliwość wyboru wyższego poziomu ochrony ubezpieczeniowej za tę samą cenę;
- udostępnienie do sprzedaży w oddziałach PZU dożywotniego ubezpieczenia pakietowego w ramach produktu **PZU Pakiet na Życie i Zdrowie** z myślą o osobach z pokolenia „silver economy”. Nowa oferta to rozszerzony zakres ochrony przy jednoczesnym dostosowaniu rozwiązania do potrzeb tej grupy klientów;
- wprowadzenie do oferty nowego ubezpieczenia dodatkowego **Leczenie za granicą** – zarówno dla dorosłych, jak i dla dzieci. Ubezpieczenie obejmuje organizację leczenia i pokrycie kosztów, w tym spersonalizowanych metod terapii, które mogą być niedostępne w Polsce, nawet do 2 mln euro. W przypadku nowotworu złośliwego kwalifikującego się do terapii spersonalizowanej, w obu wariantach oferowanych przez PZU (Standard i Premium) zakres obejmuje dodatkowo profilowanie molekularne i ocenę jego wyników, opiekę medyczną zgodną



z rekomendacjami ekspertów terapii spersonalizowanej oraz usługi wspierające dalsze możliwości leczenia. PZU Życie wprowadził rozwiązanie, dostępne w dwóch wariantach i z rozszerzonym zakresem, zapewniające klientom większą dostępność produktu. Ubezpieczenie jest oferowane klientom, których wiek wynosi co najmniej 18 lat i nie więcej niż 64 lata i które posiadają indywidualne podstawowe ubezpieczenie na życie w PZU lub zawierają jedno z ubezpieczeń: PZU Perspektywa na Przyszłość, PZU Wsparcie Najbliższych, PZU Ochrona Każdego Dnia;

- prace mające na celu zmianę dotychczasowego modelu opłacania składki w ubezpieczeniach powiązanych z pożyczkami gotówkowymi oferowanymi przez banki należące do Grupy PZU. Kluczowym elementem tych działań jest przejście z jednorazowej składki ubezpieczeniowej na model składki regularnej, płatnej miesięcznie. Rozwiązanie to przyczynia się do zwiększenia odporności Grupy PZU na wahania na rynku kredytowym. Proces dostosowania oferty produktowej w Alior Banku został zakończony – nowy produkt ubezpieczeń na życie ze składką regularną został wdrożony w maju 2025 roku. Analogiczna zmiana produktowa w Banku Pekao SA została wdrożona w drugiej połowie roku;
- poszerzenie oferty ubezpieczeń z gwarantowaną sumą ubezpieczenia PZU Pewny Profit i PZU Bezpieczne Jutro oferowanych we współpracy z bankami Grupy PZU o dodatkowe okresy ubezpieczenia 4 i 5 lat (dla produktu PZU Pewny Profit) i 4 lata (dla PZU Bezpieczne Jutro). Sprzedaż z dodatkowymi okresami w kanale bankowym rozpoczęła się w listopadzie 2025 roku a w Oddziałach rozpocznie się w lutym 2026 roku.

LINK 4



LINK4 jako pionier modelu Direct, pozostaje jedną z najbardziej rozpoznawalnych marek ubezpieczeniowych w Polsce, dynamicznie rozwijając współpracę z multiagencjami, porównywarek, bankami oraz partnerami strategicznymi. Od 23 lat LINK4 konsekwentnie upraszcza świat ubezpieczeń, budując swoją pozycję w oparciu o trzy kluczowe wartości: **Klient, Szacunek i Mistrzostwo**.

Oferta LINK4 obejmuje kompleksowy zestaw produktów majątkowych i osobowych, w tym ubezpieczenia komunikacyjne, mieszkaniowe, podróżne, zdrowotne oraz odpowiedzialności cywilnej – odpowiadając na potrzebę bezpieczeństwa klientów w każdej sferze życia.

W 2025 roku LINK4 kontynuował wdrożoną w 2024 roku strategię marketingową, opartą na zredefiniowanym pozycjonowaniu marki. Nowoczesna stylistyka i klarowny przekaz – jak potwierdziły badania – wzbogaciły wizerunek firmy o wartości takie jak **dojrzałość i odpowiedzialność**, jednocześnie wzmacniając postrzeganie innowacyjności. To solidny fundament dla komunikacji i sprzedaży ubezpieczeń dobrowolnych.

Na początku 2025 roku LINK4 uruchomił ogólnopolski program **Doceniamy Dobrych Kierowców**, którego celem jest promocja odpowiedzialnych zachowań za kierownicą. Do inicjatywy dołączyło już **11 858 kierowców**, którzy przejechali łącznie ponad **10 mln kilometrów**. Uczestnicy poprawili swoją przepisowość średnio o **6%**, a oceny w kolejnych edycjach programu rosły do poziomu **86,02%**.

W I półroczu 2025 roku LINK4 skoncentrował się na dostosowywaniu oferty do zmieniających się potrzeb klientów i partnerów. Najważniejszą zmianą było rozszerzenie zakresu ochrony i podniesienie sum ubezpieczenia w produkcie Podróże, który w nowej wersji trafił do sprzedaży w czerwcu 2025 roku. W obszarze **underwritingu** firma intensywnie rozwijała rozwiązania przeciwdziałające fraudom ubezpieczeniowym, wykorzystując coraz szerzej **uczenie maszynowe** w analizie ryzyka i taryfikacji. Drugie półrocze 2025 roku było okresem intensywnych działań LINK4 ukierunkowanych na rozwój i usprawnienie oferty produktowej, w tym:

- rozwój oferty ubezpieczeń turystycznych **Podróże** poprzez rozszerzenie zakresu ochrony, m.in. o choroby przewlekłe, podniesienie sum ubezpieczenia w kosztach leczenia i OC w życiu prywatnym. Nowa oferta jest dostępna od czerwca 2025 roku;
- uatrakcyjnienie oferty **Twoje Auto i Twoja Mini Flota** poprzez integrację Auto Casco z ubezpieczeniami dodatkowymi w jeden, wygodny produkt. Zwiększenie limitów (m.in. w ub. **Szyby 24 i Kluczyki Plus**) oraz rozszerzenie zakresu SmartCasco. Nowa oferta jest dostępna od września 2025 roku;
- odświeżenie oferty ubezpieczeń **domu i mieszkania** poprzez gruntowną modernizację produktu, w tym aktualizacja zakresów, definicji, limitów i sum ubezpieczenia. Wśród jesiennych nowości znalazła się m.in. ochrona od wandalizmu osoby trzeciej, która przebywała w mieszkaniu za przyzwoleniem ubezpieczonego (ubezpieczyciel odpowiada za szkody do 10 tys. zł) czy kradzieży ruchomości z balkonu, ogródka przynależnego do mieszkania, a także z posesji, na której znajduje się ubezpieczony dom jednorodzinny. Ubezpieczenie **DOM** pozwala na dużą elastyczność, dzięki czemu zakres można dopasować

do swoich potrzeb. Dodatkowo doprecyzowano oraz rozszerzono zakres Assistance mieszkaniowego (wdrożenie przeprowadzono w styczniu 2026 roku).

Rok 2025 to również dynamiczny rozwój sprzedaży poprzez wzrost efektywności oraz nowe partnerstwa, w tym:

- implementacja oferty LINK4 do kalkulatora kredytów hipotecznych w 4 kwartale 2025 w **Lendi**;
- wprowadzenie **Nowej Strefy Agenta** – narzędzie, które staje się centralnym modułem pracy agentów pozwalając na szybką i efektywną obsługę klienta bez zbędnych formalności czy przestojów;
- uruchomienie **Akademii Sprzedaży LINK4**, programu, który wspiera rozwój kompetencji naszych Agentów i buduje efektywną, lojalną sieć sprzedaży.

W 2025 roku LINK4 zdobył liczne prestiżowe nagrody, w tym:

- **Diament Performance Marketing Diamonds EU 2025** (z agencją iProspect) za najbardziej wymagającą kampanię performance;
- **Inwestor w Kapitał Ludzki** będącą potwierdzeniem wysokiego poziomu satysfakcji i zaangażowania pracowników;
- **pierwsze miejsce w rankingu UFG** za jakość danych (95,72%) – w kategorii firm raportujących od 250 tys. do 2 mln rekordów;
- **odznaki PIU „Za zasługi dla ubezpieczeń”** dla trzech menedżerów za wkład w rozwój rynku i edukację ubezpieczeniową;
- **drugie miejsce w ćwiczeniach cyberobrony NATO Locked Shields** dla zespołu LINK4 i PZU wyróżnionego w najbardziej zaawansowanych ćwiczeniach cyberbezpieczeństwa na świecie.



TUW PZUW



Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych Polski Zakład Ubezpieczeń Wzajemnych (TUW PZUW) jest liderem rynku ubezpieczeń wzajemnych i jednym z najdynamiczniej rozwijających się towarzystw ubezpieczeniowych w Polsce. Zapewnia ochronę ubezpieczeniową koncentrując się na współpracy z dużymi podmiotami korporacyjnymi, medycznymi (szpitale i przychodnie), kościelnymi oraz jednostkami samorządu terytorialnego. TUW PZUW to aktywny uczestnik dynamicznej transformacji gospodarki, zabezpieczający kluczowe inwestycje infrastrukturalne realizowane w Polsce.

Rok 2025 był dla Towarzystwa Ubezpieczeń Wzajemnych PZUW okresem dynamicznego rozwoju i umacniania pozycji lidera w obszarze ubezpieczeń dla strategicznych sektorów polskiej gospodarki. Towarzystwo kontynuowało działania wspierające transformację energetyczną, ochronę infrastruktury krytycznej oraz rozwój oferty dla jednostek samorządu terytorialnego i sektora zdrowia. Efektem tych działań jest utrzymanie silnej pozycji TUW PZUW na rynku ubezpieczeń wzajemnych w Polsce. Towarzystwo na koniec III kwartału 2025 roku posiadało 44% udziału w rynku TUW-ów działu II (pozostałe ubezpieczenia osobowe oraz majątkowe), co gwarantuje pierwsze miejsce wśród wszystkich towarzystw ubezpieczeń wzajemnych oraz 9. miejsce w całym rynku pozostałych ubezpieczeń osobowych oraz majątkowych.



Niemal połowę portfela składki przypisanej brutto TUW PZUW stanowią ubezpieczenia podmiotów z sektora energetycznego – zarówno konwencjonalnego, jak i odnawialnego. Towarzystwo ubezpiecza m.in. farmy fotowoltaiczne, biogazownie, elektrownie wodne, lądowe i morskie farmy wiatrowe. Szczególne znaczenie mają inwestycje związane z transformacją energetyczną, takie jak elektrownia jądrowa, budowa infrastruktury liniowej czy lotniczej.

Podobnie jak w latach ubiegłych, wyróżnikiem i rynkowym atutem TUW PZUW jest troska o minimalizowanie ryzyka i szeroka pomoc w tym zakresie, co przynosi wymierne korzyści finansowe dla ubezpieczonych na zasadzie wzajemności, którzy otrzymują z powrotem część składki, jeśli liczba szkód lub ich rozmiary są niewielkie. **Podstawą działalności TUW PZUW jest idea wzajemności.**

Kluczowe działania realizowane w 2025 roku:

- **TUW PZUW na czele pierwszego polskiego poolu nuklearnego**

W pierwszym kwartale 2025 roku zainicjowano tworzenie krajowego poolu nuklearnego – rozwiązania współtworzonego przez TUW PZUW oraz inne zakłady ubezpieczeń, mającego na celu stworzenie wspólnego mechanizmu ochrony dla polskich projektów jądrowych. To kolejny krok w stronę integracji ubezpieczeń z polityką państwa w zakresie bezpieczeństwa energetycznego. Projekt energetyki jądrowej to jedno z najważniejszych przedsięwzięć dla przyszłości Polski – zarówno pod względem bezpieczeństwa energetycznego, jak i rozwoju technologicznego oparty na idei wzajemności, głębokim zrozumieniu ryzyk i odpowiedzialności za strategiczne sektory gospodarki;

- **wspólne działania na rzecz modernizacji polskiej energetyki, zarządzania energią z OZE i magazynowania energii – porozumienie z Energa i PZU Lab**

W drugim kwartale 2025 roku TUW PZUW, PZU Lab i Energa podpisały porozumienie o współpracy, które ma na celu wspólne działania na rzecz modernizacji i rozwoju polskiej energetyki, ze szczególnym uwzględnieniem zarządzania energią z OZE oraz magazynowania energii. Porozumienie ma wspierać transformację energetyczną Polski, która jest jednym z najważniejszych wyzwań gospodarczych najbliższych dekad. Partnerzy chcą wspólnie tworzyć rozwiązania, które zwiększą bezpieczeństwo energetyczne, obniżą koszty i przyspieszą rozwój nowoczesnej energetyki;

- **program dla gmin zagrożonych powodzią**

Program został opracowany w odpowiedzi na rosnące trudności samorządów w uzyskaniu ochrony ubezpieczeniowej obejmującej ryzyko powodzi uwzględniając limit na ryzyko powodzi i wsparcie w ocenie ryzyk inwestycyjnych. Rozwiązanie wpisuje się w misję TUW PZUW jako ubezpieczyciela wspólnotowego, który działa nie tylko na rzecz ochrony majątku, ale również wzmacniania odporności społeczności lokalnych;

- **rozwój ubezpieczeń zdrowotnych oraz oferty dla podmiotów leczniczych**

Nieustannie rozszerzany jest **program „Opieka Medyczna”**, pozostający jednym z kluczowych elementów oferty zdrowotnej dla pracodawców i ich pracowników (podobnie jak programy prozdrowotne w ramach ubezpieczenia „Medycyna pracy”). W 2025 roku oferta została wzbogacona m.in. o ubezpieczenie lekowe, które umożliwia pracownikom uzyskanie wysokiego dofinansowania do zakupu leków. TUW PZUW zapewnia wsparcie w zakresie zarządzania zdarzeniami niepożądanymi oraz kontynuuje bardzo dobrze oceniany przez klientów program proaktywnej obsługi szkód poprzez rozwój **projektu „Szpital 360”** z badaniami satysfakcji pacjentów;

- **dalszy rozwój ubezpieczeń oferowanych w ramach partnerstw strategicznych (Affinity)**

W czasach postępującej cyfryzacji i rosnących oczekiwań klientów, ubezpieczenia typu affinity zyskują na znaczeniu jako forma spersonalizowanej ochrony, dostępnej dokładnie tam, gdzie jest najbardziej potrzebna – często w nieoczywistych momentach i miejscach. Oferta TUW PZUW w tym obszarze została zaprojektowana z myślą o odbiorcach z sektora dystrybucji energii i gazu, a jej





popularność systematycznie rośnie, odpowiadając na potrzeby coraz szerszego grona klientów;

- **istotny wkład w ochronę projektów o kluczowym znaczeniu dla zrównoważonego rozwoju i przyszłości polskiej gospodarki**

TUW PZUW w 2025 roku objął kompleksową ochroną Elemental Strategic Metals - zakład recyklingu baterii litowo-jonowych i katalizatorów, wybudowany w ramach największej polskiej inwestycji typu greenfield. Projekt ten wpisuje się w cele Unii Europejskiej związane z rozwojem gospodarki obiegu zamkniętego oraz zabezpieczeniem dostępu do surowców krytycznych, co nadaje mu kluczowe znaczenie dla transformacji energetycznej i bezpieczeństwa surowcowego UE. Zakres ochrony oparty na opracowanym dla klienta wordingu EIB obejmuje m.in. ubezpieczenie mienia od wszystkich ryzyk, w tym m.in. środki trwałe zakładu, magazyn energii, elektrownię fotowoltaiczną. W ramach programu wdrożono system globalnych sum ubezpieczenia dla szkód w mieniu (PD), dedykowany obiektom przemysłowym zlokalizowanym w jednym miejscu. Rozwiązanie to upraszcza proces likwidacji szkód – odszkodowanie wypłacane jest w wartościach odtworzeniowych w ramach jednej, łącznej sumy ubezpieczenia, bez konieczności wyodrębniania składników majątku.

Spółki zagraniczne



Lietuvos Draudimas jest liderem rynku ubezpieczeniowego na Litwie oraz największą firmą ubezpieczeniową w krajach bałtyckich.

Mieszkańcy Litwy co roku uznają Lietuvos Draudimas za markę cieszącą się największym zaufaniem w sektorze ubezpieczeniowym. Marka znana jest 90% mieszkańców Litwy (Badanie marek 2024, KOG Institute). Według oceny dziennika Verslo žinios, Lietuvos Draudimas zajął drugie miejsce wśród liderów sektora finansowego i trzecie miejsce w rankingu 500 najlepszych litewskich liderów biznesu (w 2024 roku). Na koniec 2025 roku Lietuvos Draudimas działał w ponad 80 oddziałach w całym kraju, zarówno w dużych miastach, jak i mniejszych miejscowościach a także w sklepie internetowym. Dostępne jest profesjonalne centrum obsługi klienta oraz elektroniczna strona samoobsługowa, gdzie klienci mogą wygodnie zgłaszać szkody i załatwiać inne sprawy związane z ubezpieczeniami.

Od początku 2025 roku konsekwentnie kontynuowano w spółce działania wspomagające dążenie do stabilnego wzrostu, stosowano zasady zrównoważonego i bezpiecznego stylu życia zarówno w działalności biznesowej jak i w kulturze organizacji. Lietuvos Draudimas dążył do zapewnienia klientom bezpiecznej przyszłości poprzez wsłuchiwanie się w ich potrzeby, dostarczanie niezawodnych i innowacyjnych rozwiązań oraz budowanie długoterminowego zaufania. Głównym celem było nie tylko świadczenie usług najwyższej jakości, ale także bycie zaufanym partnerem, wspierającym klientów w podejmowaniu świadomych decyzji. Wzmocniono także współpracę z partnerami wspierającymi zrównoważony rozwój.

Do kluczowych inicjatyw wspierających podstawowe operacje biznesowe należą:

- uruchomienie pierwszej synergii pomiędzy ubezpieczeniami oferowanymi przez Lietuvos Draudimas i PZU Litwa Życie, w ramach której klient kupujący ubezpieczenie majątkowe może otrzymać dodatkowe ubezpieczenie ochronne na życie. Jest to innowacyjne rozwiązanie na litewskim rynku ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych;
- projekt Power przynoszący znaczne korzyści w postaci wzrostu przychodów i zysków dzięki wdrożeniu metod ustalania ceny nowej generacji, dokładniejszej segmentacji i doboru ryzyka na poziomie klienta oraz optymalizacji procesu oceny ryzyka;
- zacieśnianie współpracy z dostawcami usług samochodowych, zapewniając klientom ubezpieczeń komunikacyjnych OC i AC wyższą jakość usług i wygodniejszą obsługę - pod koniec 2025 roku uruchomiono nową platformę cyfrową do rozpatrywania roszczeń, dostępną dla wybranych warsztatów, umożliwiającą wymianę danych ubezpieczeniowych oraz szybszą obsługę roszczeń;
- planowanie rozwoju możliwości analityki biznesowej – wspierane przez nowy projekt Flow, który odkrywa nowe potencjalne obszary do przetestowania i redefinicji – trzy wdrożone projekty pilotażowe dostarczyły cennych informacji na temat różnic między potrzebami i zachowaniami różnych segmentów klientów na rynku;
- zapewnienie cyfrowej dostępności na wszystkich platformach cyfrowych: stronie internetowej, samoobsłudze, e-commerce i aplikacji mobilnej. Zaoferowano dwie nowe innowacje w zakresie samoobsługi: możliwość samodzielnego przesyłania

zdjęć nieruchomości przez klientów masowych oraz możliwość zakupu OC komunikacyjnego w ramach automatycznego procesu sprzedaży krzyżowej;

- rozwój portalu samoobsługowego www.savasld.lt pozwalającego na zgłaszanie roszczeń online – system umożliwia przedłożenie niezbędnych dokumentów i zdjęć a także korzystanie z narzędzi do zdalnej inspekcji oceny szkody wspierając wycenę (szczególnie w przypadku szkód komunikacyjnych i majątkowych) i automatyczną realizację wypłaty odszkodowania. Wszystkie dokumenty oraz historia procesu obsługi szkody przechowywane są w systemie archiwizacji Saperion;
- usprawnienie procesu obsługi roszczenia i wypłaty odszkodowania w przypadku szkód komunikacyjnych, NNW, zdrowotnych i majątkowych – płatność jest przetwarzana automatycznie po potwierdzeniu przez klienta w portalu samoobsługowym www.savasld.lt, że zgadza się z wyliczoną przez likwidatora kwotą świadczenia ubezpieczeniowego;
- kontynuacja aktywnego zarządzania roszczeniami samochodowymi o wysokim prawdopodobieństwie rozliczenia gotówkowego – wprowadzenie modelowania predykcyjnego w celu zwiększenia wykrywalności nieuczciwych przypadków.

PZU Litwa Życie prowadzi działalność na bardzo konkurencyjnym rynku, na którym działa siedem towarzystw ubezpieczeń na życie. Spółka zajmuje trzecie miejsce na rynku ubezpieczeń na życie pod względem rozpoznawalności wspomaganej.



Aby wspierać działalność biznesową:

- wdrożono projekt przejścia na system zarządzania aktywami - ustrukturyzowano procesu selekcji i migracji, w oparciu o dotychczasowe osiągnięcia, efektywność kosztową oraz przejrzysty proces inwestycyjny wybrano nowego zarządzającego;
- uruchomiono inicjatywę mającą na celu przeanalizowanie trendów rynkowych, poziomu konkurencji oraz oczekiwań i popytu klientów w obszarze rozwiązań emerytalnych oraz mającą na celu zidentyfikowanie potencjalnych korzyści dla rozwoju portfela;
- celem wzmocnienia świadomości marki uruchomiono prace nad pozycjonowaniem strony internetowej www.pzu.lt. Obejmują one optymalizację nagłówków, zarządzanie linkami, tworzenie treści, budowanie linków zewnętrznych a także publikację artykułów na portalach informacyjnych;
- uruchomiono projekt obejmujący współpracę z Lietuvos Draudimas w zakresie sprzedaży cyfrowej, od listopada produkty PZU Litwa Życie pozycjonowane są na platformie samoobsługowej Lietuvos Draudimas;
- kontynuowano prace nad udoskonaleniem funkcjonalności w systemie samoobsługowym - skoncentrowano się na optymalizacji procesów administracyjnych oraz na zmianach usprawniających obsługę klienta.

AAS BALTA jest wiodącą firmą oferującą ubezpieczenia majątkowe i pozostałe osobowe na Łotwie. Od ponad trzech dekad BALTA konsekwentnie dostarcza wartość, buduje zaufanie klientów i dostosowuje się do pojawiających się trendów, utrzymując wiodącą pozycję na rynku pod względem wolumenu, rozpoznawalności klientów i reputacji marki. Spośród wszystkich podmiotów ubezpieczeniowych na rynku BALTA charakteryzuje się najsilniejszą rozpoznawalnością marki, utrzymuje także pozycję lidera w zakresie preferencji pierwszego wyboru co wzmacnia dominującą pozycję spółki na rynku i pozwala budować rozległą bazę klientów. Zaangażowanie BALTA w zrównoważony rozwój widoczne jest w odpowiedzialnych praktykach biznesowych i aktywnym wspieraniu lokalnych społeczności. W 2025 roku przyjęto strategię ESG na lata 2025-2030 wyznaczając kierunek, w którym spółka przewodzić będzie w kwestiach środowiskowych, społecznych i ładu korporacyjnego.

W ramach wspierania działalności biznesowej:

- w odpowiedzi na rosnącą liczbę oszustw (fałszywe platformy inwestycyjne, oszustwa romantyczne, SMS-y z linkami uruchamiającymi płatności na rzecz oszustów) opracowano cyfrowe ubezpieczenie od ryzyka chroniące klienta w przypadku straty pieniędzy w wyniku oszustwa;
- umocnieniu pozycji lidera na rynku ubezpieczeń odpowiedzialności cywilnej posłużył nowo opracowany produkt ubezpieczenia od odpowiedzialności cywilnej członków zarządu;
- w ramach działań z zakresu odpowiedzialności społecznej wprowadzono inicjatywę “Bezpieczne od pierwszego dnia” dedykowaną rodzicom, którzy chcą ubezpieczyć swoje noworodki od następstw

nieszczęśliwych wypadków bezpłatnie przez pierwszy rok i otrzymać zniżki na kolejne lata, kontynuowano kampanię “Szalone Bezpieczne Lato” zapewniając bezpłatne ubezpieczenie od następstw nieszczęśliwych wypadków w okresie letnim dla ponad 26 tys. dzieci na Łotwie, w tym dla dzieci z Ukrainy;

- prowadzono prace mające na celu usprawnienie procesu obsługi roszczeń - w pełni wdrożono proces szybkiej płatności w obszarze ubezpieczeń zdrowotnych dla spraw rozpatrywanych automatycznie, rozszerzono proces automatyzacji obsługi roszczeń z ubezpieczenia komunikacyjnego AC;
- w czerwcu uruchomiono kampanię promującą zrównoważone rozwiązania w przypadku uszkodzenia szyby samochodowej – jej naprawa zamiast wymiany na nową - wyniki kampanii wskazały na znaczny wzrost wskaźnika naprawy szyb przednich;
- optymalizowano funkcjonalności platform samoobsługowych i aplikacji mobilnych dla klientów, aby zapewnić dostępność produktów i usług dla jak najszerzego grona odbiorców;
- dokonano rewizji Polityki Zrównoważonego Rozwoju, aby jasno określić obszary priorytetowe w oparciu o Cele Zrównoważonego Rozwoju ONZ, a także doprecyzować podstawowe zasady zrównoważonego rozwoju. Obejmują one nie tylko etyczne praktyki biznesowe, odpowiedzialność wobec klimatu i środowiska, ale także odpowiedzialne zarządzanie ryzykiem, bezpieczeństwo społeczne, dobrostan i rozwój oraz tworzenie pozytywnych doświadczeń dla pracowników i klientów.

Lietuvos Draudimas oddział w Estonii działał w 2025 roku w warunkach istotnie odmiennych od wcześniejszych lat, co wynikało z transformacji lokalnego rynku ubezpieczeniowego. Kluczowe znaczenie miało wprowadzenie nowego podatku od zakupionych samochodów, które zmieniło dynamikę sprzedaży pojazdów, a w konsekwencji wpłynęło na strukturę portfela ubezpieczeń komunikacyjnych. Dodatkowo obserwowano spadek stawek w tym segmencie, co wymusiło dostosowanie strategii cenowej i koncentrację na efektywności operacyjnej oraz dywersyfikacji oferty.

Spółka koncentrowała się na rozwoju produktów oraz pozyskiwaniu nowych klientów:

- od stycznia zaprzestano wysyłania polis do klientów e-mailem po ich zakupie w sklepie internetowym, zamiast tego klienci są przekierowywani do pobrania dokumentów z portalu samoobsługowego;
- celem zwiększenia sprzedaży ubezpieczeń komunikacyjnych wdrożono akcje promocyjne w e-sklepach PZU („e-sklep PZU”) i SEB;
- zakończono prace nad nowym produktem ubezpieczenia komunikacyjnego OC+ dla starszych samochodów osobowych i małych dostawczych, który można nabyć w kanałach on-line (e-sklep PZU oraz e-sklep SEB). Pakiet OC+ obejmuje trzy dodatkowe ubezpieczenia: wypadek drogowy, zderzenie z dużym dzikim zwierzęciem oraz pomoc drogową PZU. Właściciele pojazdów mają tym samym możliwość wykupienia dodatkowych ubezpieczeń AC do polisy OC;

- w listopadzie 2024 roku weszła w życie ustawa nakładająca obowiązek posiadania ubezpieczenia od odpowiedzialności cywilnej dla dostawców usług medycznych (Compulsory Medical Malpractice Professional Indemnity Insurance - MedMal), PZU Estonia był jedynym dystrybutorem ubezpieczenia na rynku – w ciągu 2025 roku produkt został zoptymalizowany, dodatkowo w pełni zautomatyzowano proces odnawiania polis;
- kontynuowano prace nad integracją narzędzi CABAS (narzędzie do szacowania kosztów napraw roszczeń komunikacyjnych) oraz TIA (bazowe oprogramowanie produkcyjne), aby wyceny odszkodowań dokonywane w CABAS mogły być automatycznie zatwierdzane. Oczekuje się, że system zostanie uruchomiony w 2026 roku.

Spółka **PZU Ukraina** kontynuowała działalność na rynku ubezpieczeniowym pomimo trwającego konfliktu zbrojnego. W 2025 roku prowadzono prace mające na celu aktualizację produktów ubezpieczeniowych celem dostosowania ich do wymogów nowych przepisów w zakresie ubezpieczeń. Wdrażano działania, w oparciu o analizę wyników adekwatności taryfowej i warunków rynkowych, mające na celu poprawę rentowności:

- zaktualizowano warunki ubezpieczenia i zasady tworzenia taryf dla produktu OC komunikacyjne, anulowano świadczenie usług pomocy technicznej, przeprowadzono analizę portfela w celu zidentyfikowania nierentownych flot;
- uaktualniono taryfy w ubezpieczeniach turystycznych, zmodyfikowano poziomy wynagrodzeń prowizyjnych;

- wprowadzono szereg zmian w zakresie ubezpieczeń zdrowotnych: w ogólnych warunkach ubezpieczeń oraz procedurach świadczenia usług dla osób ubezpieczonych;
- na początku drugiego kwartału uruchomiono pomyślnie nowy sklep internetowy, zapewniając ciągłość obsługi klienta podczas przejścia z poprzedniego sklepu do nowego;
- rozszerzono współpracę z brokerami w zakresie kompleksowego ubezpieczenia mienia, ubezpieczenia ładunków i transportu samochodowego oraz utrzymania portfela ubezpieczeń medycznych;
- przeprowadzono kampanie reklamowe dla dealerów samochodowych, aby zwiększyć świadomość marki PZU Ukraina wśród największych sprzedawców na rynku.

Ponadto prowadzone są działania w zakresie terminowej konfiguracji aplikacji webowych Cisco Firewall i WAF, wprowadzane są odpowiednie zmiany w procesach cyberobrony, co jest związane z wymaganiami Służby Bezpieczeństwa Ukrainy.

W **PZU Ukraina Życie** kontynuowano w 2025 roku świadczenie usług w zakresie ubezpieczeń na życie, zapewniając zarówno zawieranie nowych umów ubezpieczenia we wszystkich kanałach sprzedaży, z uwzględnieniem ograniczeń związanych z konfliktem zbrojnym, jak i wsparcie oraz obsługę istniejącego portfela.

W 2025 roku firma zintensyfikowała politykę w zakresie nowego biznesu: poszerzono zakres zawierania umów ubezpieczeniowych, podniesiono maksymalne sumy ubezpieczenia we wszystkich kanałach sprzedaży oraz wprowadzono dwa nowe produkty typu endowment dedykowane kanałowi sprzedaży korporacyjnej.

W ramach działań biznesowych w 2025 roku:

- zapewniono wysokiej jakości obsługę istniejącego portfela umów ubezpieczeniowych, terminowe i pełne wypłaty sum ubezpieczeniowych i kwot wykupu oraz ciągłość świadczenia usług centrum kontaktowego;
- zakończono wdrażanie wyłącznie alternatywnych, bezpapierowych form komunikacji z klientami w ramach wszystkich kanałów sprzedaży, wykorzystując pocztę elektroniczną, Konto Użytkownika, komunikator Viber, Contact Center oraz zapytania przez stronę internetową;
- wprowadzono możliwość wysyłania klientom wiadomości za pośrednictwem komunikatora Viber ze spersonalizowanym linkiem do zapłaty składki ubezpieczeniowej przy pomocy serwisu Easy Pay dla kanałów sprzedaży agencji i brokerskiej;
- zaktualizowano wzory Wniosków Ubezpieczeniowych, dopracowano i wdrożono wzory standardowych i indeksowanych Certyfikatów Ubezpieczeniowych dla kanałów sprzedaży agencji i brokerskiej, kontynuowano prace nad zapewnieniem niezbędnych wzorów umów ubezpieczeniowych dla kanału sprzedaży korporacyjnej.



2.4.2. Opieka zdrowotna

Działalność i oferta produktowa



PZU Zdrowie jest jednym z największych ogólnopolskich operatorów medycznych. Sieć medyczna PZU Zdrowie liczy ok. **130 placówek własnych**, w tym pracownie diagnostyki obrazowej oraz **ponad 4 000 placówek partnerskich w ponad 650 miastach w Polsce**. Posiada własną całodobową infolinię medyczną, portal pacjenta mojePZU oraz Centrum Telemedyczne. Zapewnia opiekę zdrowotną w formie ubezpieczeń i abonamentów dla firm oraz klientów indywidualnych. Centra medyczne PZU Zdrowie są dostępne także dla pacjentów nieposiadających pakietów PZU. Na Obszar Zdrowie składa się działalność operatora medycznego PZU Zdrowie oraz ubezpieczenia zdrowotne. Jest on integralną częścią modelu biznesowego Grupy PZU i stanowi jeden z najważniejszych obszarów jej wzrostu.

Działalność operatora medycznego PZU Zdrowie obejmuje:

- **obsługę produktów zdrowotnych** w formie ubezpieczeń (ubezpieczenia na życie i zdrowie oraz ubezpieczenia zdrowotne majątkowe i pozostałe osobowe – produkty PZU, PZU Życie i TUV PZUW);
- **sprzedaż i obsługę produktów pozaubezpieczeniowych** (medycyna pracy, abonamenty medyczne grupowe i indywidualne, partnerstwa i programy profilaktyczne, pojedyncze konsultacje lekarskie);
- **budowę własnej infrastruktury medycznej** o jednolitym standardzie (centra medyczne, pracownie diagnostyczne i własne Centrum

Telemedyczne) dla zapewnienia jak najlepszego dostępu do świadczonych usług i realizacji celów przychodowych.

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

Rozwój oferty zdrowotnej (pakiety, abonamenty)

W 2025 roku PZU Zdrowie kontynuował rozwój grupowej oraz indywidualnej oferty opieki medycznej, aby realizować strategię kompleksowego operatora medycznego. Główne działania obejmowały:

- poszerzenie oferty abonamentów dla klientów indywidualnych w formie Pakietów Medycznych o Pakiet dla kobiet w ciąży. W skład pakietu wchodzi konsultacje z 20 specjalistami oraz szeroki zestaw badań laboratoryjnych i obrazowych;
- utrzymanie płatności za pośrednictwem banków z ratami 0% dla klientów;
- wdrożenie kolejnych pakietów profilaktycznych (przedpłaconych zestawów usług medycznych) o dodatkowy pakiet rehabilitacyjny obejmujący masaż suchy, mobilizację i manipulację;
- wdrożenie dodatku do abonamentu medycznego grupowego „wyjazd zespołu interwencyjnego”, mający na celu szybszą pomoc naszym pacjentom;

- udostępnienie klientom możliwości korzystania z e-skierowania w ramach produktu: Medycyna Pracy;
- udostępnienie dla klienta grupowego obsługi „ubezpieczenie w podróży” w dwóch wariantach.

Projekt mojePZU w Zdrowiu

W 2025 roku kontynuowane były prace mające na celu rozwój funkcjonalności w portalu mojePZU w sekcji Zdrowie. Wprowadzone zmiany umożliwiły zwiększenie poziomu self-service w mojePZU o 5 p.p. r/r.

W drugiej połowie 2025 roku rozpoczęty został projekt transformacji całej sekcji zdrowie aplikacji mobilnej, w celu optymalizacji procesów biznesowych i modelu operacyjnego oraz skrócenia czasu przeznaczonego na czynności obsługowe i informacyjne, obniżenie kosztu obsługi pacjenta PZU oraz obniżenia kosztów operacyjnych.

Ambicją Spółki jest przeprowadzenie transformacji aplikacji mobilnej, w której zaawansowane rozwiązania technologiczne oraz nowoczesny UX usprawnią obsługę pacjenta oraz wygenerują przewagę konkurencyjną i maksymalizację korzyści biznesowych.



Rozwój innowacyjnych rozwiązań



PZU Zdrowie testuje i wdraża nowatorskie rozwiązania, które realnie podnoszą jakość opieki zdrowotnej, zwiększają efektywność operacyjną i wzmacniają doświadczenie pacjenta na każdym etapie ścieżki zdrowotnej, przynoszą wymierne korzyści pacjentom, personelowi medycznemu oraz całej Grupie PZU. Kluczowe obszary innowacji koncentrują się na poprawie jakości opieki, zwiększeniu efektywności operacyjnej oraz wzmacnianiu doświadczenia pacjenta na każdym etapie ścieżki zdrowotnej.

W ramach prowadzonych analiz i projektów innowacyjnych prowadzone były prace zapewniania szybszą, bardziej precyzyjną diagnostykę (w tym obrazową i laboratoryjną), personalizację terapii oraz łatwiejszy dostęp do usług medycznych.

Rozwój innowacji opiera się na współpracy z biurami merytorycznymi, placówkami medycznymi, partnerami technologicznymi i startupami, co umożliwia szybkie testowanie i wdrażanie rozwiązań o wysokim potencjale rynkowym i społecznym.

PZU Zdrowie aktywnie uczestniczy w programach akceleryacyjnych (m.in. Start Smart i Huge Think), konkursach (m.in. Startup Med, EEC Startup Challenge), hackathonach (Hack na Zdrowie) oraz wydarzeniach branżowych (m.in. AI & MedTech CEE, MII Connect i MEDmeetsTECH).

Równolegle organizacja rozwija kulturę innowacji, promując interdyscyplinarną współpracę, podejście zorientowane na pacjenta oraz otwartość na zmiany w dynamicznie rozwijającym się sektorze medtech.



2.4.3. Inwestycje

TFI PZU



W ramach Grupy PZU działalność na rynku funduszy inwestycyjnych prowadzi Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych PZU (TFI PZU). Oferuje produkty i usługi dla klientów indywidualnych i instytucjonalnych. Dodatkowo w ramach III filaru systemu emerytalnego TFI PZU oferuje:

W formie grupowej:

- Pracownicze Programy Emerytalne (PPE);
- Pracownicze Plany Kapitałowe (PPK);

W formie Indywidualnej:

- Indywidualne Konta Emerytalne (IKE);
- Indywidualne Konta Zabezpieczenia Emerytalnego (IKZE).

Uzupełnieniem ustawowo regulowanych produktów są Grupowe Plany Emerytalne (GPE), oraz Pakiet Wyższa Emerytura (PWE).

Na koniec 2025 roku TFI PZU miało w swojej ofercie 67 funduszy i subfunduszy, w tym dziewięć subfunduszy w ramach PPK.

W 2025 roku w serwisie inPZU wdrożono do sprzedaży nowe fundusze indeksowe inPZU Bitcoin oraz inPZU Złoto, a także produkt Sejf+ z Ochroną Kapitału. Dodatkowo wprowadzono sprzedaż nowych portfeli modelowych opartych o fundusze inPZU FIO,

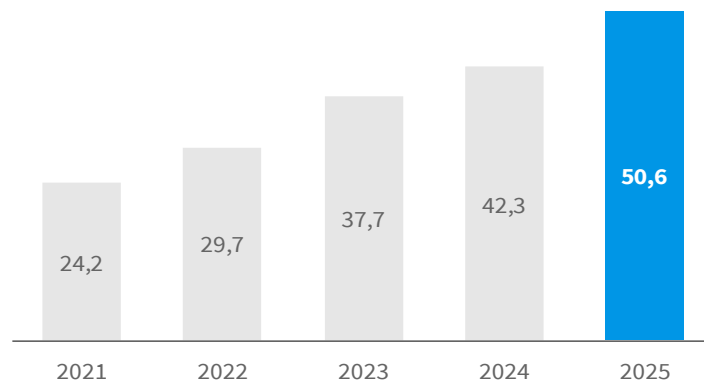
zoptymalizowano ścieżki zakupowe serwisu wraz z uproszczeniem ankiety MIFID. Zakończono integrację portalem mojePZU poprzez prezentację wszystkich produktów TFI w serwisie grupowym. Na koniec roku z serwisu inPZU korzystało ponad 364 tys. użytkowników. W 2025 roku Towarzystwo przekształciło fundusze i sSubfundusze poprzez:

- przesunięcie limitu inwestycyjnego na główne spektrum lokat poszczególnych funduszy z dotychczas obowiązującego na co najmniej 80% WAN (Wartość Aktywów Netto);
- wskazanie poziomu „zmodyfikowanej duration” w przypadku funduszy dłużnych;
- dodanie kryteriów oceny wiarygodności kredytowej emitentów instrumentów dłużnych oraz zapisu o ratingu emitentów.

W 2025 roku w ramach prowadzonej przez Towarzystwo optymalizacji oferty produktowej podjęto następujące działania:

- w kwietniu utworzenie nowego funduszu: PZU FIZ Obligacji Korporacyjnych dedykowany wąskiemu gronu inwestorów;
- w czerwcu połączono dwa fundusze: PZU FIO Ochrony Majątku (fundusz przejmowany) z PZU Sejf+ (subfundusz przejmujący) wydzielonym w ramach PZU FIO Parasolowy;
- w sierpniu - przekształcenie dwóch subfunduszy: inPZU Akcje Sektora Zrównoważonej Gospodarki Wodnej w nowy: inPZU Bitcoin oraz inPZU Akcje Sektora Biotechnologii w nowy: inPZU Złoto;
- w październiku - nowy fundusz niepubliczny: PZU FIZ Private Debt.

Aktywa netto funduszy TFI PZU (w mld zł)



Źródło: IZFiA

Na koniec 2025 roku TFI PZU zarządzało funduszami inwestycyjnym o wartości aktywów netto w wysokości 50,6 mld zł, co oznacza wzrost o 19,5% od stanu z końca 2024 roku.

W ramach usługi zarządzania aktywami na zlecenie klienta (usługa asset management) TFI PZU na koniec 2025 roku zarządzało aktywami o wartości około 15,8 mld zł, z czego blisko 0,73 mld zł dla klienta zewnętrznego. Wartość aktywów pod zarządzaniem w funduszach inwestycyjnych oraz w ramach usługi zarządzania na zlecenie wyniosły ponad 64 mld zł, z czego aktywa od klienta zewnętrznego wyniosły 34,7 mld zł.

W 2025 roku TFI PZU kontynuowało przejęcia aktywów z Pracowniczych Programów Emerytalnych (PPE) – przejęto 29 programów, co skutkowało transferem aktywów w wysokości 209 mln zł.

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

- dobra koniunktura na rynku akcji i długu;
- wysoka aktywność sprzedażowa na rynku wtórnym PPE (52 przejęcia PPE);
- rozwój oferty produktowej i jej modyfikacja, a w szczególności utworzenie dwóch nowych funduszy zamkniętych: PZU FIZ Obligacji Korporacyjnych i PZU FIZ Private Debt;
- rozwój serwisu i oferty inPZU oraz działania wspierające;
- systematyczne wpłaty w ramach PPK i PPE;
- regularny wzrost liczby oszczędzających w ramach PPK, PPE i PWE;
- polityka Narodowego Banku Centralnego w obszarze stóp procentowych;
- spadek rentowności polskich obligacji podwyższający ich wycenę;
- obniżki stóp procentowych przez banki centralne.

TFI PZU jest również jednym z liderów rynku Pracowniczych Planów Kapitałowych (PPK) i Pracowniczych Programów Emerytalnych (PPE). Wynik ten to zasługa szerokiego wsparcia, jakie TFI PZU oferuje pracodawcom przy wdrażaniu i obsłudze PPK, wyników inwestycyjnych subfunduszy PPK oraz dobrze przygotowanego i przeprowadzonego procesu szkoleń z zasad funkcjonowania PPK (wdrożono szkolenie PPK z certyfikatem uczestnictwa).



Kontynuowana w 2025 roku stabilizacja portfela PPK i PPE wpłynęła na umocnienie pozycji Grupy PZU w obu obszarach zarówno pod względem wartości aktywów jak i liczby uczestników. Wartość aktywów funduszy PPK w TFI PZU wyniosła 9,9 mld zł wobec 6,6 mld zł na koniec 2024 roku, co oznacza wzrost o 50,8% r/r. Łącznie na koniec 2025 roku, TFI PZU miało zawartych 112 175 umów o zarządzanie PPK do których przystąpiło 1 033 tys. pracowników.

Natomiast w 613 programach PPE prowadzonych przez TFI PZU uczestniczyło 213 252 pracowników, którzy łącznie na koniec 2025 roku zgromadzili oszczędności o wartości 12,0 mld zł.

PTE PZU



PTE PZU zarządza:

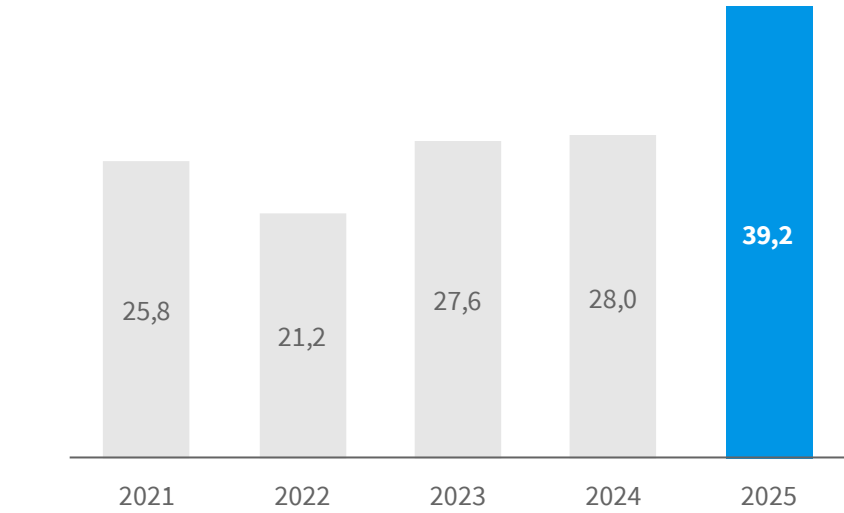
- otwartym funduszem emerytalnym OFE PZU „Złota Jesień”;
- dobrowolnym funduszem emerytalnym DFE PZU.

OFE PZU „Złota Jesień” należy do największych funduszy emerytalnych w Polsce. Na koniec 2025 roku OFE PZU był czwartym co do wielkości funduszem emerytalnym pod względem liczby członków i trzecim pod względem wartości aktywów netto:

- fundusz miał blisko 2,1 mln członków, tj. 14,8% wszystkich uczestników otwartych funduszy emerytalnych;
- aktywa netto wynosiły prawie 39,2 mld zł, czyli 13,3% ogólnej wartości aktywów działających w Polsce otwartych funduszy emerytalnych.

Na koniec 2025 roku DFE PZU prowadził 63,8 tys. rachunków IKZE i IKE, na których były zgromadzone aktywa o wartości 1,5 mld zł. Tym samym fundusz utrzymał pozycję lidera pod względem aktywów netto wśród dobrowolnych funduszy emerytalnych.

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



Źródło: KNF





2.4.4. Bankowość

Grupa Kapitałowa Banku Pekao



Bank Pekao jest uniwersalnym bankiem komercyjnym, oferującym pełny zakres usług bankowych świadczonych na rzecz klientów indywidualnych oraz instytucjonalnych, prowadzącym działalność głównie w Polsce. Grupa Kapitałowa Banku Pekao obejmuje instytucje finansowe działające na rynkach: bankowym, zarządzania aktywami, usług maklerskich, doradztwa inwestycyjnego i transakcyjnego, leasingu i faktoringu. Od 2017 roku Bank Pekao jest częścią Grupy Kapitałowej PZU. Bank oferuje konkurencyjne na rynku polskim produkty i usługi, wysoki standard obsługi oraz szeroką i rozwiniętą sieć dystrybucji.

Szeroka oferta produktowa, nowatorskie rozwiązania i indywidualne podejście zapewniają klientom kompleksową obsługę finansową. Z kolei zintegrowany model działania pozwala na świadczenie usług najwyższej jakości oraz lepsze dopasowanie do zmieniających się potrzeb klientów. Bank konsekwentnie umacnia swoją pozycję rynkową w kluczowych obszarach działalności.

Na koniec III kwartału 2025 roku Bank Pekao plasował się na drugim miejscu wśród banków w Polsce według wielkości aktywów.

Rozwój oferty produktowej

W 2025 roku w segmencie bankowości detalicznej i bankowości prywatnej Bank koncentrował się na dostosowaniu usług dla klientów indywidualnych, tak aby korzystanie z rozwiązań było bardziej intuicyjne

i zgodne z ich oczekiwaniami. Wspierano różne grupy klientów, w tym osoby młodsze i aktywne zawodowo, oferując im rozwiązania odpowiadające na ich potrzeby w codziennych sytuacjach.

W 2025 roku otworzono łącznie 497,5 tys. Kont Przekorzystnych i Kont Świat Premium, w tym 172,5 tys. dla klientów do 26 roku życia. Na koniec 2025 roku Bank obsługiwał 6,7 mln klientów indywidualnych, w tym 1,2 mln młodych klientów do 26 roku życia.

W 2025 roku utrzymano wysoką sprzedaż Kont Świat Premium, łącznie otwarto 36 tys. rachunków dedykowanych klientom zamożnym, deponującym na produktach oszczędnościowych Banku min. 200 tys. zł. Ponad 21 tys. tych kont zostało otwartych przez nowych klientów.

Wśród najchętniej wybieranych benefitów konta znalazły się m.in.: atrakcyjnie oprocentowane Konto Oszczędnościowe Premium z promocjami dla nowych klientów (np. 6% do 200 tys. zł przez 4 miesiące), promocja 10 tys. mil w ramach programu Miles & More za zakup i aktywne korzystanie z „Karty Kredytowej z Żubrem”, czy dostęp do szerokiej oferty produktów oszczędnościowo-inwestycyjnych, w tym możliwość zakupu Obligacji Skarbu Państwa.

W 2025 roku odnotowano rekordową akwizycję w segmencie Bankowości Prywatnej – blisko 2 tys. nowych klientów. Nawiązano także współpracę z ponad 300 Fundacjami Rodzinnymi w ramach Family Office.

Istotny wpływ na wyniki sprzedaży miały kampanie marketingowe prowadzone w 2025 roku dla Konta Przekorzystnego z Kontem Oszczędnościowym z wysokim oprocentowaniem i programem rabatowym „Okazje z Żubrem”. Klientom udostępniono

kompleksowy pakiet rozwiązań „Supermoce w podróży”, który odpowiadał na szczególne potrzeby klientów związane z podróżami w okresie wakacyjno-urlopowym. Bardzo dużym zainteresowaniem klientów cieszyły się innowacyjne obrączki płatnicze oraz możliwość zakupu e-winiet przez aplikację PeoPay. W ramach współpracy z Polskimi Liniami Lotniczymi LOT oraz Miles & More kontynuowano działania promujące zbieranie mil za transakcje wykonane „Kartą Kredytową z Żubrem”. Z karty tej korzysta obecnie ponad 34,7 tys. klientów.

W 2025 roku realizowano kolejne edycje promocji otwierania kont online, w ramach których klienci, którzy spełnili warunki promocji tj. aktywnie korzystali z karty debetowej i wyrazili zgody marketingowe mogli otrzymać atrakcyjne bonusy w formie przelewu na konto, nawet do 400 zł.

Prowadzono intensywne działania ukierunkowane na budowanie wizerunku marki banku wśród młodych klientów m.in. wspierając pasje swoich klientów – sport, gaming, muzykę (np. Bank Pekao był partnerem festiwalu Bittersweet w Poznaniu). Aktywnie promowano sprzedaż kart oraz aplikację PeoPay wśród młodych klientów, wprowadzając nowe wizerunki kart inspirowane gamingiem oraz oferując w ramach programu Mastercard Bezcenne Chwile specjalny katalog nagród i promocję dla osób za rejestrujących kartę z takim wizerunkiem. Poza tym dla klientów w wieku 18 - 26 lat przygotowano ofertę Konta Przekorzystnego za 0 zł. Dodatkowo udostępniono poradnik „ABC Oszczędzania”, który pomaga młodym klientom rozwijać umiejętność świadomego zarządzania finansami i podejmowania odpowiedzialnych decyzji finansowych.

Bank prowadził aktywne działania promujące sprzedaż kont dla dzieci i młodzieży. Rodziców zachęcano do założenia pierwszego konta dla dziecka poprzez dedykowane i atrakcyjne promocje związane z otwarciem konta. Oferowano atrakcyjne oprocentowanie w rachunku oszczędnościowym Mój Skarb.

W 2025 roku dużym zainteresowaniem wśród klientów indywidualnych cieszyły się konta oszczędnościowe, w tym cykliczne promocje dla nowych klientów oraz posiadaczy Kont Oszczędnościowych oraz Kont Oszczędnościowych Premium z atrakcyjnym oprocentowaniem 7,0% przez 4 miesiące do 100 tys. zł, co przełożyło się na wzrost łącznego salda na kontach oszczędnościowych do końca grudnia 2025 roku o prawie 2,1 mld zł (+7,5%).

Klientom preferującym tradycyjne formy lokowania środków oferowano szeroką gamę lokat terminowych z atrakcyjnym oprocentowaniem. Lokaty były dostępne zarówno w kanałach zdalnych (np. lokaty Lokuj z Nami, Lokata dla Ciebie) jak i w oddziałach. Zainteresowaniem klientów cieszyły się również produkty oszczędnościowe dla dzieci do 18 roku życia, w tym rachunki Mój Skarb oraz Skarbonki, umożliwiające odkładanie oszczędności na konkretne cele.

W 2025 roku osiągnięto bardzo dobre wyniki sprzedaży w zakresie pożyczek gotówkowych. Wartość udzielonych pożyczek gotówkowych wyniosła 7,4 mld zł w ujęciu wolumenów netto, tj. o 17% więcej niż w 2024 roku. Wartość brutto podpisanych nowych umów wyniosła 8,9 mld zł.

Wysoka sprzedaż oraz wysoki udział wolumenu netto w wartości podpisanych umów (nowego finansowania udzielanego klientom) przełożyła się na wzrost wartości

portfela pożyczek gotówkowych o 13,1% r/r. W 2025 roku osiągnięto rekordową sprzedaż pożyczek gotówkowych udzielanych elektronicznie - 6,0 mld zł, tj. +25% r/r. Konsekwentnie zwiększano udział pożyczek udzielanych zdalnie poprzez serwis Pekao24, aplikację mobilną PeoPay oraz za pośrednictwem infolinii Banku.

Rozwijano procesy sprzedaży, stawiając na komfort klientów poprzez wdrażanie nowych ofert kredytowych oraz rozwiązań, które upraszczają pozyskanie finansowania, przenoszenia kredytów z innych banków i jednocześnie podnoszą poziom bezpieczeństwa.

W 2025 roku wdrożono nowe rozwiązania ułatwiające klientom skorzystanie z pożyczek gotówkowych w tym:

- zwiększenie limitu pożyczki dostępnej bez zgody współmałżonka do kwoty 100 tys. zł,
- nowy model polityki cenowej Risk Based Pricing, który umożliwia oferowanie niższej ceny klientom z najlepszym profilem ryzyka,
- nowe procesy konsolidacyjne, ułatwiające przeniesienie pożyczki do Banku Pekao lub połączenie spłacanych rat w Pekao co pozwala obniżyć wysokość spłacanych rat lub uzyskać dodatkowe finansowanie,
- nowe ubezpieczenie CPI do pożyczek gotówkowych ze składką regularną,
- utrzymanie bardzo konkurencyjnych warunków cenowych ofert kredytowych.

Bank Pekao jako jedyny bank w Polsce oferuje kredyty na finansowanie czesnego za płatne studia medyczne. Studenci mogą składać wniosek o kredyt na początku każdego semestru i skorzystać z dopłat do

oprocentowania, poręczenia udzielanego przez BGK, oraz możliwości całkowitego lub częściowego umorzenia. Do tej pory z kredytu skorzystało prawie 5,7 tys. klientów, na łączną kwotę ponad 1,26 mld zł, z czego uruchomiono już prawie 420 mln zł dla semestralnych transz kredytu.

W 2025 roku sprzedaż kredytów mieszkaniowych osiągnęła poziom 10,8 mld zł, tj. wzrost 35% r/r w porównaniu z 8,0 mld zł sprzedaży standardowych kredytów uzyskanym w 2024 roku (z wyłączeniem 3,3 mld zł kredytów w ramach oferty Bezpieczny kredyt 2% sprzedanych w 2024 roku w ramach rządowego programu wsparcia mieszkalnictwa).

Oferta kredytów hipotecznych była na bieżąco aktualizowana i dostosowywana do zmieniających się warunków rynkowych i potrzeb klientów. Ofertę rozszerzono m.in. o ofertę dla służb mundurowych, dla klientów refinansujących zobowiązania kredytowe z innych banków. Wprowadzono również preferencyjne warunki dla kredytów powyżej 500 tys. zł, co pozwoliło szerzej dotrzeć do klientów zamożniejszych, z większych miast, z określonymi potrzebami finansowymi.

W październiku 2025 roku wprowadzono do oferty nowe ubezpieczenie domów i mieszkań PZU Dom, dostępne zarówno jako produkt powiązany z kredytem hipotecznym, jak i jako oferta samodzielna dla wszystkich klientów.

W 2025 roku, w obszarze bancassurance, Bank Pekao rozszerzył ofertę o dwa nowe ubezpieczenia dostępne we wszystkich kanałach dystrybucji: ubezpieczenie CPI z regularną składką powiązane z produktem PEX oraz ubezpieczenie nieruchomości PZU DOM z szerokim zakresem ochrony, dostępne zarówno w ramach kredytu hipotecznego, jak i w formule *standalone* jako samodzielny produkt.

Prowadzono intensywne działania marketingowe oraz spersonalizowaną komunikację z wykorzystaniem systemu CRM, które mają na celu zwiększenie świadomości klientów w zakresie oferty ubezpieczeniowej oraz aktualnych promocji, m.in. na ubezpieczenia podróżne czy komunikacyjne w okresie wakacyjnym.

Oferta ubezpieczeniowa cieszyła się coraz większym zainteresowaniem klientów, osiągnięto wysokie dynamiki sprzedaży r/r w ubezpieczeniach niepowiązanych z produktami bankowymi. Liczba polis *standalone* sprzedanych w 2025 roku była o 80% wyższa r/r. Dynamika sprzedaży ubezpieczeń motoryzacyjnych i komunikacyjnych wyniosła +58%, a ubezpieczeń podróżnych +86% r/r.

Udział liczby kredytów hipotecznych sprzedawanych z ubezpieczeniem (dla których taka oferta mogła być dostępna) utrzymywał się na stabilnym wysokim poziomie 94,2%. W przypadku liczby sprzedanych pożyczek gotówkowych udział ten wyniósł 34,3%. W 2025 roku sprzedano polisy generując ponad 820 mln zł przypisanej składki brutto, co stanowi rekordowy poziom w obszarze bancassurance Banku. Udział w rynku bancassurance na koniec 2025 roku wyniósł 16,2%.

Bankowość przedsiębiorstw obejmuje segment małych i średnich przedsiębiorstw (MŚP) oraz segment średnich korporacji (MID). W tym obszarze w 2025 roku kontynuowano działania w zakresie automatyzacji i digitalizacji, rozwijając również nowe funkcjonalności w bankowości elektronicznej i zwiększając zakres samoobsługi klientów. Koncentrując się na usprawnianiu procesów i podnoszeniu jakości obsługi, wzmacniano przewagi konkurencyjne w segmentach MŚP i MID, co pozwoliło dalej umacniać pozycję Banku na rynku.

Bankowość korporacyjna obejmuje obsługę dużych korporacji i znaczących grup kapitałowych, klientów sektora publicznego, instytucji finansowych, nieruchomości komercyjnych i finansowania specjalistycznego, a także klientów Centrum Biura Maklerskiego. W segmencie Bankowości Korporacyjnej koncentrowano się na rozwoju poszczególnych obszarów biznesowych, wykorzystując nowoczesne narzędzia, które wspierają pracę doradców, specjalistów produktowych oraz analityków. Na koniec 2025 roku obsługiwano ponad 7 tys. klientów korporacyjnych. Wolumen kredytów korporacyjnych brutto wyniósł 64,8 mld (+10% r/r), natomiast kredytów dla sektora publicznego ukształtował się 11,5 mld zł (+10% r/r).

Pekao TFI

Pekao Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych (Pekao TFI) jest częścią Grupy Kapitałowej Pekao. To najdłużej działające towarzystwo funduszy inwestycyjnych w Polsce. Pekao TFI oferuje nowoczesne produkty umożliwiające inwestowanie na rynku krajowym i zagranicznym. Spółka tworzy programy oszczędnościowe, w tym rozwiązania w ramach trzeciego filaru emerytalnego, a także świadczy usługi zarządzania portfelami oraz prowadzi Pracownicze Plany Kapitałowe. Pekao TFI znajduje się w ewidencji PPK, a jego oferta jest dostępna na portalu www.mojeppk.pl.

Na 31 grudnia 2025 roku wartość aktywów netto funduszy inwestycyjnych Pekao TFI (wraz z PPK) wyniosła 41,2 mld zł i była wyższa o 9,0 mld zł tj. o 28,1% w porównaniu do końca grudnia 2024 roku.





Grupa Kapitałowa Alior Bank

Na czele Grupy kapitałowej Alior Banku stoi Alior Bank. Alior Bank jest uniwersalnym bankiem depozytowo-kredytowym działającym w Polsce. Bank obsługuje osoby fizyczne i prawne (w tym zagraniczne). Podstawowy zakres działalności obejmuje prowadzenie rachunków bankowych, udzielanie kredytów i pożyczek pieniężnych, emitowanie bankowych papierów wartościowych oraz prowadzenie skupu i sprzedaży wartości dewizowych. Bank prowadzi także działalność maklerską, doradztwo i pośrednictwo finansowe oraz świadczy inne usługi finansowe. Od 2015 roku Alior Bank jest częścią Grupy PZU.

Na koniec III kwartału 2025 roku Alior Bank plasował się na ósmym miejscu wśród banków w Polsce według wielkości aktywów.

Rozwój oferty produktowej

W 2025 roku Alior Bank realizował strategię Banku w rozwoju cyfrowych kanałów sprzedaży i współpracy z Grupą PZU.

Alior Bank udostępnił nowy uproszczony proces wnioskowania o dodatkowe środki w ramach pożyczki lub konsolidacji zewnętrznej, skierowany do klientów, którzy mają wyliczony limit pre-approved. Proces jest dostępny zarówno w serwisie Alior Online, jak i w aplikacji Alior Mobile. Ukierunkowanie na ciągły rozwój procesów i ofert online znalazło odzwierciedlenie w rosnącym zainteresowaniu klientów procesami sprzedaży pożyczki dostępnymi online. W 2025 roku ich sprzedaż wolumenowa wzrosła o 40% w porównaniu do roku poprzedniego.

W I półroczu 2025 roku jako element cross-sellingowej strategii z Grupą PZU w odpowiedzi na potrzeby klientów wdrożono ubezpieczenia na życie i od utraty pracy z miesięczną składką.

Alior Bank sukcesywnie dostosowywał ofertę cenową pożyczki gotówkowej dbając o jej rentowność oraz konkurencyjność w stosunku do innych ofert dostępnych na rynku. Największym zainteresowaniem klientów nadal cieszyły się produkty ze stałą stopą procentową, dające konsumentom komfort przewidywalności kosztów związanych z zawartymi umowami kredytowymi.

W II kwartale 2025 roku Alior Bank rozpoczął wielokanałową kampanię marketingową nowej oferty pożyczki gotówkowej ze stałym oprocentowaniem wynoszącym 9,00%. Z oferty specjalnej mogli skorzystać klienci indywidualni, którzy nie posiadali w Alior Banku pożyczek gotówkowych lub kredytów konsolidacyjnych w dniu złożenia wniosku. Działania obejmowały komunikację w różnych kanałach, takich jak telewizja, Internet, media społecznościowe, nośniki w sieciach sprzedaży oraz działania mikromarketingowe. Dodatkowo, wykorzystano wewnętrzne kanały komunikacji, takie jak Alior Online, Alior Mobile, SMS-y oraz powiadomienia push. Oferta cieszyła się dużym zainteresowaniem, dzięki czemu pozyskano nowych klientów.

W III kwartale 2025 roku wprowadzono Nowy Model Ofert zmniejszając ilość ofert i ujednolicając je we wszystkich kanałach, dzięki czemu lista pożyczek i kredytów stała się bardziej przejrzysta dla klienta pod kątem dostępności ofert. Kolejnym krokiem było kontynuowanie kampanii marketingowej pożyczki gotówkowej ze stałym oprocentowaniem wynoszącym 8,79% dla klientów, którzy nie posiadali w Alior Banku

pożyczek gotówkowych lub kredytów konsolidacyjnych w żadnym z 36 miesięcy poprzedzających miesiąc złożenia wniosku. Dodatkowo na początku grudnia na tej ofercie zostało obniżone oprocentowanie o dodatkowy 1 p.p. dla kwot kredytu konsolidacyjnego od 100 tys. zł.

Alior Bank w 2025 roku osiągnął wzrost wolumenu sprzedaży pożyczek gotówkowych w stosunku do poprzedniego roku o 20%.

Karta kredytowa z limitem kredytowym na dowolny cel to produkt dla klienta indywidualnego dostępny we wszystkich kanałach dystrybucji: kanałach stacjonarnych, telefonicznych oraz w Alior Mobile i Alior Online. Jest to forma odroczenia płatności z możliwością skorzystania z okresu bezodsetkowego do 59 dni dla płatności kartą oraz przelewów pod warunkiem spłaty całości zadłużenia w terminie. W 2025 roku Bank kontynuował promowanie kart kredytowych: Mastercard OK! oraz Mastercard TU i TAM, których głównym beneficjentem jest zwrot za płatności kartami (odpowiednio naliczany w wybranych punktach handlowo-usługowych w przypadku Mastercard OK! oraz naliczany za transakcje w walucie innej niż PLN w przypadku Mastercard TU i TAM, dodatkowo, karta kredytowa Mastercard TU i TAM umożliwia korzystne przewalutowanie, czyli rozliczanie w ponad 150 walutach bez kosztów po stronie Banku). Klientom Private Banking Bank oferuje kartę World Elite z wyższym limitem oraz pakietem usług: Mastercard Concierge, bogatym pakietem ubezpieczeń podróży i usług assistance oraz Priority Pass, czyli dostępem do saloników lotniskowych. Karta World Elite jest dostępna bez opłaty za wydanie dzięki kontynuowanej w 2025 roku promocji „Bez opłaty za wydanie karty na start”.

W 2025 roku Bank kontynuował rozwój sprzedaży karty kredytowej w bankowości elektronicznej i mobilnej (Alior Online i Mobile). Udostępniono spersonalizowane oferty limitów, a do 30 września 2025 roku klienci mogli dodatkowo skorzystać z promocji „Karta na 6+ na KLIK” z nagrodą w postaci dodatkowego cashbacku do 600 zł w ciągu pierwszych 6 miesięcy od uruchomienia umowy. W ramach Alior Online i Mobile klienci mają możliwość uruchomienia planu ratalnego przy użyciu posiadanej karty kredytowej, z propozycją rozłożenia dokonanych transakcji na wygodne do spłaty raty.

W 2025 roku Alior Bank odnotował znaczący wzrost sprzedaży kredytów hipotecznych, w porównaniu z rokiem 2024. W tym okresie Alior Bank zaproponował klientom nową odsłonę flagowej oferty specjalnej „Własne M tam gdzie Ty” a także wprowadził nowe propozycje: ofertę specjalną skierowaną do klientów będących pracownikami służb mundurowych - „Własne M dla służb Mundurowych” oraz ofertę refinansowania kredytu mieszkaniowego - „Refinansuj z Alior Bankiem”. W konsekwencji spadku stóp procentowych Bank odnotował dynamiczny wzrost sprzedaży kredytów hipotecznych.

Oferta Alior Banku obejmuje kredyty hipoteczne zarówno w wariantcie stopy zmiennej, jak i stopy okresowo stałej z terminem 5 letnim. W strukturze sprzedaży w 2025 roku, udział stopy okresowo stałej osiągnął poziom zbliżony do 90%. W strukturze sprzedaży dominuje szeroko rozumiany cel mieszkaniowy związany z finansowaniem potrzeb mieszkaniowych.

Alior Bank aktywnie uczestniczy również w programie „Mieszkanie bez wkładu własnego” oferując swoim klientom możliwość finansowania do 100% kosztów inwestycji związanych z celem mieszkaniowym



w ramach portfelowej linii gwarancyjnej Rządowego Funduszu Mieszkaniowego (PLG-RFM) oraz po spełnieniu określonych warunków, skorzystanie ze spłaty rodzinnej.

Jednym z podstawowych produktów akwizycyjnych w obszarze oszczędności w 2025 roku w Alior Bank było Konto Mega Oszczędnościowe. W styczniu 2025 roku wprowadzono jego nową odsłonę, z atrakcyjną na tle rynku stawką oprocentowania zarówno dla nowych jak i obecnych klientów. W lipcu 2025 roku ofertę kont oszczędnościowych poszerzono o Konto Oszczędnościowe na Start.

Ponadto klienci posiadający Konto Jakże Osobiste nadal mogli aktywować korzyść w postaci wyższego oprocentowania na koncie oszczędnościowym. Ofertę kont oszczędnościowych z promocyjnym oprocentowaniem uzupełniały:

- wariant „Rodzina 800+”, przeznaczony dla klientów, którzy złożyli wniosek o świadczenie wychowawcze za pośrednictwem Alior Online lub na ich koncie osobistym w Banku został odnotowany wpływ świadczenia z programu „Rodzina 800+”;
- wariant „Bonus dla Młodych” przeznaczony dla posiadaczy Konta Jakże Osobistego, którzy ukończyli 13 rok życia, ale nie ukończyli 18 roku życia, a od listopada 2024 roku również dla dzieci między 7 a 12 rokiem życia.

W 2025 roku Alior Bank oferował klientom indywidualnym lokaty terminowe z oprocentowaniem stałym w PLN, USD oraz EUR. Klienci mogli wybrać optymalny wariant okresu oszczędzania oraz otworzyć lokatę w wybranym kanale dystrybucji (m.in. w Alior Online oraz Alior Mobile). Największym zainteresowaniem cieszyła się oferta lokat na nowe

środki w PLN z promocyjnym oprocentowaniem. Kontynuując działania w kierunku digitalizacji klientów oferowano lokatę mobilną dostępną wyłącznie w Alior Mobile dla nowych użytkowników tej aplikacji. Od kwietnia do lipca 2025 roku udostępniono Lokatę na Start dedykowaną dla nowych klientów otwierających konto osobiste w banku. Jednocześnie rozwijano ofertę retencyjną zarówno w kanałach cyfrowych jak i w placówkach.

W obszarze bancassurance w 2025 roku największy przypis składki Alior Bank uzyskał z oferowania ubezpieczenia na życie o charakterze inwestycyjnym i oszczędnościowym z oferty Grupy PZU. W ofercie Banku dostępne były Indywidualne ubezpieczenie na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi “Multi Kapitał II”, w ramach którego klienci mogą zawierać umowę ubezpieczenia na życie i posiadają także dostęp do wielu ubezpieczeniowych funduszy kapitałowych o różnej strategii inwestycyjnej, regionie geograficznym inwestycji, potencjale zysku oraz poziomie ryzyka inwestycyjnego, a także Indywidualne ubezpieczenie na życie i dożycie "Bezpieczne Jutro" z gwarantowaną sumą ubezpieczenia, które rozszerzone zostało o możliwość wyboru przez klienta 48-miesięcznego okresu ubezpieczenia. Łączny uzyskany wolumen składki z obu ubezpieczeń w 2025 roku wyniósł ponad 400 mln zł.

Istotną kwestię w zakresie bancassurance stanowiły wdrożenia produktowe o charakterze regulacyjnym. W 2025 roku Alior Bank skoncentrował się na zmianie modelu oferowania ubezpieczeń do kredytów gotówkowych ze składek płatnych jednorazowo na składki płatne w ratach miesięcznych. W lutym 2025 roku wdrożono z PZU indywidualne ubezpieczenia NNW i utraty pracy dla kredytobiorców kredytów gotówkowych udzielanych przez Alior Bank, natomiast

w maju zmianie uległo dostarczane przez PZU Życie indywidualne ubezpieczenie na życie dla kredytobiorców kredytów gotówkowych udzielanych przez Alior Bank. Ważnym wdrożeniem było udostępnienie w IV kwartale 2025 roku w kanałach zdalnych nowego mikroserwisu ułatwiającego model sprzedaży ubezpieczeń do kredytów gotówkowych.

Produkty ubezpieczeniowe typu stand-alone, niepowiązane z produktami bankowymi, tj. ubezpieczenie turystyczne, komunikacyjne i nieruchomości dostępne online, utrzymywały trend rosnący i są bardzo ważne dla działań rozwojowych oferty bancassurance. Sprzedaż tych ubezpieczeń była wspierana przez kampanie marketingowe oparte m.in. na promocjach i zniżkach. Szczególnie wysoki wzrost liczby sprzedanych polis dotyczył ubezpieczenia turystycznego PZU Wojażer. Od II półrocza 2025 roku do oferty ubezpieczeń, które można kupić za pośrednictwem Alior Banku zostało dodane z myślą o najmłodszych ubezpieczenie PZU NNW Edukacja.

W ofercie Banku dostępne były także ubezpieczenia grupowe, stanowiące dodatkową korzyść w ramach produktów bankowych. Należały do nich ubezpieczenia assistance oraz podrózne w ramach Konta Jakże Osobistego, ubezpieczenie podrózne powiązane z kartami kredytowych i debetowymi World Elite, a także ubezpieczenia grupowe dla kredytów ratalnych.

Bank kontynuuje strategię opartą na oferowaniu przede wszystkim ubezpieczeń w tzw. modelu indywidualnym, w którym występuje jako pośrednik ubezpieczeniowy i otrzymuje z tego tytułu wynagrodzenie. Model grupowy, w którym Bank jest ubezpieczającym, stosowany jest w przypadku produktów bezpłatnych dla klienta, stanowiących uzupełnienie parametrów danego

produktu bankowego i dostarczaniu dodatkowych korzyści dla klienta.

W segmencie detalicznym Alior Bank oferuje również kredyty ratalne. W 2025 roku skutecznie rozszerzano współpracę z kolejnymi Partnerami w obszarze Consumer Finance, co pozwoliło znacząco zwiększyć zasięg oferty Banku. Kontynuowano realizację kluczowych inicjatyw podjętych w ramach Strategii Banku, koncentrując się na utrzymaniu i wzmocnieniu pozycji lidera na rynku kredytów ratalnych.

W 2025 roku działania w segmencie biznesowym w obliczu zmieniających się warunków rynkowych oraz rosnących oczekiwań przedsiębiorców, koncentrowały się na realizacji strategicznych priorytetów, które pozwalają zbudować solidne fundamenty do dalszego wzrostu, zapewniając jednocześnie bezpieczeństwo i rentowność działalności. Kluczowe inicjatywy dotyczyły rozszerzenia oferty finansowania OZE, realizacji projektu nowej bankowości internetowej, automatyzacji i rozwoju procesów sprzedaży online umożliwiających przedsiębiorcom samodzielne zakładanie rachunków.

Alior TFI

Alior Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych, jest częścią grupy kapitałowej Alior Bank. Spółka powstała w 2010 roku, pierwotnie jako dom maklerski, specjalizujący się w zarządzaniu aktywami. W 2015 roku spółka została przekształcona w towarzystwo funduszy inwestycyjnych i przejęła zarządzanie funduszem inwestycyjnym ALIOR SFIO. W przeszłości była notowana na rynku NewConnect. Alior Bank stopniowo zwiększał swoje zaangażowanie kapitałowe w Spółkę, obejmując finalnie 100% akcji i wycofując spółkę z obrotu publicznego.



Obecnie działalność Alior TFI koncentruje się na zarządzaniu funduszem inwestycyjnym ALIOR SFIO, którego głównym dystrybutorem jednostek uczestnictwa jest Alior Bank. Spółka posiada również licencję na zarządzanie portfelami, w skład których wchodzi jeden lub większa liczba instrumentów finansowych.

Na 31 grudnia 2025 roku wartość aktywów netto funduszy inwestycyjnych Alior TFI wyniosła 4,8 mld zł i była wyższa o 1,5 mld zł tj. o 48,0% w porównaniu do końca grudnia 2024 roku.

2.4.5. Pozostałe obszary

Krótką charakterystyka pozostałych spółek Grupy PZU

PZU Pomoc

PZU Pomoc realizuje usługi pomocnicze na rzecz spółek Grupy PZU:

- zarządza siecią naprawczą PZU;
- organizuje usługi assistance komunikacyjnego dla LINK4, InterEurope (spółka z poza Grupy PZU), dodatkowo realizuje usługi assistance na rzecz spółki SOS Ukraina;
- prowadzi aukcje i sprzedaż pozostałości w szkodach;
- wspiera procesy likwidacji technicznej szkód komunikacyjnych;
- prowadzi obsługę produktów asystenckich dla PZU i PZU Życie (m.in. porady prawne, organizacja usług asystenckich);
- zarządza programem lojalnościowym Klub PZU Pomoc w Życiu – na koniec 2025 roku ponad 2,2 mln klubowiczów;
- prowadzi PZU Sport w formie abonamentów sportowo-rekreacyjnych, platformę benefitów PZU Benefits oraz obsługuje Program lojalnościowy dla akcjonariuszy indywidualnych PZU pod nazwą Moje Akcje PZU.

PZU LAB

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

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

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

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

Spółka prowadzi intensywną działalność edukacyjną i promocyjną w zakresie bezpieczeństwa. Z inicjatywy PZU LAB organizowane są corocznie Forum Bezpieczeństwa Przemysłu Morskiego, Forum

Bezpieczeństwa Przemysłu Energetycznego oraz Forum Bezpieczeństwa Przemysłu Drzewnego. Dodatkowo zapoczątkowany został cykl szkoleń „Piramida kompetencji” dedykowany dla wszystkich uczestników rynku ubezpieczeniowego, którego celem jest wzrost wiedzy w zakresie zarządzania ryzykiem prowadzonej działalności przedsiębiorstw.

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

PZU Finanse

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

PZU Centrum Operacji

PZU Centrum Operacji świadczy usługi wspierające działalność spółek Grupy PZU. Przedmiotem działalności PZU Centrum Operacji jest prowadzenie działalności gospodarczej w zakresie świadczenia usług:

- pomocniczych związanych z ubezpieczeniami i funduszami emerytalnymi;
- stałego pośredniczenia przy zawieraniu umów ubezpieczenia, umów finansowych i inwestycyjnych oraz umów assistance;
- Contact Center;
- Data Center;
- poligraficznych;



- informatycznych;
- prowadzenia ksiąg rachunkowych;
- kadrowo-płacowych;
- pośrednictwa w zbywaniu i odkupywaniu jednostek uczestnictwa funduszy inwestycyjnych oraz tytułów uczestnictwa, a także doradztwa inwestycyjnego w odniesieniu do takich instrumentów.

Tower Inwestycje

Przedmiotem działalności spółki jest działalność inwestycyjna poprzez lokowanie wolnych środków finansowych oraz działalność deweloperska w zakresie budowy nieruchomości komercyjnych.

Spółka zrealizowała z inwestycję biurowo-usługową w prestiżowej lokalizacji we Wrocławiu, przy ulicy Oławskiej 35 (Plac Dominikański), w miejscu zajmowanym przez kilkadziesiąt ostatnich lat przez biurowiec należący do PZU. Inwestycja jest przeznaczona częściowo na potrzeby Grupy PZU, a częściowo na wynajem. Aktualnie Spółka prowadzi działalność polegającą na najmie powierzchni biurowej i handlowo-usługowej w budynku.

Ogrodowa-Inwestycje

Podstawową sferę działalności gospodarczej Spółki stanowi – komercyjny wynajem powierzchni biurowych i użytkowych w będącym własnością Spółki budynku biurowym City Gate w Warszawie.

Na wyodrębnionej powierzchni blisko 800 m² realizowane są usługi Centrum Konferencyjnego, w zakresie komercyjnego wynajmu profesjonalnie wyposażonych sal konferencyjno-szkoleniowych dla

organizacji konferencji, spotkań biznesowych, szkoleń i seminariów. Na wyodrębnionej powierzchni 1480 m² realizowane są usługi Centrum Biznesowego Ogrodowa 58 w zakresie komercyjnego wynajmu 135 nowoczesnych stanowisk pracy.

Armatura Kraków

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

Armatura Kraków prowadzi działalność poza obszarem usług finansowych i ubezpieczeniowych. Jest wiodącym producentem w branży sanitarnej i grzewczej w Polsce. Specjalizuje się w produkcji baterii łazienkowych i kuchennych, aluminiowych grzejników centralnego ogrzewania, kabin i parawanów oraz szerokiej gamy zaworów.



2.5. Sprzedaż i dystrybucja

Grupa PZU stworzyła największą geograficznie sieć sprzedaży w Polsce. Zapewnia klientom kompleksową ofertę produktów dzięki synergii w ramach Grupy PZU z wykorzystaniem różnorodnych kanałów dystrybucji. Dzięki temu klienci mają łatwy i wygodny dostęp do produktów i usług finansowych. Grupa zapewnia również wysoką jakość obsługi, podnosząc kwalifikacje sprzedawców i wyposażając ich w nowoczesne narzędzia, usuwając bariery.

2.5.1. Produkty ubezpieczeniowe

 PZU posiada największą sieć sprzedażowo-obslugową. Na koniec 2025 roku obejmowała ona 406 placówek na terenie kraju, w tym 188 w małych miejscowościach oraz agentów na wyłączność, multiagencje, brokerów ubezpieczeniowych, a także zdalne kanały dystrybucji.

W 2025 roku sieć dystrybucji Grupy PZU obejmowała:

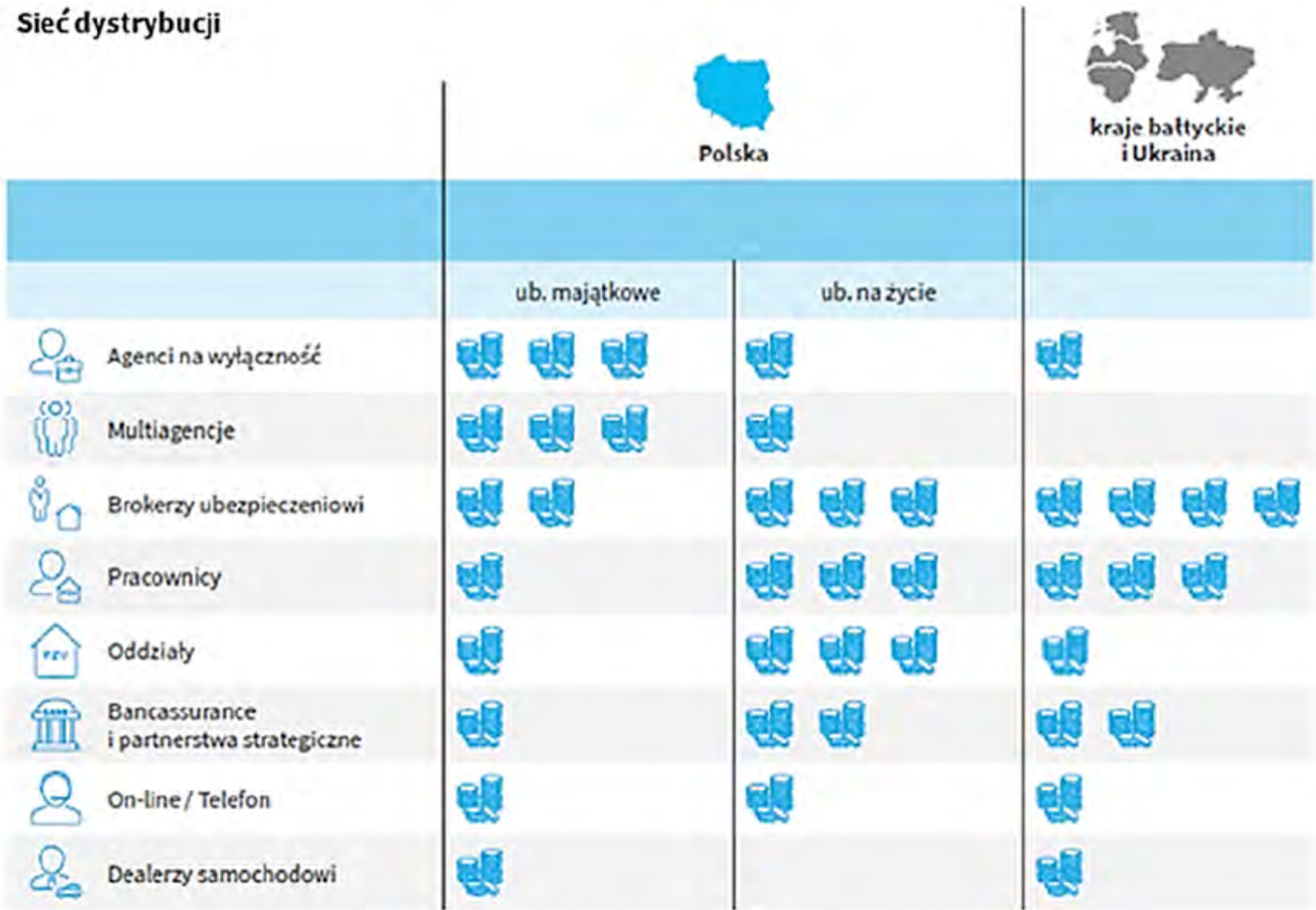
- agentów na wyłączność – w Polsce własna sieć agencyjna PZU składała się z 7,5 tys. agentów na wyłączność i doradców klienta PZU i PZU Życie. Przez kanał agencyjny prowadzona jest sprzedaż głównie w segmencie klienta masowego, ze szczególnym uwzględnieniem ubezpieczeń komunikacyjnych i majątkowych oraz ubezpieczeń indywidualnych (ubezpieczeń na życie). LINK4 współpracował z 823 partnerami bezpośrednio. W krajach bałtyckich sieć agencyjna Grupy składała się z 571 agentów, podczas gdy w Ukrainie było to 147 agentów;

- multiagencje – na polskim rynku ubezpieczeń z Grupą PZU współpracuje ponad 4,5 tys. multiagencji. Realizują one głównie sprzedaż dla klienta masowego (w tym kanale sprzedawane są wszystkie rodzaje ubezpieczeń, a w szczególności komunikacyjne i majątkowe) oraz indywidualne ubezpieczenia na życie. LINK4 współpracował z 61 agregatorami, natomiast w krajach bałtyckich spółki z Grupy współpracowały z 13 multiagencjami, a w Ukrainie z 16 multiagencjami;
- brokerów ubezpieczeniowych – Grupa w Polsce, a w szczególności Pion Klienta Korporacyjnego PZU, współpracował z ponad 1 tys. brokerów ubezpieczeniowych. W krajach bałtyckich, gdzie kanał brokerski jest jednym z głównych kanałów dystrybucji ubezpieczeń, spółki z Grupy współpracowały z 379 brokerami a w Ukrainie z 38 brokerami;
- bancassurance i programy partnerstwa strategicznego – w zakresie ubezpieczeń w 2025 roku PZU współpracował z 8 bankami oraz z 9 partnerami strategicznymi, PZU Życie z 7 bankami, TUW PZUW z 2 bankami i 7 partnerami strategicznymi. LINK4 współpracował z 5 bankami w różnych modelach

dystrybucji ubezpieczeń głównie komunikacyjnych oraz 10 partnerami strategicznymi. W krajach bałtyckich współpraca obejmowała 6 banków i 9 partnerów strategicznych, a w Ukrainie 15 banków;

- kanał zdalny – sprzedaż ubezpieczeń majątkowych przez ten kanał prowadzona jest w szczególności przez LINK4 i obejmuje współpracę z porównywarkami, stroną www oraz call center. Do tego kanału zalicza się również infolinia sprzedażowa PZU oraz mojePZU.

Sieć dystrybucji



Legenda: w skali od 1 do 4, gdzie 1 oznacza 1-10% sprzedaży, 2 oznacza 11-20% sprzedaży, 3 oznacza 21-30% sprzedaży, 4 oznacza 31-40% sprzedaży



Oddziały i biura agencyjne

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

PZU kontynuuje rozwój profesjonalnej sieci sprzedaży agencyjnej. Biura agentów są zawsze blisko klientów, a ich jakość obsługi jest przez nich doceniana. PZU pracuje nad przygotowaniem nowego standardu wizualizacji dla placówek, który będzie łączył w sobie nowoczesność i funkcjonalność. Stale prowadzone są prace nad profesjonalizacją sieci i podnoszeniem jakości obsługi klienta poprzez atrakcyjne szkolenia i warsztaty. W 2025 roku został odświeżony standard obsługi klienta, który jest dostosowany do aktualnych trendów rynkowych i przyzwyczajzeń klientów. Agenci aktywnie korzystają z nowoczesnych systemów CRM i obsługi zdalnej jak mojePZU. Większość agentów, którzy prowadzą biura, oferuje doradztwo w zakresie ubezpieczeń majątku, życia i zdrowia klientów. Zapewniają im także kompleksową obsługę w ramach oferty produktowej całej Grupy PZU.

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

strony www.agentpzu.pl, udzielane również jest wsparcie poprzez zarządzanie wizytówkami Google placówek agencyjnych oraz współprowadzenie profesjonalnych profili agentów na Facebooku.

Agenci działają w ramach:

4



20

Makroregionów,

Sieci Sprzedaży

oraz łącznie w

197

Zespołach Agentów Premium,
Zespołach Agentów Kluczowych
i Zespołach Agentów Wyłączych.



Rok 2025 roku przyniósł jeszcze ściślejszą współpracę ze spółkami w ramach Grupy PZU. 1 508 Agentów Wyłączych może oferować Klientom ubezpieczenia komunikacyjne LINK4. Agenci oferują także produkty leasingowe we współpracy z Pekao Leasing oraz Alior Leasing. Dodatkowo mogą oni także oferować konta ROR Banku Pekao.

W 2025 roku wprowadzono nowe programy rekrutacyjne Mocny i Bezpieczny Start, które w znaczący sposób wsparły wzrost sieci agencyjnej. Adepti otrzymują pełne wsparcie finansowe w okresie pierwszych 12 miesięcy wdrożenia, bazę kontaktów z CRM oraz profesjonalne

przygotowanie do wykonywania zawodu agenta wyłącznego, czyli szkolenia, webinary, e-learningi i praktyczne wsparcie menedżera.

Agenci Wyłączyli współpracują z PZU w dwóch modelach – jako agenci terenowi oraz biurowi, którzy wypełniają ściśle standardy obsługi klienta.

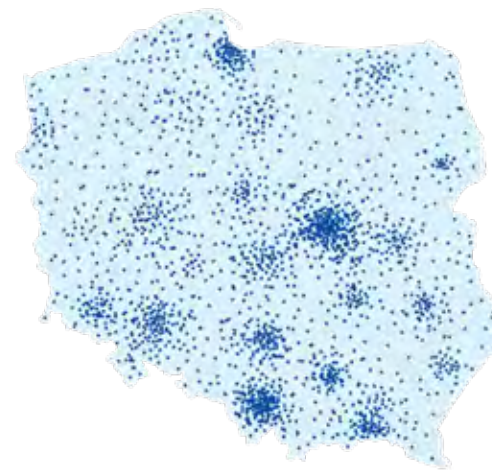
Liczba biur agentów wyłącznych w na koniec 2025 roku wynosiła 1 285. Podnoszenie profesjonalizmu i jakości obsługi klienta w biurach agentów, a także zwiększenie ich fizycznej obecności w terenie to priorytety rozwoju sieci. Szkolenia ze standardów jakości obsługi, pomoc merytoryczna zespołów sprzedaży, a także wsparcie finansowe od PZU.

Liczba biur agentów wyłącznych PZU w całej Polsce na koniec 2025 roku wynosiła

1 285



Zobacz więcej



<https://www.pzu.pl/kontakt-i-pomoc/znajdz-oddzial-lub-agenta>

Sieć Agentów Wyłączych PZU Życie

W 2025 roku PZU Życie kontynuował rozwój sieci Agentów Wyłączych PZU Życie przez podnoszenie standardów obsługi klienta, wdrażanie nowych produktów, systemów informatycznych oraz upraszczanie i digitalizację procesów sprzedażowych (w tym wprowadzenie płatności online, podpisu elektronicznego oraz automatyzację procesu zdalnego umożliwiającego realizację procesu sprzedaży w dowolnym momencie, 24h/7 dni w tygodniu). Celem tych działań jest przede wszystkim wysoka jakość i dostępność produktów i usług dla klienta oraz skrócenie czasu realizacji procesu sprzedażowego.

PZU Życie udziela wsparcia agentom poprzez m.in. atrakcyjne szkolenia i warsztaty rozwojowe, udostępnianie benefitów u partnerów, oraz promocję ich obecności w Internecie w związku z dużym zainteresowaniem klientów poszukiwaniem kontaktu tą właśnie drogą.

W 2025 kontynuowana była działalność Klubu MDRT.PZU – programu mentoringowego, którego celem jest wsparcie sprzedawców w realizacji celów sprzedażowych umożliwiających wstąpienie do Million Dollar Round Table (MDRT), organizacji skupiającej 1% najlepszych na świecie agentów i doradców finansowych. W ramach programu realizowane są działania rozwojowe podnoszące umiejętności sprzedażowe uczestników oraz kompetencje organizacji i zarządzania własną pracą.



Infolinia sprzedażowa w PZU



Klienci zainteresowani zdalnym zakupem ubezpieczenia mogą skontaktować się z PZU za pośrednictwem infolinii. Z kolei klientami z aktywnymi umowami opiekują się specjaliści, którzy dbają o zachowanie ciągłości w ochronie ubezpieczeniowej oraz dopasowanie zakresu ochrony do ich aktualnych potrzeb. W 2025 roku konsultanci infolinii sprzedażowej obsłużyli ponad 2,1 mln połączeń (o 0,4 mln

mniej niż w 2024 roku dzięki uszczelnieniu procesu wykrywania poczty głosowej).

Kluczowe inicjatywy w Biurze Sprzedaży Zdalnej

Biuro Sprzedaży Zdalnej koncentruje swoje działania wokół rozwoju sprzedaży przy jednoczesnym zachowaniu wysokiej jakości i jak najwyższych standardów obsługi klientów. W tym celu podnoszone są kompetencje zarówno sprzedawców infolinii, jak i managerów zespołów. W minionym roku wszyscy kierownicy uczestniczyli m.in. w cyklu szkoleń teoretyczno-praktycznych wspierających proces radzenia sobie ze stresem.

W roku 2025 miała swój początek inicjatywa „Direct w formie” nastawiona na poprawę dobrostanu pracowników oraz przeciwdziałająca wypaleniu zawodowemu.

Oferta Direct w połowie 2025 roku została rozszerzona o OC Lekarza, a w ramach produktu OC pielęgniarek, położnych, fizjoterapeutów i diagnostów laboratoryjnych rozpoczęto sprzedaż pozostałych

zawodów (wcześniej w ofercie directowej dostępne było jedynie OC pielęgniarek). Rozpoczęto także sprzedaż ubezpieczenia PZU Rowerzysty za pośrednictwem platformy UBE Strefa.

Dodatkowo w 2025 roku wdrożono dwa narzędzia wspierające:

- CRM Interakcyjny, który generuje leady w oparciu o interakcje klienta ze stronami internetowymi PZU.
- CC Quality Platform narzędzie, które w oparciu o LLM (Large Language Model) pozwala na analizowanie rozmów w Direct na dużą skalę.

Jakość rozmów sprzedażowych

Działania i inicjatywy prowadzone w Biurze Sprzedaży Zdalnej znajdują swoje odzwierciedlenie w wynikach badania satysfakcji klienta. W 2025 roku 98% klientów pozytywnie oceniło wiedzę i kompetencje konsultantów infolinii. Podobny odsetek klientów pozytywnie ocenił zaangażowanie oraz chęć niesienia pomocy w rozmowie na temat zakupu ubezpieczenia. Z kolei ogólne zadowolenie z procesu zakupowego wyraża 97% klientów.

O wysokich kompetencjach członków zespołu świadczą otrzymywane nagrody, m.in.: I miejsce w konkursie „Instytucja Roku” w kategorii „Najlepsza obsługa w kanałach zdalnych” czy awans zespołu sprzedającego ubezpieczenia MŚP do finału Polish Contact Center Awards w kategorii „Najlepszy zespół konsultantów”.

mojePZU



mojePZU - cyfrowa przestrzeń w świecie ubezpieczeń

Uruchomiona w 2018 roku platforma obsługowo-sprzedażowa mojePZU nieustannie się rozwija, odpowiadając na potrzeby klientów i trendy rynku. Łączy wygodę nowoczesnych, intuicyjnych rozwiązań z wartościami, które od lat wyróżniają PZU.

To najbardziej rozbudowana platforma na polskim rynku ubezpieczeniowym - dostępna zarówno w wersji webowej, jak i w aplikacji mobilnej mojePZU mobile. Dzięki niej klienci PZU mają dostępne wszystko w jednym miejscu: szybki dostęp do usług, prostą obsługę i pełną kontrolę nad swoimi produktami. Liczba użytkowników stale rośnie - z mojePZU w 2025 roku korzystało blisko 5,8 mln klientów, z czego 2 mln używa do tego aplikacji.

mojePZU łączy wygodę nowoczesnych rozwiązań z pełnym wsparciem w świecie ubezpieczeń i usług dodatkowych. Wzmacnia omnikałowość i daje klientom pełną kontrolę nad produktami – w jednym miejscu, online i mobilnie.



W serwisie mojePZU, klient ma możliwość:

- kupić nowe produkty,
- wznowić polisę,
- sprawdzić szczegóły ofert i swoich polis, zgłosić szkodę i śledzić jej status,
- zrealizować procesy obsługowe, np. zwrot nadwyżki czy zbycie pojazdu.

mojePZU umożliwia dostęp do usług medycznych - odbiór e-recepty, umawianie badań i wizyt u lekarza. Pozwala także na inwestowanie oszczędności oraz zarządzanie pakietem sportowo-rekreacyjnym PZU Sport.

mojePZU jest stale rozwijane i wzbogacane o kolejne funkcjonalności i usługi. Rok 2025 to przede wszystkim intensywny rozwój funkcjonalności w obszarze ubezpieczeń życiowych – zarówno indywidualnych jak i grupowych. Automatyzacja procesów obsługi przekłada się na oszczędność czasu klientów, a digitalizacja korespondencji to mniejsze zużycie papieru.

Ponad 5,8 mln użytkowników



Współpraca z bankami w obszarze dystrybucji



Działalność PZU w obszarze bancassurance i assurbanking opiera się na współpracy z bankami z Grupy PZU: Alior Bankiem (w Grupie PZU od 2015 roku) i Bankiem Pekao (w Grupie PZU od 2017 roku) oraz dystrybucji produktów ubezpieczeniowych bancassurance przez banki spoza Grupy. Na koniec 2025 roku 7,4 tys. doradców bankowych (4,4 tys. w Banku Pekao oraz 3 tys. w Alior Banku) posiadało wpis do Rejestru Agentów Ubezpieczeniowych.

Nadrzędnym celem współpracy jest dotarcie do jak największej liczby klientów za pomocą wielu kanałów dystrybucji i zapewnianie ochrony ubezpieczeniowej klientom banków. W strategii Grupy PZU na lata 2025-2027 postawiono na dalsze wzmacnianie relacji z bankami z Grupy oraz partnerski rozwój współpracy z szerszym rynkiem bankowym.

Aktywna współpraca z Bankiem Pekao i Alior Bankiem pozwala konsekwentnie rozszerzać ofertę i skalę sprzedaży produktów ubezpieczeniowych powiązanych z produktami bankowymi, w tym ubezpieczeń do pożyczki gotówkowej i kredytów hipotecznych oraz produktów niepowiązanych tj. ubezpieczeń komunikacyjnych, podróży oraz nieruchomości.

Bancassurance



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

- ubezpieczenia majątkowe oraz na życie do kredytu hipotecznego, pożyczki gotówkowej, ROR oraz kart kredytowych;

- produkty inwestycyjne;

- ubezpieczenia podróży;

- ubezpieczenia komunikacyjne;

- ubezpieczenia nieruchomości

z Alior Bankiem:

- ubezpieczenia majątkowe oraz na życie dla kredytobiorców gotówkowych oraz hipotecznych;

- produkty inwestycyjne;

- ubezpieczenia podróży;

- ubezpieczenia NNW z pakietem zdrowotnym;

- ubezpieczanie NNW dla dzieci i młodzieży.

W 2025 roku dokonano zmian w ofercie ubezpieczeń do pożyczek gotówkowych, wprowadzając model płatności składek regularnych, pobieranych miesięcznie, rezygnując z poboru składek jednorazowych.

W 2025 roku PZU Życie kontynuował współpracę z bankami Grupy: Bankiem Pekao, Alior Bankiem i VeloBank w zakresie sprzedaży produktów typu unit-linked oraz produktów z gwarantowaną sumą ubezpieczenia (SPE). Dzięki współpracy z tymi bankami w 2025 roku utrzymany został wysoki poziom sprzedaży produktów typu SPE, które mimo spadku stóp procentowych zachowały atrakcyjność dla klientów, a jednocześnie odnotowano istotny wzrost sprzedaży produktów inwestycyjnych typu unit-linked.

Oferta dostępnych ubezpieczeniowych funduszy kapitałowych została dostosowana do wymogów Rozporządzenia Ministerstwa Finansów z 10 lutego 2025 roku dotyczącego polityki lokacyjnej UFK.

Współpraca z bankami pozwala konsekwentnie rozszerzać ofertę i skalę sprzedaży produktów ubezpieczeniowych powiązanych z produktami bankowymi, w tym ubezpieczeń do pożyczki gotówkowej i kredytów hipotecznych oraz produktów niepowiązanych tj. ubezpieczeń komunikacyjnych, podróży oraz nieruchomości.

Assurbanking



PZU jest jednym z największych zewnętrznych partnerów Banku Pekao pozyskujących nowych klientów dla banku w procesie sprzedaży ROR za pośrednictwem aplikacji banku Pekao360.

W 2025 roku PZU rozszerzył sieć sprzedaży produktów bankowych. Kontynuowano sprzedaż end-to-end konta indywidualnego w kanale zdalnym (telefonicznie) i stacjonarnym (oddziały i agencje) oraz leadowanie na produkty kredytowe. W ramach pilotażu w Call Center PZU kontynuowano sprzedaż pożyczki gotówkowej dla obecnych klientów banku.

Główne działania były skupione wokół stabilizacji i doskonaleniu procesów w obszarze Assurbankingu, m.in. w obszarze rozwoju jakości obsługi oraz efektywności sprzedaży, co pozwoliło utrzymać wysoki standard współpracy z Bankiem Pekao i przygotować fundamenty pod przyszły rozwój.

Partnerstwa strategiczne

Grupa PZU dąży do stworzenia ekosystemu, w którym nadrzędnym celem będzie umiejętne zarządzanie relacjami z klientem przez oferowanie mu rozwiązań we wszystkich dostępnych dla niego miejscach. Wpływa to na intensyfikację działań w obszarze partnerstw strategicznych z firmami działającymi na rynku polskim, m.in. operatorami telekomunikacyjnymi, zakładami energetycznymi, sieciami handlowymi i liniami lotniczymi w zakresie wspólnego oferowania ubezpieczeń majątkowych i życiowych klientom tych instytucji.

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

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

W 2025 roku PZU współpracował z 9 partnerami strategicznymi. Są to liderzy w swoich branżach i posiadają bazy klientów, które dają możliwość rozbudowania oferty PZU o kolejne, innowacyjne produkty skierowane do tych klientów. Na przykład we współpracy z firmami z branży energetycznej PZU oferuje usługi assistance – pomoc elektryka lub hydraulika a także assistance zdrowotny.

2.5.2. Produkty zdrowotne

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

Kanały kontaktu (poza placówkami)



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

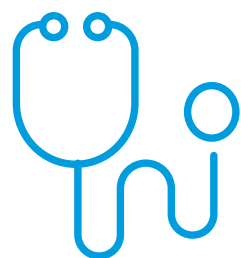


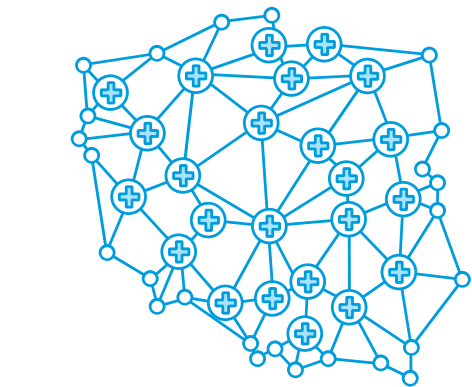
aplikację mobilną / portal samoobsługowy
mojePZU
z dostępnymi kalendarzami placówek

Rozwój skali działalności PZU Zdrowie


~ 2 800
współpracujących
partnerów medycznych

+


~ 5 500
osób personelu medycznego



130 placówek własnych oraz ponad 4 000 placówek partnerskich
w ponad 650 miastach w Polsce

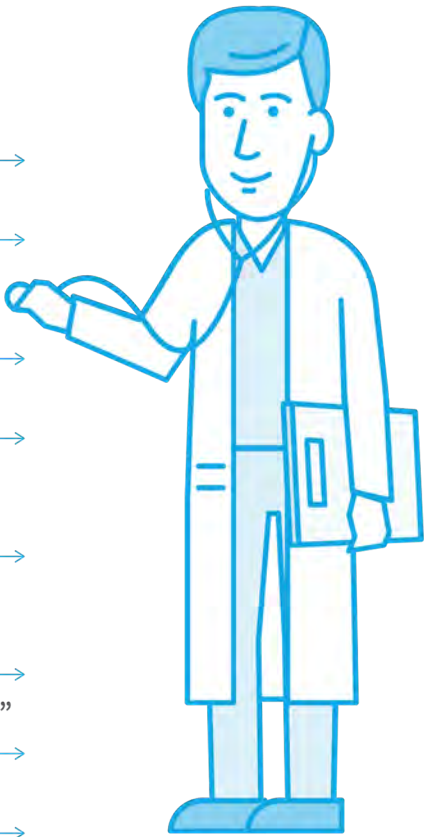
Sieć dystrybucji produktów zdrowotnych

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

Udogodnienia dla pacjentów korzystających z opieki medycznej PZU Zdrowie

Co nas wyróżnia:

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



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



2.5.3. Produkty inwestycyjne

TFI PZU



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

Model I - pozyskiwanie środków w ramach wzmocnienia pozycji na rynku emerytalnym w ramach PPE i PPK, których aktywa przekroczyły łącznie 21,9 mln zł; w 2025 roku pozyskano dodatkowe aktywa na poziomie 209 mln zł z transferów w wyniku przejęć programów PPE;

Model II - współpraca z podmiotami zewnętrznymi, takimi jak banki, domy maklerskie, ubezpieczyciele oraz firmy niezależnego doradztwa finansowego (IFA's), które dystrybuują fundusze TFI PZU klientom detalicznym i instytucjonalnym. Model dystrybucji zewnętrznej został uruchomiony w 2011 roku i dynamicznie rozwija swój zakres przez pozyskanie nowych partnerów w kanałach tradycyjnych i zdalnych. Na koniec 2025 roku w tym kanale TFI PZU współpracowało z 19 instytucjami;

Model III - wykorzystanie własnych i partnerskich sieci powiązanych z PZU – sieć oddziałów ubezpieczeniowych PZU, banki wchodzące w skład Grupy PZU (Bank Pekao i Alior Bank) oraz własna sieć sprzedaży TFI PZU;

Model IV - najmłodszy model dystrybucji, to uruchomiona w 2018 roku platforma internetowa inPZU wraz z pierwszym w Polsce parasolem funduszy indeksowych, w którego skład na koniec 2025 roku wchodziło 43 klasy aktywów.

inPZU



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

Na koniec 2025 roku z serwisu **inPZU.pl** korzystało **>364 tys. aktywnych użytkowników**

W 2025 roku rozwój serwisu inPZU koncentrował się na rozwoju oferty produktowej: wdrożono do sprzedaży nowe fundusze indeksowe inPZU Bitcoin oraz inPZU Złoto, a także produkt Sejf+ z Ochroną Kapitału. Ponadto utworzono i uruchomiono sprzedaż nowego programu „PZU Portfele Modelowe” opartego o fundusze inPZU FIO. Dodatkowo system został rozwinięty w zakresie funkcjonalnym: zoptymalizowano wszystkie ścieżki zakupowe, uproszczono ankietę MIFID oraz zmieniono sposób prezentacji oferty oparty o rynki docelowe. Zakończono integrację z portalem mojePZU poprzez prezentację wszystkich produktów TFI w serwisie grupowym. Od listopada wprowadzono nowe

zlecenie rebalansingu portfeli w cyklach kwartalnym, półrocznym i rocznym. W ciągu całego roku kontynuowano działania sprzedażowe i marketingowe dla kanału online, w tym stałe działania SEM, mailingi do baz Grupy PZU i baz zewnętrznych, w IV kwartale przeprowadzono kampanię produktową IKE i IKZE wraz z loterią sprzedażową.

Call Center

TFI PZU udostępnia infolinię do obsługi klientów, uczestników, dystrybutorów funduszy TFI PZU i Pracodawców. Infolinia jest czynna od poniedziałku do piątku w dni robocze, a liczba przeprowadzonych rozmów na infolinii w 2025 roku sięgnęła około 147 tys. rozmów.

Zakres informacji udzielany przez Konsultanta na infolinii jest uzależniony od poziomu identyfikacji osoby dzwoniącej. Klienci mogą otrzymać informacje ogólnodostępne dotyczące Funduszy czy zasad uczestnictwa w Funduszach. Informacje związane z obsługą rejestru danego uczestnika mogą być udzielane po identyfikacji dokonanej przez Konsultanta (Konsultant dokonuje autoryzacji Uczestnika poprzez weryfikację w trakcie rozmowy wybranych kompletów danych zapisanych na rejestrze Uczestnika). Natomiast uczestnicy, którzy zostaną w pełni zweryfikowani w systemie IVR, a w kolejnym kroku przez konsultanta mogą składać zlecenia i dyspozycje drogą telefoniczną w wybranych produktach. Uczestnicy w ramach tej usługi mają do dyspozycji szeroki wybór zleceń finansowych i dyspozycji niefinansowych.

Agent Transferowy prowadzi również infolinię dedykowaną do obsługi dystrybutorów i pracodawców.

PTE PZU



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

Pozyskiwanie klientów w ramach IKZE w DFE PZU prowadzone jest za pośrednictwem następujących kanałów dystrybucji: Internetu, PZU Życie, Banku Pekao, dystrybutorów zewnętrznych. Klienci na IKE w DFE PZU pozyskiwani są kanałem internetowym i poprzez dystrybutorów zewnętrznych. Narzędziem służącym do zawierania umów w Internecie jest kreator umów dostępny pod adresem <http://ikze.pzu.pl>. Działania sprzedażowe prowadzone w 2025 roku wskazują, że największym potencjałem sprzedażowym wykazują się działania w Internecie.

W 2025 roku prowadzone były działania promocyjne i edukacyjne związane z komunikacją limitów wpłat na IKZE i IKE, informacją o możliwości skorzystania z ulgi podatkowej z tytułu wpłat na IKZE oraz budowaniem świadomości zabezpieczenia emerytalnego i oszczędzania na emeryturę. W ramach edukacji uruchomiono kampanię edukacyjną „Jesteś inwestorem, bo pozwalasz swoim oszczędnościom pracować”, która pozwala na zwiększenie świadomości, że oszczędzający są inwestorami i dzięki temu tworzą pozytywne efekty dla gospodarki, rozwoju lokalnych społeczności i ich własnych oszczędności emerytalnych.

Dla klientów DFE PZU w 2025 roku PTE PZU kontynuowało cykl promocji zwalniających z opłaty od wpłat dla nowych (przez cały rok), jak i starych (przez 5 miesięcy) klientów DFE PZU, a także wprowadziło promocję „lojalnościową” dla oszczędzających z ponad 7-letnim stażem zwalniając tych klientów z opłaty od wpłat.



2.5.4. Produkty bankowe

Bank Pekao

Kanały dystrybucji



Bank Pekao udostępnia klientom ogólnopolską szeroką sieć dystrybucji obejmującą oddziały własne i partnerskie, sieć bankomatów, z dogodnym dostępem na terenie całego kraju, profesjonalne centrum obsługi telefonicznej oraz nowoczesne platformy bankowości internetowej i mobilnej dla klientów indywidualnych, korporacyjnych oraz segmentu małych i mikroprzedsiębiorstw.

Na 31 grudnia 2025 roku bank dysponował 560 placówkami oraz 1 363 własnymi bankomatami.

Bankowość internetowa i mobilna

W 2025 roku liczba aktywnych klientów bankowości mobilnej zwiększyła się o 294 tys. do poziomu 3,7 mln, tj. o 9% więcej niż rok temu oraz o 19% więcej niż dwa lata temu. Liczba aktywnych klientów bankowości mobilnej korzystających z aplikacji PeoPay zwiększyła się o 328 tys. do poziomu 3,5 mln i była o 10% wyższa niż przed rokiem oraz o 23% wyższa niż dwa lata temu.

Najważniejsze projekty zrealizowane w 2025 roku w serwisie Pekao24 i aplikacji PeoPay obejmowały wprowadzenie m.in.:

- uproszczonej aktywacji PeoPay w oddziale – zoptymalizowany proces umożliwia sprawniejszą i szybszą realizację usługi w sprzedaży rachunków oraz obsługę klienta, a także wspiera mobilności użytkowników;



- optymalizacji procesu weryfikacji tożsamości na selfie, zwiększającej wygodę i skuteczność zdalnej identyfikacji;
- logowania do Pekao24 bez hasła – na zaufanych urządzeniach wystarczy zatwierdzić logowania w PeoPay lub przy użyciu klucza sprzętowego;
- nowego procesu aktywacji aplikacji PeoPay z wykorzystaniem e-Dowodu, zapewniającego szybkie i bezpieczne uruchomienie aplikacji;
- Centrum powiadomień w PeoPay - wprowadzono dedykowaną sekcję na komunikaty bezpieczeństwa, dzięki czemu klient ma stały dostęp do otrzymanych alertów;
- cyberRescue – całodobowej pomocy w obszarze cyberbezpieczeństwa oraz bieżących powiadomień o zagrożeniach i metodach działania oszustów;
- ochrony behawioralnej – analiza sposób pisania na klawiaturze, poruszania kursorem czy gestów na ekranie pozwala stworzyć indywidualny profil behawioralny klienta i zwiększyć bezpieczeństwo jego danych i środków finansowych w bankowości elektronicznej;

- automatycznego generowania wizytówki autoryzacyjnej konsultanta – potwierdzenie tożsamości konsultanta infolinii bezpośrednio w aplikacji, co zwiększa bezpieczeństwo kontaktu z Bankiem;
- Live Activities – możliwość śledzenia w czasie rzeczywistym ważności biletów i czasu parkowania aplikacji PeoPay;
- zmian wynikających z ustawy o dostępności WCAG (Web Content Accessibility Guidelines - wytyczne dotyczące dostępności treści internetowych) - dostosowanie serwisu i aplikacji do wymogów zwiększających dostępność dla wszystkich użytkowników;
- przelew Sorbnet – dostosowano proces do nowych regulacji wprowadzających system SORBNET3;
- przelewów seryjnych oraz seryjnych przelewów split payment, umożliwiających realizację wielu przelewów jednocześnie w jednym zleceniu w serwisie Pekao24;
- obrączki płatnicze – umożliwiające dokonywanie płatności za ich pomocą, dzięki tokenizacji kart Banku Visa i Mastercard (zarówno debetowych jak i kredytowych);
- e-winiety funkcja zakupu elektronicznych winiet na przejazdy autostradami i drogami w Bułgarii, Czechach, Słowacji, Słowenii, Szwajcarii oraz na Węgrzech.

Alior Bank

Sieć dystrybucji



Na koniec 2025 roku Alior Bank posiadał 479 placówek (149 oddziałów tradycyjnych, 7 oddziałów Private Banking, 12 Centrów Bankowości Korporacyjnej, w tym 11 Zespołów Sprzedaży Mikro oraz 311 placówek partnerskich). Produkty Banku dystrybuowane były również poprzez sieć ok. 2,2 tys. pośredników kredytowych. Alior Bank korzysta również z kanałów dystrybucji opartych na nowoczesnej platformie informatycznej (obejmującej bankowość online, bankowość mobilną oraz centra obsługi telefonicznej i technologię DRONN).

Do końca 2025 roku Alior Bank zmodernizował do tzw. nowego formatu 94 oddziały. Rolą nowych placówek jest przede wszystkim digitalizacja klientów i procesów oddziałowych, zapewnienie wygody i prywatności klientom oraz poprawa komfortu pracy bankierów. Oddziały w nowym formacie wyróżniają się innowacyjnym designem i wykorzystaniem nowych technologii.

Bankowość internetowa i mobilna

W 2025 roku w obszarze bankowości cyfrowej Alior Bank był skoncentrowany na optymalizacji istniejących i wprowadzeniu nowych rozwiązań w Alior Online i Alior Mobile. Działania te przyczyniły się do realizacji strategii Banku „Alior Bank. Albo nic.”.

Dbając o jak najlepsze doświadczenie klientów, realizację strategii mobilnej rozpoczęto od przygotowania aplikacji Alior Mobile na rosnący ruch i potrzeby użytkowników.



Duża część prac w I półroczu 2025 roku była nakierowana na wzmocnienie fundamentów technologicznych, by w II połowie roku znacząco przyspieszyć tempo rozwoju biznesowego. Dzięki podjętym działaniom znacząco zwiększono liczbę możliwych jednoczesnych sesji (z 11 tys. do 50 tys. sesji) oraz wyeliminowano awarie związane z przeciążeniem (występujące w 2024 roku). Równolegle prowadzono działania mające na celu wzrost efektywności procesu wytwórczego oraz przygotowanie aplikacji na wykorzystanie potencjału chmurowego.



Prowadzono także prace nad rozwojem funkcjonalnym aplikacji i poprawie rozwiązań mających na celu zwiększenie satysfakcji użytkowników Alior Mobile.

W 2025 roku pracowano nad dostosowaniem do wymogów dyrektywy EAA. Aplikacja Alior Mobile została dostosowana do potrzeb osób ze szczególnymi wymaganiami. Zmodyfikowane zostały kluczowe obszary aplikacji aby umożliwić zarządzanie wielkością czcionki przy zachowaniu odpowiedniego kontrastu. Wspierając osoby niedowidzące i niewidome uproszczono nawigację za pomocą wbudowanych asystentów takich jak Talk Back i Voice Over oraz dodane zostały konteksty dla wielu funkcji. Mając na celu wsparcie osób korzystających z klawiatury

zewnętrznej lub specjalistycznego czytnika, dodano możliwość poruszania się po aplikacji i wykonywania funkcji za pomocą tych narzędzi.

BLIK Płatności Powtarzalne - Alior Bank oferuje rozwiązanie jakim są płatności powtarzalne, dzięki którym klienci mogą wygodnie i bezpiecznie regulować stałe zobowiązania, takie jak subskrypcje, rachunki za telefon, Internet czy zakupy w wybranych sklepach internetowych.

Klientom, których kredyty ratalne są obsługiwane przez Alior Bank, w sierpniu 2025 roku udostępniono możliwość spłaty raty za pomocą kodu BLIK wygenerowanego w aplikacji innego banku.

Usługa Kantor w Alior Online i Alior Mobile umożliwia wymianę: PLN, EUR, USD, GBP, CHF przez całą dobę, 7 dni w tygodniu, a wymiana następuje pomiędzy rachunkami walutowymi klienta w czasie rzeczywistym. Usługa oferuje klientom szereg udogodnień takich jak możliwość opłacenia zakupu waluty za pomocą kodu BLIK, ustawienia zleceń wymiany po ustalonym kursie czy powiadomienia o kursie waluty. Usługa Kantor w Alior Online i Alior Mobile jest bezpłatna i dostępna dla wszystkich klientów indywidualnych.

W Alior Mobile została dodana możliwość zarządzania elementami np. skrótami czy zapisanymi odbiorcami na pulpicie. Ponadto został ułatwiony dostęp do wiadomości, które klient otrzymuje od Banku.

W II półroczu 2025 roku, w Alior Banku trwały prace nad wdrożeniem platformy low-code do efektywnego budowania procesów sprzedażowych oraz posprzedażowych. Wdrożona została platforma Eximee z BPM Camunda. W listopadzie 2025 roku aplikacja mobilna została z nią zintegrowana, co umożliwia nisko

kosztowe wdrożenia wspomnianych procesów w środowisku omnikanalowym. Pierwszym takim wdrożeniem jest udostępnienie klientom w Alior Mobile możliwości składania wniosków rządowych (Rodzina 800+, Dobry start).

W grudniu 2025 roku w aplikacji mobilnej udostępniono możliwość wypełnienia Ankiety MiFID oraz złożenia wniosków o rachunek maklerski (w tym IKE i IKZE) oraz Alior Trader. To pierwsza faza prac nad Cyfrowymi Inwestycjami, umożliwiającymi pełną obsługę funduszy inwestycyjnych oraz usług maklerskich z poziomu Alior Mobile.



3. Otoczenie i czynniki istotne dla rozwoju Grupy PZU

- 3.1. Czynniki i zdarzenia wpływające na działalność Grupy PZU w 2025 roku
- 3.2. Najważniejsze trendy gospodarcze w Polsce i za granicą
- 3.3. Sektor ubezpieczeniowy w Polsce i krajach bałtyckich na tle Europy
- 3.4. Sektor opieki medycznej w Polsce na tle Europy
- 3.5. Sektor bankowy w Polsce na tle Europy
- 3.6. Rynki finansowe w Polsce i na świecie
- 3.7. Regulacje dotyczące rynku ubezpieczeń i rynków finansowych w Polsce
- 3.8. Czynniki zewnętrzne i wewnętrzne, istotne dla rozwoju Grupy PZU



3.1. Czynniki i zdarzenia wpływające na działalność Grupy PZU w 2025 roku

Przyspieszająca, dzięki rosnącym inwestycjom, polska gospodarka, rekordowa rentowność sektora ubezpieczeniowego i bankowego oraz presja regulacyjna (DORA, AI Act, CSRD) – to główne czynniki kształtujące działalność Grupy PZU w 2025 roku. W takim otoczeniu Grupa koncentrowała się na selekcji ryzyka, dostosowywaniu taryf, rozwoju kanałów cyfrowych, wzmacnianiu odporności operacyjnej i cyberbezpieczeństwa, a także poszerzaniu oferty w odpowiedzi na zmieniające się potrzeby i oczekiwania klientów.

Kategoria	Czynnik / Zdarzenie (2025)	Mechanizm wpływu na działalność	Wpływ na Grupę PZU	Odeśłania do innych części sprawozdania
Czynniki zewnętrzne				
Geopolityka	Napięcia handlowe i postępująca fragmentacja współpracy międzynarodowej, wojna w Ukrainie.	Niepewność gospodarcza wpływająca na rynki finansowe, ryzyka energetyczne oraz presja inflacyjna prowadzące m.in. do wzrostu cen energii.	Ograniczenie działalności ubezpieczeniowej w części Ukrainy objętej wojną wpływające bezpośrednio na przychody ubezpieczeniowe. Inflacja kosztów usług naprawczych, materiałów i energii bezpośrednio wpływające na koszty działalności.	Roz. 3.2. Roz. 6.4.
Makroekonomia	Wzrost PKB, spadek inflacji, obniżki stóp procentowych; Wzrost konsumpcji dzięki realnemu wzrostowi dochodów; Niższa presja płacowa.	Wzrost PKB oraz spadek stóp procentowych wpływa na wzrost popytu na ubezpieczenia, kredyty i produkty inwestycyjne. Inflacja i stopy procentowe wpływają na koszt kapitału i wyniki inwestycyjne, oraz marże odsetkowe w segmencie bankowym.	Wzrost przychodów z ubezpieczeń, wzrost wyniku inwestycyjnego. Rosnący popyt na produkty ubezpieczeniowe dzięki rosnącej realnie sile nabywczej gospodarstw domowych. Stabilizacja kosztów osobowych w Grupie.	Roz. 3.2. , Roz. 3.5. Roz. 6.4.
Sektor ubezpieczeń majątkowych – ubezpieczenia pozakomunikacyjne	Wzrost rynku głównie w ubezpieczeniach nieruchomości (mieszkalnych i komercyjnych), wzrost sum ubezpieczenia, presja na marże.	Rosnąca wartość nieruchomości mieszkalnych i komercyjnych wpływa na wyższe sumy ubezpieczenia i wzrost składki.	Wzrost sprzedaży przy wysokiej rentowności, rozwój taryfikacji i underwritingu, rozwój nowych produktów.	Roz. 3.2.1. Roz. 6.4.
Sektor ubezpieczeń majątkowych – ubezpieczenia komunikacyjne	Silna konkurencja, wzrost średniej szkody, wzrost szkodowości.	Wyhamowanie wzrostu cen, inflacja kosztów napraw, spadek rentowności rynku.	Aktywna polityka cenowa (wzrost cen), większa selekcja ryzyka, poprawa rentowności, niższa dynamika sprzedaży, spadek udziałów rynkowych.	Roz. 3.2.1. Roz. 6.4.

Kategoria	Czynnik / Zdarzenie (2025)	Mechanizm wpływu na działalność	Wpływ na Grupę PZU	Odeśnania do innych części sprawozdania
Zdarzenia pogodowe	Powódzie, gradobicia, huragany.	Ekstremalne zjawiska pogodowe ujawniają rosnącą lukę ubezpieczeniową i wpływają na częstotliwość i wartość wypłat odszkodowań, szczególnie w ubezpieczeniach majątkowych. Równocześnie zwiększona świadomość klimatyczna i ryzyk pogodowych może pobudzać popyt na ubezpieczenia majątkowe. Lokalnie: wyższe wypłaty odszkodowań, presja na taryfy. Globalnie: rosnące koszty reasekuracji.	Wzrost combined ratio i kosztów programu reasekuracyjnego.	Roz. 6.1. Roz. 6.4.
Sektor opieki zdrowotnej	Rosnący popyt na prywatną opiekę, telemedycyna.	Wzrost przychodów.	Większa skala działalności, wzrost liczby placówek własnych i partnerskich, wzrost liczby umów, rosnące znaczenie zdalnych kanałów dystrybucji, wzrost efektywności operacyjnej.	Roz. 3.3.1. Roz. 6.4.
Sektor bankowy	Napływ depozytów, wzrost kredytów zarówno w segmencie korporacyjnym jak i detalicznym i MŚP.	Rekordowe zyski sektora.	Wysoka kontrybucja Banku Pekao i Alior Banku do wyniku Grupy PZU.	Roz. 3.4.1. Roz. 6.4.
Regulacje	DORA, AI Act, CSRD/ESRS, AML, Solvency II, MIFID, NIS2.	Konieczność dostosowania procesów, zwiększone wymogi IT, raportowe, procesowe, kapitałowe.	Wzrost kosztów operacyjnych, zwiększone koszty zgodności, konieczność inwestycji w cyberbezpieczeństwo i modernizację IT.	Roz. 3.6.
Technologia	Digitalizacja, wykorzystanie AI.	Rozwój zdalnej sprzedaży, narzędzi do szybkiej wyceny ryzyka (foto-inspekcje) oraz uproszczonych ścieżek likwidacji Lepsza selekcja ryzyka, prewencja wyłudzeń, szybsza likwidacja szkód (m.in. mStłuczka w aplikacji mObywatel).	Kompleksowa transformacja taryfikacji Kontynuacja cyfryzacji procesów likwidacji szkód.	Roz. 4.2.



Kategoria	Czynnik / Zdarzenie (2025)	Mechanizm wpływu na działalność	Wpływ na Grupę PZU	Odeśłania do innych części sprawozdania
Czynniki wewnętrzne				
Realizacja strategii 2025–2027	Operacjonalizacja Strategii na 2025 rok.	Kontynuacja działań rozwojowych m.in. w ramach cyfryzacji procesów, rozwoju kanału bancassurance, akwizycjach w obszarze zdrowia, modernizacji systemów i uatrakcyjnienia oferty produktowej.	Realizacja celów strategicznych zgodnie z przyjętymi założeniami.	Roz. 4.2. Roz. 6.6.
Reorganizacja kapitałowa Grupy PZU	Term Sheet – porozumienie o współpracy pomiędzy PZU i Bankiem Pekao podpisane 26 czerwca 2025 roku ze zmianami uzgodnionymi 19 grudnia 2025 roku.	Prace nad potencjalnym połączeniem PZU z Bankiem Pekao angażują zasoby po stronie zarządów oraz obydwu organizacji. Intencją stron jest doprowadzenie do realizacji potencjalnej transakcji do 31 grudnia 2027 roku, o ile niezbędne zmiany legislacyjne nastąpią do końca 2026 roku i wejdą w życie do końca kwietnia 2027 roku.	Wpływ na strukturę organizacyjną i wymogi kapitałowe wg. Wypłacalność II.	Roz. 4.3.
Pozycja kapitałowa i polityka dywidendowa	Poziom wskaźnika Wypłacalność II.	Wysoki poziom kapitałów oraz silna pozycja wypłacalności umożliwia rozwój i wypłatę atrakcyjnej dywidendy akcjonariuszom, co jest czynnikiem wpływającym na postrzeganie Grupy przez inwestorów.	Wypłata 3,86 mld zł dywidendy, tj. 4,47 zł na akcję, co przełożyło się na 9,8% stopy dywidendy.	Roz. 6.7. Roz.7.5.3.
Zmiany osobowe w zarządzie	Trzykrotna zmiana na stanowisku Prezesa PZU.	Zmiany personalne na stanowiskach kierowniczych mogą wpływać na decyzje dotyczące zarządzania, kulturę organizacyjną, strategię i tempo realizacji projektów.	Kontynuacja realizacji strategii, większy nacisk na transformację i rozwój.	Roz. 4.2. Roz. 6.6. Roz. 7.3.1.



3.2. Najważniejsze trendy gospodarcze w Polsce i za granicą

Sytuację gospodarczą na świecie w 2025 roku determinowały ryzyka geopolityczne, napięcia handlowe i rozwój technologii związanych ze sztuczną inteligencją. W polskiej gospodarce ubiegły rok upłynął pod znakiem stopniowo rozkręcającej się aktywności oraz szybszej od oczekiwań dezinflacji, która pozwoliła istotnie złagodzić politykę monetarną.

3.2.1. Sytuacja w gospodarce światowej

Rok 2025 był kolejnym okresem zwiększonej niepewności naznaczonej przede wszystkim silnym wzrostem napięć handlowych i postępującą fragmentacją współpracy międzynarodowej, co związane było m.in. z radykalną zmianą polityki zagranicznej przez administrację Donalda Trumpa.

Nie spełniły się dotychczas obawy o negatywny wpływ protekcjonizmu na amerykańską gospodarkę. Wprawdzie w drugiej połowie ubiegłego roku rekordowo długie zawieszenie pracy rządu federalnego skutkowało m.in. lukami i opóźnieniami w publikacji danych, co powodowało trudności w ocenie rzeczywistych tendencji. Niemniej, inflacja w 2025 roku w USA obniżyła się do 2,6% z 2,9% w 2024 roku, a PKB w III kwartale 2025 roku wzrósł w ujęciu realnym aż o 4,4% r/r, po 3,8% r/r w II kwartale i wobec spadku o 0,6% r/r w I kwartale

(annualizowany wynik odsezonowany). Nadal podwyższone są jednak obawy o kondycję rynku pracy za oceanem. W grudniu 2025 roku stopa bezrobocia w USA osiągnęła 4,4%, co oznacza wzrost względem 4,1% notowanych na koniec 2024 roku. Dla porównania, pod koniec 2023 roku wynosiła ona 3,8%, potwierdzając utrzymujący się trend wzrostowy. W 2025 roku towarzyszyła temu największa od dekad fala redukcji w sektorze publicznym, która według szacunków objęła około 300 tys. stanowisk. Jesienią obawy dotyczące sytuacji na rynku pracy zaczęły dominować nad ryzykami związanymi z inflacją i cłami, co skłoniło Fed do trzykrotnej obniżki stóp procentowych o 25 p.b. każda, łącznie dokonując redukcji stóp z poziomu 4,50% do 3,75%.

W 2025 roku tempo wzrostu gospodarczego w strefie euro nieco przyspieszyło. W IV kwartale 2025 roku PKB w ujęciu realnym zwiększył się w tej grupie państw o 1,3% r/r, po 1,4% r/r w III kwartale, 1,5% r/r w II kwartale i 1,6% r/r w I kwartale, a w skali całego

2025 roku wzrost sięgnął 1,5%. W poszczególnych kwartałach 2024 roku tempo zmian PKB w strefie euro wahało się między 0,5% a 1,3% r/r, co w ujęciu rocznym przełożyło się na średni poziom 0,9%.

Samotnym liderem wzrostu gospodarczego strefy euro była w ubiegłym roku Irlandia, gdzie dwucyfrową dynamikę PKB wygenerowały przyspieszone dostawy do USA w związku z cłami, a także działalność firm technologicznych i farmaceutycznych oraz przenoszenia praw własności intelektualnej. Poza tym utrzymało się duże zróżnicowanie między pozostałymi krajami członkowskimi strefy euro. Najlepiej radziły sobie gospodarki Europy Środkowo-Wschodniej, Hiszpania i Chorwacja. Kluczowej dla Polski ze względu na powiązania handlowe niemieckiej gospodarce udało się wydostać z recesji, choć dynamika wzrostu jest póki co niska (0,2% r/r).

Perspektywy gospodarcze Niemiec wspierają zarówno planowane inwestycje, jak i działania o charakterze fiskalnym, jednak ich poprawę nadal ograniczają utrzymujące się wyzwania strukturalne. Przy nadal umiarkowanym popycie, presja inflacyjna ulegała stopniowo dalszemu zmniejszaniu. W strefie euro średnioroczna inflacja obniżyła się w 2025 roku do 2,1%, podczas gdy w 2024 roku wynosiła 2,4%. W grudniu 2025 roku zharmonizowany indeks cen konsumpcyjnych (HICP) ukształtował się na poziomie 2,0%, czyli była zgodna z celem inflacyjnym Europejskiego Banku Centralnego. W odpowiedzi na poprawę sytuacji inflacyjnej Europejski Bank Centralny przeprowadził w pierwszej połowie 2025 roku cztery obniżki stóp procentowych po 25 punktów bazowych każda, redukując ich poziom z 3,15% do 2,15%. Jednocześnie rynek pracy pozostał stabilny. Stopa bezrobocia w ostatnich miesiącach oscyluje wokół poziomu 6,3%, czyli blisko historycznego minimum. Jednak nadal

w niektórych krajach wskaźnik ten rośnie, najsilniej w Finlandii i Słowenii, w których na koniec 2025 roku był o ponad 1,5 p.p. wyższy niż w 2024 roku.

Chinom w ubiegłym roku udało się osiągnąć wynik zaplanowany przez władze centralne – wzrost PKB w Państwie Środka utrzymał się na poziomie 5,0%. Według oficjalnych statystyk tempo wzrostu w trakcie roku jednak słabło – z 5,4% r/r w I kwartale do 4,5% r/r w IV kwartale 2025 roku. Wobec sankcji celnych USA eksporterzy z Chin zdążyli znaleźć alternatywne rynki zbytu dla swojej produkcji, między innymi w Europie czy Afryce, osiągając w skali całego roku rekordową nadwyżkę handlową. Eksport częściowo rekompensował słabości popytu krajowego, przy słabej aktywności zakupowej i kredytowej konsumentów, w tym na nadal trawionym przez kryzys rynku mieszkaniowym.

3.2.2. Trendy w polskiej gospodarce

PKB i produkcja

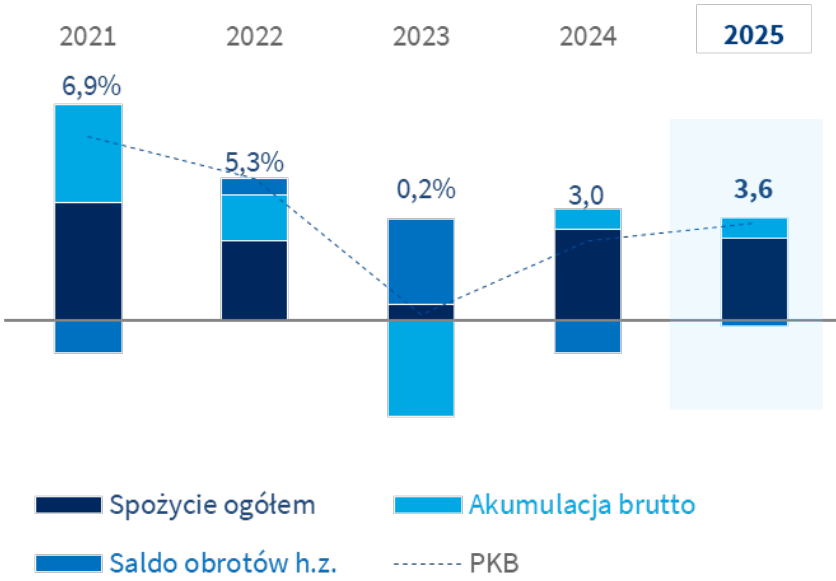
Według pierwszego szacunku GUS, PKB w Polsce w 2025 roku wzrósł realnie o 3,6 %, po 3,0% wzrostu w 2024 roku.

Motorem wzrostu była konsumpcja gospodarstw domowych, która w 2025 roku zwiększyła się realnie o 3,7%, po 2,9% w 2024 roku, i która dodała 2,1 p.p. do wzrostu PKB w ubiegłym roku. Zgodnie z oczekiwaniami w 2025 roku wzrosły również inwestycje, o 4,2% realnie, dokładając 0,7 p.p. do wzrostu PKB. Ich wsparciem były m.in. środki unijne i wydatki zbrojeniowe. W 2024 roku inwestycje spadły o 0,9%. Istotny pozytywny wkład w ubiegłoroczny wzrost polskiej gospodarki miała też konsumpcja publiczna (+1,0 p.p.). Nadal lekko negatywnie na wzrost wpływał zaś eksport netto, co odzwierciedlało szybsze tempo wzrostu aktywności w kraju niż u naszych partnerów handlowych.

W 2025 roku **produkcja sprzedana przemysłu** wzrosła o 3,0%. Mimo napięć handlowych, nadal osłabionej koniunktury u naszych partnerów handlowych oraz rosnącej presji ze strony chińskich producentów, polski przemysł zaczął powoli wychodzić z kilkuletniej stagnacji. Oznaki ożywienia widoczne były m.in. w działach przetwórstwa przemysłowego ukierunkowanych na eksport oraz powiązanych z budownictwem. Silnie w 2025 roku wzrosła produkcja dóbr inwestycyjnych.

Po trudnym 2024 roku, **produkcja budowlano-montażowa** zaczęła odbijać, choć łącznie jej wzrost w 2025 roku wyniósł tylko 0,7%. Rósł liczba realizowanych projektów infrastrukturalnych (m.in. lotnisko Port Polska, inwestycje na kolei, w portach) i energetycznych (m.in. wiatraki na Bałtyku, elektrownia atomowa, modernizacja sieci przesyłowych), czemu towarzyszyło rosnące wydatkowanie środków unijnych. Nie przełożyło się to jednak póki co na wyniki firm wyspecjalizowanych w inżynierii lądowej i wodnej, które zakończyły rok pod kreską. Spadkami zakończył się 2025 roku również w segmencie budowy budynków, przy czym ostatnie miesiące roku przyniosły w tym zakresie poprawę aktywności. Na plus wyróżniały się podmioty wykonujące prace specjalistyczne, które obejmują m.in. przygotowanie terenów pod inwestycje.

Dekompozycja wzrostu PKB



Źródło: GUS/Biuro Analiz Makroekonomicznych PZU

Rynek pracy i konsumpcja

Przeciętne wynagrodzenie w sektorze przedsiębiorstw w 2025 roku wyniosło 8 934,98 zł i było nominalnie wyższe niż przed rokiem o 8,1%, co stanowiło najniższą nominalną dynamikę płac w tym sektorze od 2020 roku. Choć w niektórych miesiącach widoczne było przejściowe przyspieszenie tempa wzrostu płac m.in. ze względu na efekty kalendarzowe i przesunięcia w terminach wypłat ruchomych składników, to presja na wynagrodzenia słabnie, co potwierdzają m.in. wyniki badań ankietowych NBP. Pomimo niższych zmian nominalnych, spadająca szybko inflacja CPI utrzymuje wzrost siły nabywczej płac na wysokim poziomie. W ubiegłym roku wynagrodzenia w sektorze przedsiębiorstw wzrosły realnie o 4,5% r/r wobec 7,0% ich wzrostu w 2024 roku.

Przeciętne zatrudnienie w sektorze przedsiębiorstw w 2025 roku wyniosło 6 445,9 tys. etatów i było o 0,9% niższe niż przed rokiem. Między styczniem a grudniem 2025 roku ubyło ok. 45 tys. etatów. Nadal osłabiona jest aktywność rekrutacyjna firm.

Słabszy popyt na pracę ze strony sektora przedsiębiorstw nie wpłynął istotnie na **bezrobocie**, m.in. ze względu na sytuację demograficzną. Stopa bezrobocia rejestrowanego w grudniu 2025 roku co prawda sięgnęła 5,7%, tj. była o 0,6 p.p. wyższa niż przed rokiem, a liczba bezrobotnych zarejestrowanych na koniec 2025 roku w urzędach pracy wyniosła 887,9 tys. i była o 101,7 tys. wyższa r/r. Statystyki te jednak nie świadczą o znaczącym pogorszeniu sytuacji na rynku pracy, są przede wszystkim efektem wejścia w życie reformy urzędów pracy, która ograniczyła w istotny sposób liczbę wyrejestrowań z bezrobocia, zwłaszcza tych wynikających z niestawienia się w urzędzie pracy w wyznaczonym terminie. Niezmiennie, sytuacja

w Polsce pozostaje stosunkowo korzystna na tle innych państw UE – w grudniu 2025 roku niższą niż w Polsce stopą bezrobocia (odsezonowaną, liczoną według zharmonizowanej dla krajów UE metodologii) mogły się pochwalić jedynie Czechy (3,1%), a taką samą jak Polska – również Malta (3,2%).

Relatywnie stabilna sytuacja na rynku pracy, rosnące w ujęciu realnym dochody oraz obniżki stóp procentowych przekładały się na decyzje zakupowe konsumentów. W 2025 roku **sprzedaż detaliczna** wzrosła w ujęciu realnym o 4,3%. O dobrej sytuacji gospodarstw domowych świadczy m.in. utrzymujące się ożywienie popytu na dobra trwałe oraz pozytywne tendencje w nastrojach konsumenckich. Do historycznie wysokich poziomów wzrosły m.in. oceny gospodarstw domowych co do możliwości dokonywania ważnych zakupów czy możliwości oszczędzania.

Inflacja, polityka pieniężna i stopy procentowe

W 2025 roku tempo wzrostu cen towarów i usług konsumpcyjnych utrzymało się na poziomie 3,6%. Średnioroczna inflacja pozostała w pobliżu górnego przedziału pasma odchyłeń od celu inflacyjnego NBP (2,5%, +/- 1 p.p.), ale kolejne kwartały przynosiły wyraźne hamowanie tempa wzrostu cen – w IV kwartale 2025 roku tempo wzrostu cen towarów i usług konsumpcyjnych zwolniło do 2,5% r/r, po 3,0% r/r w III kwartale i wobec 4,1% r/r w II kwartale i 4,9% r/r w I kwartale 2025 roku. W efekcie inflacja w grudniu ub.r. była niższa od celu inflacyjnego NBP i wyniosła 2,4% r/r.

Proces dezinflacji wspierały m.in. korzystne tendencje cenowe na światowych rynkach żywności i paliw, mocny złoty oraz rosnąca presja konkurencyjna ze strony



towarów importowanych z Chin do Europy. Dla wysokości inflacji w 2025 roku istotne znaczenie miało również kontynuowanie interwencji w zakresie cen energii elektrycznej oraz ciepła systemowego. Powoli hamowało też tempo wzrostu cen usług – w grudniu 2025 roku wyniosło ono 5,2% r/r i było najniższe od końca 2019 roku. Słabnącą presję cenową potwierdziła także inflacja bazowa, której główna miara – po wyłączeniu cen żywności i energii – spowolniła do 2,7% r/r w grudniu 2025 roku, tj. do poziomu najniższego od 6 lat. Jednocześnie, inna miara inflacji bazowej – po wyłączeniu cen administrowanych – spadła w koniec roku poniżej 2%.

Korzystne tendencje w procesach inflacyjnych skłoniły Radę Polityki Pieniężnej do wyraźnego złagodzenia polityki monetarnej. W 2025 roku RPP sześciokrotnie obniżała stopę referencyjną – w maju, lipcu, wrześniu, październiku, listopadzie i grudniu. Łącznie od początku roku koszt pieniądza spadł o 175 p.b., do poziomu 4,00% w grudniu.

Finanse publiczne

Zgodnie z notyfikacją fiskalną GUS, **deficyt sektora instytucji rządowych i samorządowych** w 2024 roku ukształtował się na poziomie 6,5% PKB, po 5,2% PKB w 2023 roku, zaś według wstępnych danych po III kwartale 2025 roku wyniósł około 7,0% PKB (w ujęciu narastającym). W dniu 26 lipca 2024 roku Rada UE podjęła decyzję o uruchomieniu procedury nadmiernego deficytu wobec Polski. W uzasadnieniu podano, że przekroczenie przez deficyt sektora instytucji rządowych i samorządowych wartości odniesienia (3% PKB) nie ma charakteru tymczasowego, co potwierdził odczyt za 2024 rok. Według Zalecenia Rady UE dla Polski z 8 lipca 2025 roku, czasowo wstrzymano stosowanie procedury ze względu na zgodność

z rekomendowanym przez Radę tempem wzrostu wydatków netto. Wzrost deficytu w 2024 roku wynikał przede wszystkim ze wzrostu wydatków na obronność oraz podniesienia wynagrodzeń i świadczeń socjalnych. Według „Strategii zarządzania długiem sektora finansów publicznych w latach 2026-29” deficyt sektora instytucji rządowych i samorządowych ma stopniowo obniżać się od 2026 roku i osiągnąć poziom 4,7% PKB w horyzoncie strategii.

Deficyt budżetu państwa na koniec 2024 roku wyniósł 210,9 mld zł, wobec zakładanych w nowelizacji ustawy budżetowej 240,3 mld zł. Deficyt budżetowy w 2025 roku według ustawy budżetowej ma wynieść 288,8 mld zł, zaś ustawa budżetowa na 2026 rok zakłada wartość 271,7 mld zł.

Zgodnie z ostatnią notyfikacją fiskalną GUS, **dług sektora rządowego i samorządowego** w 2024 roku zwiększył się do 55,1% PKB z 49,5% PKB w 2023 roku, zaś według wstępnych danych po III kwartale 2025 roku wyniósł 58,1% PKB. Według „Strategii zarządzania długiem sektora finansów publicznych w latach 2026-29” dług sektora rządowego i samorządowego ma wzrosnąć do 75,3% PKB w 2029 roku, zaś państwowy dług publiczny może w 2028 roku przekroczyć próg ostrożnościowy 55% PKB, co oznaczałoby uruchomienie w 2030 roku procedur ostrożnościowych określonych w ustawie o finansach publicznych.

3.2.3. Otoczenie zewnętrzne w krajach bałtyckich i w Ukrainie

Litwa

Według danych Banku Litwy wartość produktu krajowego brutto po trzech kwartałach 2025 roku osiągnęła 61,7 mld euro. Realny, niewyrównany sezonowo i kalendarzowo wzrost PKB wyniósł 2,8%. W III kwartale, w porównaniu z II kwartałem 2025 roku, odnotowano minimalny spadek PKB o 0,02%, natomiast w ujęciu rocznym zanotowano wzrost o 2,0%. Na osłabienie dynamiki PKB w III kwartale największy wpływ miały słabsze wyniki przedsiębiorstw z branży przetwórstwa przemysłowego, transportu o raz usług magazynowych. Z kolei pozytywnie na PKB oddziaływały sektory handlu hurtowego i detalicznego, działalności naukowej i technicznej oraz usług administracyjnych. W porównaniu z poprzednim kwartałem konsumpcja gospodarstw domowych zmniejszyła się o 0,7%, wydatki sektora instytucji rządowych i samorządowych spadły o 0,2%, natomiast nakłady brutto na środki trwałe wzrosły o 1,2%. Eksport towarów i usług obniżył się o 1,2%, przy jednoczesnym niewielkim wzroście importu o 0,1%.

W grudniu 2025 roku roczna inflacja, mierzona względem grudnia 2024 roku, wyniosła 3,2%. Na jej poziom wpłynął głównie wzrost cen mięsa, mleka i przetworów mlecznych, jaj, wyrobów tytoniowych oraz napojów spirytusowych. Wzrosły także ceny usług restauracyjnych, rzeczywistych czynszów płaconych przez najemców, konserwacji i napraw środków transportu. Jednocześnie odnotowano spadek cen samochodów oraz energii elektrycznej. Ceny dóbr

i usług konsumpcyjnych w grudniu obniżyły się o 0,2% w porównaniu z poprzednim miesiącem.

Centralny Urząd Statystyczny Litwy poinformował, że w III kwartale 2025 roku stopa bezrobocia na Litwie wyniosła 6,6% odnotowując spadek o 0,6 p.p. w porównaniu do kwartału poprzedniego oraz o 0,2 p.p. w porównaniu do III kwartału poprzedniego roku. Stopa bezrobocia długotrwałego spadła w ciągu kwartału o 0,1 p.p., jednocześnie wzrosła o 0,4 p.p. w porównaniu do analogicznego okresu 2024 roku i ukształtowała się na poziomie 2,6%.

W III kwartale 2025 roku przeciętne miesięczne wynagrodzenie brutto (przed opodatkowaniem pracowników) w całej gospodarce (z wyłączeniem przedsiębiorstw indywidualnych) wyniosło 2 427,6 euro i w porównaniu z poprzednim kwartałem wzrosło o 1,7%. W sektorze publicznym przeciętne miesięczne wynagrodzenie brutto ukształtowało się na poziomie 2 586,0 euro (wzrost o 2,1% względem poprzedniego kwartału) a w sektorze prywatnym na poziomie 2 361,5 euro (wzrost o 1,5% w porównaniu do II kwartału).

Łotwa

Z danych opublikowanych przez Główny Urząd Statystyczny Łotwy wynika, iż w III kwartale 2025 roku produkt krajowy brutto w cenach stałych zwiększył się o 2,5% (wg danych nie wyrównanych sezonowo i kalendarzowo). W porównaniu z poprzednim kwartałem odnotowano wzrost PKB o 0,6% (wg danych wyrównanych sezonowo i kalendarzowo w cenach stałych). W III kwartale największy wkład we wzrost wartości dodanej wniosły sektor przetwórstwa przemysłowego, sektor budowlany oraz handel i działalność związana z obsługą rynku nieruchomości.

Spadek wartości dodanej odnotowano natomiast w sektorze opieki zdrowotnej oraz w rolnictwie, leśnictwie i rybołówstwie. W porównaniu z analogicznym okresem roku poprzedniego, całkowita wartość dodana zwiększyła się o 2,6%. W sektorach produkcyjnych wzrost wyniósł 5,5%, natomiast w sektorach usługowych o 1,6%.

W grudniu 2025 roku, w porównaniu z grudniem 2024 roku, średni poziom cen konsumpcyjnych wzrósł o 3,5%. Na jego poziom wpłynął przede wszystkim wzrost cen towarów i usług związanych z mieszkalnictwem (1,2 p.p.), w szczególności wzrost cen energii elektrycznej. Istotny wpływ na poziom cen miały również wyższe ceny żywności i napojów bezalkoholowych (1,1 p.p.), a ponadto wzrost cen towarów i usług z zakresu rekreacji i kultury (0,2 p.p.) oraz usług w obszarze opieki zdrowotnej (0,2 p.p.).

W listopadzie 2025 roku rzeczywista stopa bezrobocia na Łotwie wyniosła 6,9%, co oznacza wzrost o 0,1 p.p. zarówno w porównaniu z poprzednim miesiącem, jak i z analogicznym okresem roku poprzedniego. W ujęciu rocznym stopa bezrobocia wśród kobiet zwiększyła się o 0,2 p.p. i osiągnęła poziom 5,7%, natomiast wśród mężczyzn pozostała niezmieniona, wynosząc 8,1%.

Przeciętne miesięczne wynagrodzenie brutto w III kwartale 2025 roku wyniosło 1 835 euro, co stanowiło wzrost w ciągu roku o 7,8%, jednocześnie, w ujęciu kwartał do kwartału, wzrosło o 1,5%. W sektorze prywatnym roczny wzrost przeciętnych wynagrodzeń był o 1,0 p.p. wyższy niż w sektorze publicznym (odpowiednio 8,1% i 7,1%).

Średnie wynagrodzenie po opodatkowaniu wyniosło 1 361 euro (co stanowi 74,1% wynagrodzenia brutto) i wzrosło o 10,5% w ujęciu rok do roku, przewyższając wzrost zarówno cen konsumpcyjnych, jak i wynagrodzeń brutto. Realny wzrost wynagrodzeń netto, biorąc pod uwagę wzrost cen, wyniósł 6,3%.

Estonia

Według danych Urzędu Statystycznego Estonii produkt krajowy brutto w III kwartale 2025 roku wzrósł o 0,9% w porównaniu z analogicznym okresem 2024 roku. Największy pozytywny wpływ w zmianę PKB miał sektor produkcyjny, którego wartość dodana wzrosła o 7,9%, ponadto, pozytywnie wpłynął sektor energetyczny oraz działalność związana z obsługą rynku nieruchomości. Negatywnie na tempo wzrostu gospodarczego wpłynął głównie handel hurtowy i detaliczny, gdzie wartość dodana spadła o 6,9%, a także transport i magazynowanie oraz działalność związana z ochroną zdrowia i pomocą społeczną.

W III kwartale nastąpiło przyspieszenie wzrostu handlu zagranicznego. Eksport wzrósł o 5,7%, a import o 5,6%. Eksport netto był dodatni drugi kwartał z rzędu, eksport towarów i usług Estonii przewyższył import o 147 mln euro.

W porównaniu do III kwartału poprzedniego roku konsumpcja prywatna obniżyła się o 0,6%. Odnotowano spadek wydatków na napoje alkoholowe i wyroby tytoniowe, usługi gastronomiczne i zakwaterowanie oraz transport. Jednocześnie najbardziej wzrosły wydatki na usługi finansowe i ubezpieczeniowe, edukację oraz wyposażenie wnętrz.

W listopadzie 2025 roku wskaźnik cen konsumpcyjnych spadł o 0,2% w porównaniu z październikiem i wzrósł o 4,9% w porównaniu z listopadem 2024 roku. Towary były o 2,9% droższe niż w listopadzie ubiegłego roku, a usługi o 7,9%.

Największy wpływ na zmianę wskaźnika w ujęciu rok do roku miały artykuły spożywcze, gdzie wzrost wyniósł 6,5%. Głównymi czynnikami wpływającymi na wzrost cen żywności były podwyżki cen mięsa i produktów mięsnych (o 7,1%), mleka, produktów mlecznych i jaj (o 8,4%), owoców (o 6,3%) oraz czekolady (o 27,8%). W porównaniu z listopadem ubiegłego roku odnotowano spadek cen odzieży i obuwia (o 5,7%), a także rekreacji i wypoczynku (o 0,1%).

Stopa bezrobocia w III kwartale 2025 roku ukształtowała się na poziomie 7,1%, co oznacza obniżenie o 0,7 p.p. w porównaniu do poprzedniego kwartału oraz o 0,3 p.p. w porównaniu do III kwartału ubiegłego roku.

Przeciętne miesięczne wynagrodzenie brutto w III kwartale 2025 roku wyniosło 2.075 euro i było wyższe o 5,9% niż w analogicznym kwartale ubiegłego roku. Jednocześnie, w ujęciu rok do roku, tempo wzrostu wynagrodzeń uległo spowolnieniu.

Największy wzrost wynagrodzeń w porównaniu z III kwartałem 2024 roku odnotowano w sektorze wytwarzania i dystrybucji energii elektrycznej (o 15,3%) a także w przetwórstwie przemysłowym (o 7,7%), sektorze finansowym i ubezpieczeniowym (o 7,2%) oraz w budownictwie (o 7,0%).

Ukraina

Agresja Rosji przeciwko Ukrainie, rozpoczęta 24 lutego 2022 roku, doprowadziła do urzeczywistnienia szeregu ryzyk zarówno dla obywateli, jak i dla sektora biznesowego. Mimo trudnych warunków gospodarka Ukrainy stopniowo dostosowuje się do nowych realiów i podejmuje działania na rzecz odbudowy. Proces ten przebiega jednak powoli, głównie ze względu na konsekwencje działań wojennych, w tym masowe ataki oraz rozległe zniszczenia infrastruktury krytycznej.

Ożywienie w gospodarce nadal odbywa się dzięki popytowi konsumpcyjnemu na rynku krajowym. W III kwartale 2025 roku gospodarka odnotowała realny wzrost produktu krajowego brutto o 0,8% względem poprzedniego kwartału oraz o 2,1% w porównaniu do III kwartału 2024 roku. Istotnym czynnikiem wzrostu gospodarczego była intensyfikacja zbiorów wczesnych plonów, stabilny popyt konsumpcyjny oraz poprawa sytuacji w sektorze energetycznym.

W październiku 2025 roku tempo inflacji spadło do poziomu 10,2%. Mimo obserwowanego wyhamowania, presja inflacyjna pozostaje istotna i wynika głównie z rosnącego popytu konsumpcyjnego, wysokich kosztów prowadzenia działalności gospodarczej, rosnących kosztów pracy oraz osłabienia kursu hrywny.

Decyzją Narodowego Banku Ukrainy z 23 października 2025 roku utrzymano stopę dyskontową na poziomie 15,5%. Działanie to ma na celu zwiększenie atrakcyjności krótkoterminowych depozytów w hrywnie oraz stabilizację warunków na krajowym rynku finansowym.

W 2025 roku dynamika eksportu towarów uległa wyraźnemu spowolnieniu, co było konsekwencją słabszych zbiorów w roku poprzednim oraz obniżonego popytu na rynkach zagranicznych. Dodatkowo negatywny wpływ miało zniesienie przez Unię Europejską preferencji handlowych w czerwcu 2025 roku i powrót do warunków obowiązujących przed lutym 2022 roku. Funkcjonowanie korytarza morskiego bez zakłóceń pozwoliło jednak na przekierowanie znaczącej części eksportu produktów rolnych na inne rynki. Jednocześnie, z uwagi na rosnące potrzeby obronne oraz konieczność zwiększonych zakupów gazu i węgla koksowego, odnotowano przyspieszenie wzrostu importu. W rezultacie na koniec września 2025 roku deficyt handlowy osiągnął poziom 45,2 mld dolarów.

Nominalne dochody gospodarstw domowych zwiększały się przede wszystkim za sprawą rosnących wynagrodzeń w sektorze prywatnym oraz dalszego obniżania się stopy bezrobocia. Jednocześnie w ujęciu realnym tempo wzrostu łącznych dochodów ulegało stopniowemu osłabieniu. W III kwartale przeciętne wynagrodzenie wzrosło nominalnie o 20% r/r. Stopa bezrobocia kontynuowała spadek i, według szacunków NBU, obniżyła się do poziomu około 12%, osiągając najniższą wartość od początku pełnoskalowej rosyjskiej agresji.

Zgodnie z danymi ONZ liczba migrantów z Ukrainy nadal stopniowo rośnie i na dzień 14 listopada 2025 roku wynosi 5,9 mln osób. Warto zaznaczyć, że w statystyce tej uwzględniono również osoby zmuszone do opuszczenia kraju oraz te, które zostały deportowane do Rosji. Od początku 2025 roku Ukrainę opuściło około 294 tys. osób. Według Międzynarodowej Organizacji ds. Migracji (IOM), we wrześniu 2025 roku na terytorium Ukrainy przebywało 3,7 mln osób wewnętrznie przesiedlonych, natomiast 4,5 mln osób powróciło do swoich stałych miejsc zamieszkania.

Od momentu wybuchu wojny agencja ratingowa S&P Global Ratings wielokrotnie aktualizowała długoterminowe ratingi kredytowe Ukrainy w walucie obcej. Według stanu na 3 czerwca 2025 roku agencja Standard & Poor’s obniżyła długoterminowy rating suwerenny Ukrainy w walucie obcej do poziomu „SD/SD” (selektywna niewypłacalność), co było konsekwencją braku spłaty kolejnej raty warrantów powiązanych z dynamiką PKB. Jednocześnie potwierdzono długoterminowe i krótkoterminowe ratingi kredytowe w walucie krajowej na poziomie „CCC+/C”, przy czym perspektywa ratingu długoterminowego w walucie krajowej pozostała stabilna.

Z kolei 14 listopada 2025 roku międzynarodowa agencja Fitch Ratings utrzymała długoterminowy rating Ukrainy w walucie krajowej na poziomie „CCC+”. Równocześnie potwierdzono długoterminowy rating w walucie obcej na poziomie „RD” (restricted default).



3.3. Sektor ubezpieczeniowy w Polsce i krajach bałtyckich na tle Europy

Zakłady ubezpieczeń odgrywają istotną rolę w gospodarce narodowej, działając jako stabilizator cykli koniunkturalnych. Dzięki gromadzeniu składek i wypłacaniu odszkodowań w okresach kryzysowych, przyczyniają się do łagodzenia skutków wahań gospodarczych. Dodatkowo pełnią funkcję długoterminowych inwestorów, wspierając rozwój gospodarki poprzez inwestycje w infrastrukturę, obligacje skarbowe oraz przedsiębiorstwa, co sprzyja stabilności i wzrostowi gospodarczemu.

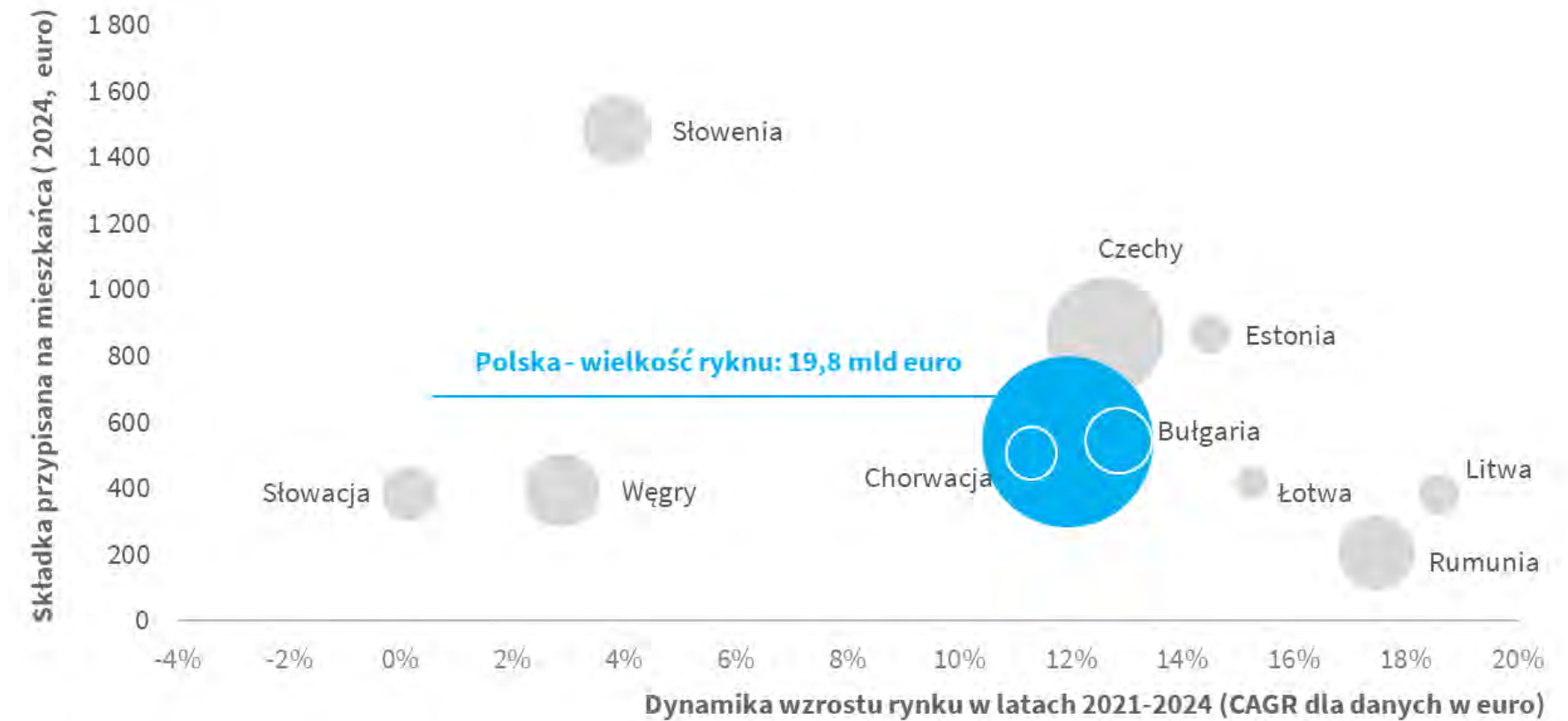
Wartość składek w europejskim sektorze ubezpieczeń w 2024 roku wyniosła 1,57 bln euro, z czego 770,5 mld euro pochodziło z ubezpieczeń na życie, a 797,7 mld euro z ubezpieczeń majątkowych. Największy rynek ubezpieczeniowy w Europie posiadają Francja oraz Niemcy (kolejno 398,5 mld euro i 373,6 mld euro przypisu składki w 2024 roku, stanowiąc 25,4% i 23,8% rynku europejskiego). Rynki przekraczające 100 mld euro składki przypisanej brutto posiadają jeszcze Włochy (158,6 mld euro), Irlandia (109,2 mld euro), a powyżej 80 mld euro mają Niderlandy (94,4 mld euro) oraz Hiszpania (82,1 mld euro). Polski rynek ubezpieczeniowy ustępował także pod względem wielkości tym krajom w Europie Zachodniej, które mają znacząco niższą liczbę mieszkańców niż Polska, np.: Austria (23,2 mld euro), Norwegia (25,9 mld euro), Dania (45,8 mld euro), Szwecja (46,9 mld euro), Belgia (50,6 mld euro), Luksemburg (60,6 mld euro)⁹.

Statystyczny mieszkaniec Europy w 2024 roku wydał na ubezpieczenia w przeliczeniu około 2 883 euro. Rok wcześniej było to 2 671 euro, a więc nastąpił wzrost o prawie 8%¹⁰. W 2024 roku w przeliczeniu przeciętny Polak na ubezpieczenie wydał 542 euro, czyli o około 11% więcej niż rok wcześniej i ponad 5 razy mniej niż statystyczny mieszkaniec Europy. Niższe wartości odnotowano jedynie w kilku krajach Europy Środkowo-Wschodniej. Wydatki na ubezpieczenie mieszkańców Litwy i Łotwy wyniosły odpowiednio 383 euro, 416 euro natomiast statystyczny mieszkaniec Estonii na ubezpieczenia przeznaczył 866 euro. Dla porównania, na największych rynkach ubezpieczeniowych, takich jak Francja i Niemcy, mieszkańcy wydawali odpowiednio 5 820 euro i 4 477 euro na osobę¹¹.

Rynkowy model ubezpieczeń rozwija się w Polsce od 1990 roku. Polski rynek ubezpieczeniowy jest obecnie

Ukrainę, której dane są niemiernodajne z uwagi na trwający konflikt zbrojny
11) EIOPA, European Insurance Overview 2025; Eurostat

Składka przypisana na mieszkańca (2024, euro) w relacji do dynamiki wzrostu rynku ubezpieczeniowego (2021-2024)*



Źródło: EIOPA, European Insurance Overview 2025; Eurostat

*z wyłączeniem Ukrainy ze względu na niestabilną sytuację gospodarczą spowodowaną wojną

** rozmiar koła odzwierciedla udział kraju w rynku ubezpieczeniowym w Europie – im większa składka przypisana brutto, tym większe koło

największym wśród krajów Europy Środkowo-Wschodniej. Składka przypisana brutto dla polskiego rynku w 2024 roku wyniosła 19 844 mln euro, odpowiadając udziałowi składek w rynku europejskim w wysokości około 1,3% (w 2022 roku było to 17 894 mln euro i udział również 1,3%). Dla krajów bałtyckich wartości te wyniosły: dla Łotwy – 781 mln euro (0,05%), Litwy – 1 106 mln euro (0,07%), Estonii – 1 191 mln euro (0,08%)¹².

W strukturze polskiego rynku dominują ubezpieczenia majątkowe i pozostałe, generując dwuipółkrotnie więcej składek niż ubezpieczenia na życie, co stanowiło 74% składek w porównaniu do 26% dla ubezpieczeń na życie, podczas gdy w EOG stosunek wynosił 51% do 49%. Wśród ubezpieczeń majątkowych OC stanowiło 29,4% składek, AC 22,5%, a ubezpieczenia pozakomunikacyjne 48,1%¹³.

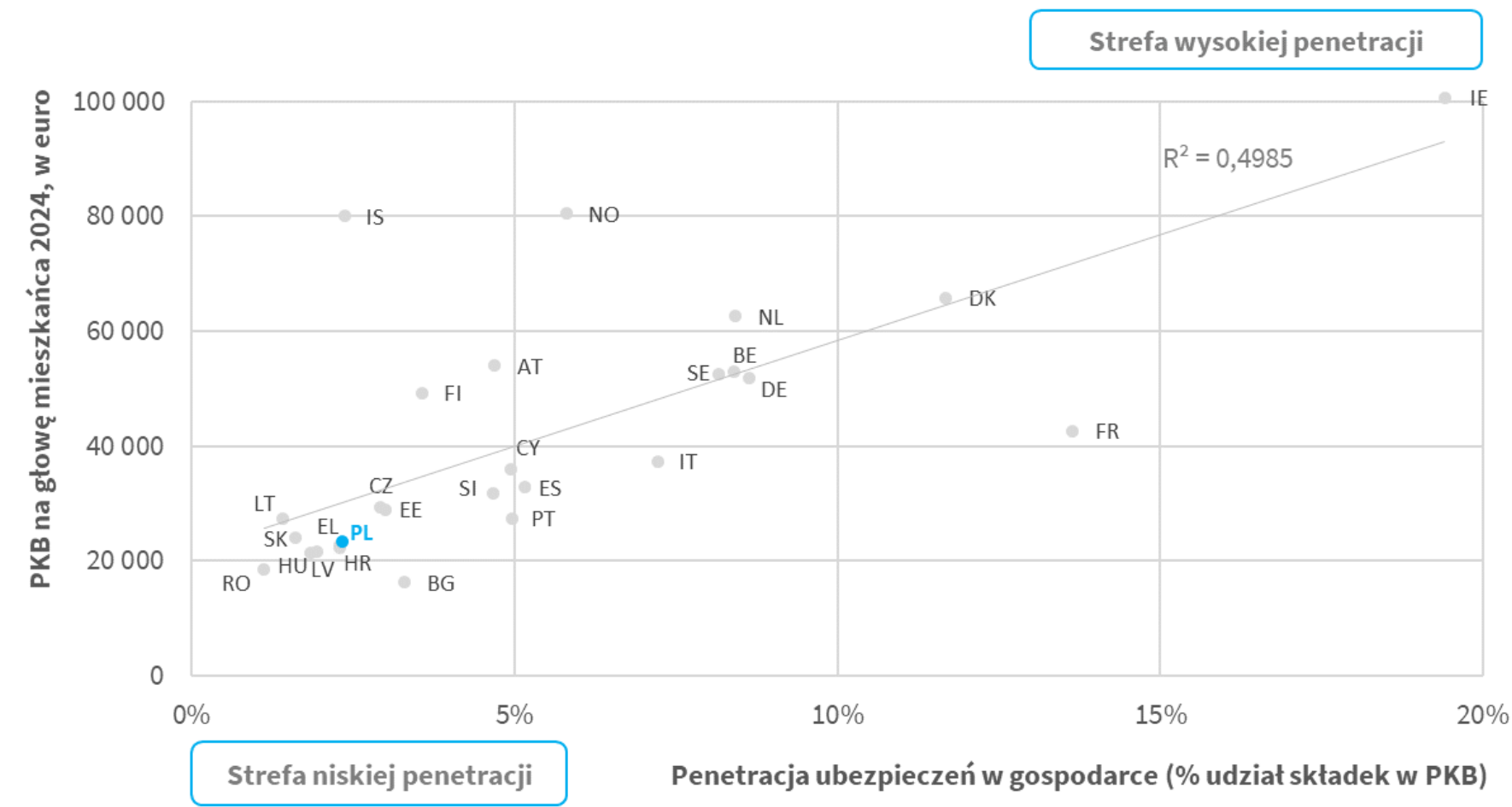
9) EIOPA, European Insurance Overview 2025

10) z analizy wyłączono Liechtenstein i Luksemburg ze względu na znaczące odchylenia ich wartości od pozostałych krajów oraz

12) EIOPA, European Insurance Overview 2025

13) EIOPA, European Insurance Overview 2025

Penetracja ubezpieczeń w relacji do PKB na mieszkańca w Europie (2024, euro)



Źródło: EIOPA, European Insurance Overview 2025; Eurostat

Kraje bałtyckie wykazują podobną strukturę rynków ubezpieczeniowych do Polski, gdzie dominują ubezpieczenia majątkowe i pozostałe osobowe. Odmienna sytuacja występuje w Danii (74,8%), Włoszech (70,7%), Szwecji (69,6%) i Norwegii (63,3%), gdzie przewagę mają ubezpieczenia na życie – są to jednocześnie jedne z największych rynków ubezpieczeniowych w Europie¹⁴.

Wskaźnik penetracji ubezpieczeń pokazujący relację składki przypisanej brutto do produktu krajowego brutto (PKB) pozostaje w Polsce poniżej średniej dla Europy. W 2024 roku wskaźnik ten wynosił dla Polski 2,3%, podczas gdy średnia dla EOG to 5,4%¹⁵. Jeszcze niższą penetracją cechują się rynki ubezpieczeniowe w Łotwie (1,9%), Węgrzech (1,8%), Słowacji (1,6%), Litwie (1,4%) oraz Rumunii (1,1%). Najwyższe wskaźniki penetracji mają Irlandia (19,4%), Francja (13,6%), a także Dania (11,7%)¹⁶.

14) EIOPA, European Insurance Overview 2025

15) z wyłączeniem Luksemburgu, Lichtensteina i Malty przekraczających 40%, w których znaczną część składek generowała działalność

transgraniczna oraz z wyłączeniem Ukrainy, która posiada niestabilny system gospodarczy ze względu na wojnę

16) EIOPA, European Insurance Overview 2025; Eurostat

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

Dystrybucja ubezpieczeń w Polsce opierała się głównie na sieci agentów ubezpieczeniowych, którzy zebrali 67,5% składki. W 2024 roku ich liczba wyniosła 28 365, natomiast liczba osób wykonujących czynności agencyjne znacząco spadła – o ponad 100 tys. rok do roku. Mniejszą rolę odgrywał kanał bancassurance, którego udział zmniejszył się z 6,9% do 6,4%, zwłaszcza w sprzedaży indywidualnych ubezpieczeń na życie. Z kolei brokerzy ubezpieczeniowi utrzymali swoje znaczenie, dominując przede wszystkim w segmencie grupowych ubezpieczeń na życie oraz ubezpieczeń majątkowych¹⁷.

W 2024 roku sektor ubezpieczeniowy w Polsce wypracował rekordowe ponad 10 mld zł zysku netto. Kluczowym źródłem poprawy były ubezpieczenia na życie, które osiągnęły 3,9 mld zł zysku dzięki wyższemu wynikowi technicznemu oraz korzystnym zmianom rezerw. Rentowność tego segmentu wspierały przede wszystkim ubezpieczenia chorobowe i wypadkowe, przy stabilnych wynikach produktów z UFK. W ubezpieczeniach majątkowych i pozostałych zysk utrzymał się na poziomie zbliżonym do poprzedniego roku (6,2 mld zł), jednak wynik techniczny wyraźnie się pogorszył na skutek wysokich kosztów szkód – zwłaszcza powodzi w 2024 roku – oraz strat w OC

17) NBP, Rozwój systemu finansowego w Polsce w 2024

18) NBP, Rozwój systemu finansowego w Polsce w 2024

19) NBP, Rozwój systemu finansowego w Polsce w 2024

komunikacyjnym. Największy wkład w zysk tego segmentu pochodził z ubezpieczeń AC, natomiast najbardziej rentowne pozostawały ubezpieczenia wypadkowe¹⁸.

W 2024 roku krajowe zakłady ubezpieczeń utrzymywały wypłacalność na wysokim i stabilnym poziomie – wszystkie posiadały środki własne przewyższające zarówno kapitałowy wymóg wypłacalności (SCR), jak i minimalny wymóg kapitałowy (MCR). Współczynnik pokrycia SCR wyniósł 266% w ubezpieczeniach na życie oraz 216% w ubezpieczeniach majątkowych i pozostałych osobowych, co odzwierciedla znaczną nadwyżkę kapitałową. Wszystkie zakłady życiowe osiągnęły poziom powyżej 150%, a jedynie cztery zakłady majątkowe znalazły się poniżej tej wartości. Większość podmiotów stosowała formułę standardową do wyliczeń kapitałowych, a tylko dwa zakłady majątkowe korzystały z modelu wewnętrznego (jeden w pełnym zakresie, drugi w części dotyczącej ryzyka aktuarialnego)¹⁹.

3.3.1. Charakterystyka rynków ubezpieczeń na których działają spółki Grupy PZU

Rynek ubezpieczeń majątkowych w Polsce

Rynek ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych w Polsce liczony składką przypisaną brutto urósł w pierwszych trzech kwartałach 2025 roku o 2,1 mld zł (+4,6%) w porównaniu do analogicznego okresu roku ubiegłego.

Łączny przypis składki z działalności bezpośredniej wzrósł o 2,4 mld zł (+5,7% r/r), a z działalności pośredniej spadł o 0,3 mld zł (-9,6% r/r).

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



Źródło: KNF (www.knf.gov.pl), Biuletyn Kwartalny. Rynek ubezpieczeń 3/2025, Rynek ubezpieczeń 3/2024, Rynek ubezpieczeń 3/2023, Rynek ubezpieczeń 3/2022, Rynek ubezpieczeń 3/2021

Rozwój rynku wynikał zarówno z przyrostu składki w obszarze ubezpieczeń komunikacyjnych (o 1,4 mld zł, +5,7% r/r) jak i pozakomunikacyjnych (o 0,7 mld zł, +3,3% r/r).

Przyrost składki z ubezpieczeń **komunikacyjnych** napędzany był zarówno przez OC komunikacyjne (wzrost o 880 mln zł, +6,3% r/r), jak i ubezpieczenia Auto Casco (wzrost o 506 mln zł, +4,9% r/r). Ubezpieczenia OC komunikacyjnego pozostają największą grupą ubezpieczeń. Po trzech kwartałach 2025 roku wygenerowały one 14,8 mld zł przypisu składki, co stanowiło 31,0% rynku ubezpieczeń majątkowych.

W ubezpieczeniach **pozakomunikacyjnych** największy wpływ na przyrost składki przypisanej brutto miały ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej ogólnej (o 325 mln zł, +10,4% r/r, z czego 269 mln zł dotyczyło działalności pośredniej). Wzrosty sprzedaży były widoczne także w ubezpieczeniach świadczenia pomocy (o 316 mln zł, +15,7% r/r) oraz ubezpieczeniach od ognia i innych szkód rzeczowych (o 94 mln zł, +0,9% r/r).

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

Składka przypisana brutto vs wynik techniczny	1 stycznia – 30 września 2024			1 stycznia – 30 września 2025		
	PZU*	Rynek	Rynek bez PZU	PZU*	Rynek	Rynek bez PZU
Składka przypisana	14 739	45 548	30 809	14 343	47 632	33 289
Wynik techniczny	576	1 294	718	1 318	2 849	1 531

*) obejmuje LINK4 i TUV PZUW

Źródło: KNF (www.knf.gov.pl), Biuletyn Kwartalny. Rynek ubezpieczeń 3/2025 oraz Rynek ubezpieczeń 3/2024 , dane PZU

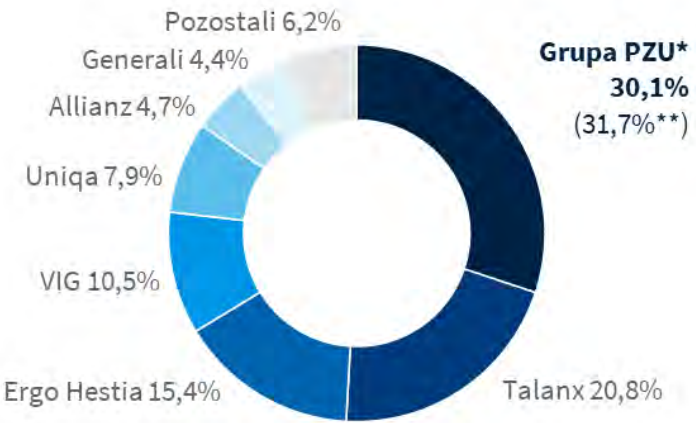
Największy spadek składki przypisanej brutto odnotowano w ubezpieczeniach wypadku i choroby (o 35 mln zł, -1,4% r/r).

Cały rynek ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych w ciągu trzech kwartałów 2025 roku wypracował wynik netto na poziomie 7 354 mln zł, a więc o 2 095 mln zł więcej od osiągniętego w analogicznym okresie 2024 roku (wzrost o 39,8%).

Wynik techniczny rynku ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych po trzech kwartałach 2025 roku wzrósł o 120,2% względem analogicznego okresu roku poprzedniego i wyniósł 2 849 mln zł (wzrost o 1 555 mln zł). Największy wpływ na wzrost wyniku technicznego miały ubezpieczenia szkód spowodowanych żywiołami oraz pozostałych szkód rzeczowych (wzrost o 745 mln r/r) głównie wskutek niższych odszkodowań i świadczeń (-58 mln zł), w tym odszkodowań związanych ze skutkami powodzi na południu Polski w 2024 roku.

Ponadto odnotowano poprawę rentowności w ubezpieczeniach OC komunikacyjnych (wzrost wyniku technicznego o 496 mln zł r/r do poziomu 133 mln zł).

Zakłady ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych – udział w składce przypisanej brutto za trzy kwartały 2025 roku (w %)



**) Udział Grupy PZU na rynku ub. majątkowych i pozostałych osobowych z działalności bezpośredniej
Grupy kapitałowe: **Grupa PZU** – PZU, LINK4, TUV PZUW; **Talanx** – Warta, Europa; **VIG** – Compensa, InterRisk, Wiener, TUV TUV; **Allianz** – Allianz, Euler Hermes, Santander Allianz TU S.A.;
Źródło: KNF Biuletyn Kwartalny. Rynek ubezpieczeń 3/2025

Istotne wzrosty wyniku technicznego rozpoznano także w ubezpieczeniach Auto Casco (o 191 mln zł) oraz w grupie ubezpieczeń świadczenia pomocy (o 177 mln zł). Istotne pogorszenie rentowności odnotowano w grupie pozostałych ubezpieczeń (spadek wyniku technicznego o 122 mln zł).

Po trzech kwartałach 2025 roku Grupa PZU miała 30,1% udziału w rynku ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych mierzonego wielkością składki przypisanej brutto (30,2% z działalności bezpośredniej) wobec 32,3% w analogicznym okresie 2024 roku (31,7% z działalności bezpośredniej), co oznacza spadek o 2,2 p.p. (1,5 p.p. w działalności bezpośredniej).

Wynik techniczny Grupy PZU (PZU łącznie z LINK4 i TUW PZUW) po trzech kwartałach 2025 roku stanowił 46,3% wyniku technicznego rynku (wynik techniczny Grupy PZU na poziomie 1 318 mln zł wobec wyniku technicznego rynku na poziomie 2 849 mln zł).

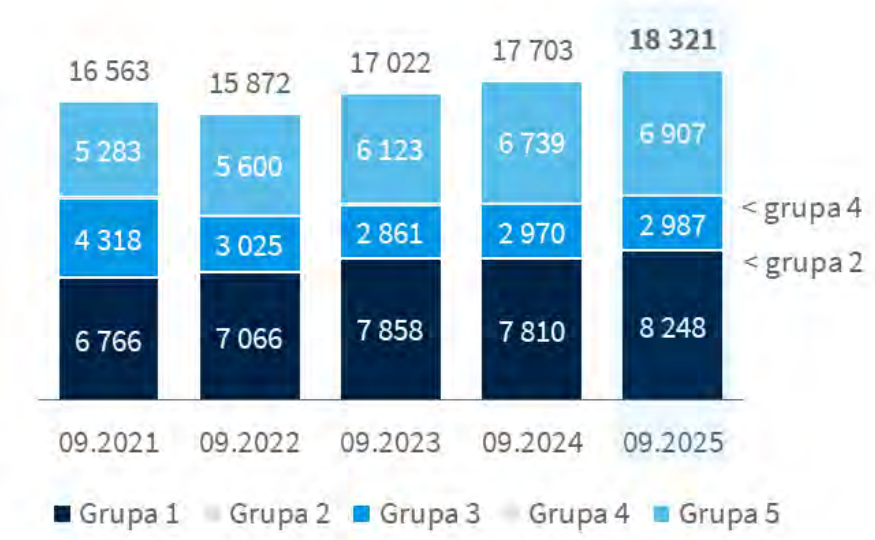
Łączna wartość lokat zakładów ubezpieczeń pozostałych osobowych i majątkowych na koniec III kwartału 2025 roku (bez uwzględnienia lokat w jednostkach podporządkowanych) wyniosła 95 879 mln zł i wzrosła w porównaniu do analogicznego okresu 2024 roku o 8,8%.

Zakłady ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych łącznie oszacowały wartość rezerw techniczno-ubezpieceniowych netto na poziomie 80 529 mln zł, co stanowiło wzrost o 5,9% względem III kwartału 2024 roku.

Rynek ubezpieczeń na życie w Polsce

Po trzech kwartałach 2025 roku rynek ubezpieczeń na życie w Polsce liczony składką przypisaną brutto wyniósł 18 321 mln zł, co oznacza, że w ciągu ostatnich pięciu lat średniorocznie rósł o 2,6%, przy czym jest to efekt wysokiej dynamiki ostatnich trzech lat. Zebrana w ciągu trzech kwartałów 2025 roku **składka była wyższa o 3,5%** w porównaniu z analogicznym okresem 2024 roku w efekcie wzrostu składki okresowej przy jednoczesnym spadku składki płatnej jednorazowo. W produktach obu typów płatności składka wzrosła w części ubezpieczeń na życie (grupa I) oraz ochronnych wypadkowych i chorobowych (grupa V). Po trzech kwartałach 2025 roku rynek odnotował ujemny przypis składki z ubezpieczeń wypadkowych i chorobowych ze składką jednorazową (V grupa) na poziomie -117 mln zł (spadek o 486 mln zł r/r; wpływ sankcji darmowego kredytu i zmiany typu płatności ze składki jednorazowej

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



Źródło: KNF, Biuletyn Kwartalny. Rynek ubezpieczeń (3/2025, 3/2024, 3/2023, 3/2022, 3/2021)

na regularną) z jednoczesnym wzrostem składki z płatnością regularną w tej grupie ubezpieczeń o 654 mln zł (+10,3% r/r).

Po trzech kwartałach 2025 roku po okresie istotnego wyhamowania sprzedaży produktów o charakterze inwestycyjnym odnotowano wzrost składki, w tym ubezpieczeń ze składką jednorazową w grupie III (+245 mln zł, +50,4%). Przyczyn wcześniejszego cyklu spadkowego należy upatrywać w zmianach sytuacji na rynku kapitałowym oraz otoczeniu prawnym i makroekonomicznym, w tym zaleceń KNF.

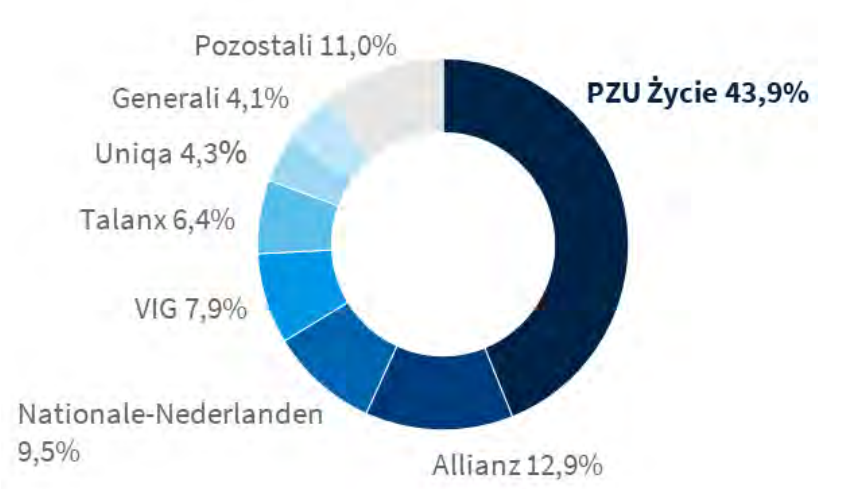
W efekcie zmian na rynku wzrosło znaczenie produktów ze składką okresową, które stanowią przewagę konkurencyjną PZU Życie. W ciągu trzech kwartałów 2025 roku składka z tych produktów była wyższa o 6,5% w porównaniu do tego samego okresu 2024 roku, a średnioroczny wzrost przez pięć ostatnich lat wynosił

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

Składka przypisana brutto vs wynik techniczny	1 stycznia – 30 września 2024			1 stycznia – 30 września 2025		
	Grupa PZU	Rynek	Rynek bez PZU Życie	Grupa PZU	Rynek	Rynek bez PZU Życie
Składka przypisana	7 444	17 703	10 240	8 050	18 321	10 272
Wynik techniczny	1 783	3 429	1 646	1 836	3 675	1 838
Rentowność	24,0%	19,4%	16,1%	22,8%	20,1%	17,9%

Źródło: KNF (www.knf.gov.pl). Biuletyn Kwartalny. Rynek ubezpieczeń 3/2024, 3/2025, dane PZU Życie

Zakłady ubezpieczeń na życie – udział w składce przypisanej brutto za trzy kwartały 2025 roku (w %)



Grupy kapitałowe: **Talanx** – Warta, Europa; **Grupa Allianz** – Santander Allianz TU na ŻYCIE, TU Allianz Życie Polska; Źródło: KNF Biuletyn Kwartalny. Rynek ubezpieczeń 3/2025

5,1%. Pomimo malejącego przypisu okresowego w polisach na życie w grupie III związanych z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym (spadek o 227 mln zł r/r) rosła składka ochronna w grupach I i V (o 1.226 mln zł r/r) zawieranych zarówno w formie grupowej jak i indywidualnej.

Jednocześnie, utrzymuje się wysoka koncentracja rynku mierzonego okresową składką przypisaną brutto. W ciągu ubiegłego roku nie zmieniła się lista pięciu największych podmiotów na rynku a ich udział wyniósł 80,6%.

Zakłady ubezpieczeń na życie w trakcie trzech kwartałów 2025 roku wypracowały łączny wynik netto na poziomie 3 198 mln zł, co stanowiło wzrost r/r o 149 mln zł, tj. o 4,9%. Był to m.in. efekt wyższych niż w analogicznym okresie 2024 roku wyników technicznych.

Wynik techniczny zakładów ubezpieczeń w trzech kwartałach 2025 roku był wyższy o 245 mln zł (+7,2% r/r) wobec analogicznego okresu 2024 roku i wyniósł 3 675 mln zł. Wzrost ten wynika przede wszystkim ze wzrostu wyniku technicznego w ubezpieczeniach grupy V wypadkowych i chorobowych (wzrost o 104 mln zł) oraz w grupie III ubezpieczeń na życie związanych z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym (wzrost o 82 mln zł). Spadek wyniku technicznego nastąpił jedynie w grupie ubezpieczeń rentowych (o 3 mln zł).



Wartość lokat zakładów ubezpieczeń na życie na koniec III kwartału 2025 roku wyniosła 46 884 mln zł, co oznacza wzrost o 4,7% w porównaniu do końca 2024 roku. Aktywa netto ubezpieczeń na życie, gdy ryzyko lokaty (inwestycyjne) ponosi ubezpieczający wzrosły o 5,7% do poziomu 41 170 mln zł.

W ramach Grupy PZU działalnością na polskim rynku ubezpieczeń na życie zajmuje się PZU Życie.

W ciągu trzech pierwszych kwartałów 2025 roku Grupa PZU zebrała 43,9% składki przypisanej brutto wszystkich zakładów ubezpieczeń na życie, co oznacza wzrost w stosunku do ubiegłorocznego udziału w rynku (o 1,8 p.p.) głównie w konsekwencji wzrostu udziału PZU Życie w rynku składki płatnej jednorazowo (+23,8 p.p.).

Jednocześnie, Grupa PZU pozostała liderem w segmencie składki płaconej okresowo. W ciągu trzech pierwszych kwartałów 2025 roku pozyskała 41,0% składek, co oznacza niewielki spadek udziału w tym segmencie rynku w stosunku do ubiegłego roku (-0,8 p.p.). Dynamika składki przypisanej Grupy PZU w tym segmencie wyniosła 104,7% r/r.

Udział PZU Życie wyłącznie w segmencie ubezpieczeń na życie (grupa I) dla składki opłacanej okresowo po III kwartale 2025 roku wyniósł 46,1%, mierząc składką przypisaną brutto i 47,3%, mierząc liczbą czynnych umów.

Pod względem sposobu zawarcia umowy udział Grupy PZU w segmencie ubezpieczeń na życie wyniósł 54,4% dla umów grupowych i 36,2% dla umów indywidualnych (mierząc składką przypisaną brutto).

Wynik techniczny Grupy PZU stanowił prawie 50,0% (-2,0 p.p. r/r) uzyskiwanego przez wszystkie towarzystwa ubezpieczeń na życie. Świadczy to o wysokiej rentowności oferowanych produktów. Marża wyniku technicznego PZU Życie na składce przypisanej brutto była wyższa niż marża uzyskiwana łącznie przez pozostałe towarzystwa oferujące ubezpieczenia na życie (22,8% wobec 17,9%).

Rynki ubezpieczeniowe w krajach bałtyckich i w Ukrainie

Litwa

Według Banku Litwy, składka przypisana brutto na rynku ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych wyniosła po listopadzie 2025 roku 1 207 mln euro i wzrosła w porównaniu do analogicznego okresu poprzedniego roku o 8,6%.

Ubezpieczenia komunikacyjne pozostały najistotniejszą grupą ubezpieczeń dla rynku, stanowiącą 52,2% całego przypisu w ubezpieczeniach majątkowych i pozostałych osobowych. W ramach ubezpieczeń komunikacyjnych OC i AC składka przypisana wzrosła r/r o 6,8%. Wzrosty odnotowano także w ubezpieczeniach nieruchomości (o 29 mln euro, tj. +12,7% r/r) oraz ubezpieczeniach zdrowotnych (o 13 mln euro, tj. +10,2% r/r).

W sektorze ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych na koniec listopada 2025 roku działało jedenaście podmiotów, w tym siedem oddziałów towarzystw ubezpieczeń z siedzibą w innych państwach członkowskich UE. Łączny udział czterech największych grup w rynku ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych stanowił 81,0%.

Grupa PZU obecna jest na rynku litewskim od 2002 roku. Od listopada 2014 roku działalność w zakresie ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych prowadzi pod marką Lietuvos Draudimas, który od maja 2015 roku zarządza również oddziałem PZU w Estonii.

Lietuvos Draudimas jest liderem ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych na Litwie. Na koniec listopada 2025 roku jego udział w rynku wyniósł 30,4%.

Na koniec 2025 roku Lietuvos Draudimas odnotował wzrost składki przypisanej brutto o 10,8% r/r do 405 mln euro. Największe wzrosty nastąpiły w ubezpieczeniach majątkowych (o 14 mln euro), OC komunikacyjnym (o 13 mln euro) oraz Auto Casco (o 6 mln euro).

Składka brutto zgromadzona do listopada 2025 roku przez litewskie zakłady ubezpieczeń na życie wyniosła 352 mln euro, co oznacza przyrost o 6,2% w stosunku do analogicznego okresu poprzedniego roku. Sprzedaż ubezpieczeń ze składką regularną wzrosła o 5,8% r/r (tj. o 18 mln euro), natomiast ze składką jednorazową wzrosła o 15,7% r/r (tj. o 2,0 mln euro).

W strukturze ubezpieczeń na życie dominowały ubezpieczenia z funduszem inwestycyjnym, stanowiące 80,6% wartości rynku. Tradycyjne ubezpieczenia na życie stanowiły 7,2% przypisu składki. Wartość nowej sprzedaży w składce urocznionej wzrosła o 4,5%. Na wielkość dynamiki nowej sprzedaży pozytywnie wpłynął rozwój gospodarczy oraz wzrost siły roboczej.

Na koniec listopada 2025 roku na litewskim rynku ubezpieczeń na życie działało siedem spółek. Rynek charakteryzował się wysoką koncentracją – udział trzech

największych zakładów ubezpieczeń na życie w łącznej składce przypisanej brutto wyniósł 62,5%.

Największym zakładem ubezpieczeń na życie na Litwie pod względem łącznej składki przypisanej brutto była na koniec listopada 2025 roku Compensa (22,2% udziału w rynku), kolejnymi Swedbank (21,0% udziału w rynku) oraz Allianz (19,3% udziału w rynku).

Działalność Grupy PZU w zakresie ubezpieczeń na życie na Litwie prowadzi UAB PZU Lietuva Gyvybės Draudimas (PZU Litwa Życie).

Składka przypisana brutto PZU Litwa Życie wyniosła na koniec 2025 roku 28 mln euro, co oznacza wzrost o 9,2% w porównaniu do 2024 roku. Udział spółki w litewskim rynku ubezpieczeń na życie ukształtował się po listopadzie 2025 roku na poziomie 7,2%.

Łotwa

Według danych Banku Łotwy na koniec III kwartału 2025 roku składka przypisana brutto z ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych wyniosła 512 mln euro, to o 24 mln euro (+4,9%) więcej niż po trzech kwartałach 2024 roku. Uwzględniając składkę z ubezpieczeń zdrowotnych i wypadkowych zgromadzoną przez zakłady ubezpieczeń na życie wartość rynku ubezpieczeniowego ukształtowała się na poziomie 556 mln euro, odnotowując wzrost r/r o 5,1% (+27 mln euro).

Największe przyrosty miały miejsce w ubezpieczeniach zdrowotnych (+15 mln euro, tj. +9,5%) oraz majątkowych (+11 mln euro, tj. +11,1%). Wzrost o 3 mln euro (tj. +3,0%) odnotowano w obszarze ubezpieczeń komunikacyjnych AC. Jednocześnie, na skutek



obniżenia stawek, zarejestrowano spadek o 6 mln euro (tj. -6,4%) w ubezpieczeniach komunikacyjnych OC.

Do najistotniejszych grup ubezpieczeniowych należą ubezpieczenia komunikacyjne OC i AC stanowiące odpowiednio 16,2% i 20,7% składki przypisanej brutto. Istotną pozycję w strukturze produktów mają także ubezpieczenia zdrowotne (30,0% składki przypisanej brutto) oraz ubezpieczenia majątkowe (20,5% składki przypisanej brutto).

Na koniec września 2025 roku na łotewskim rynku ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych funkcjonowało jedenaście zakładów ubezpieczeń, a udział w rynku czterech największych ubezpieczycieli wyniósł 68,4%.

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

BALTA jest największym ubezpieczycielem pod względem składki przypisanej na Łotwie. Na koniec III kwartału 2025 roku udział BALTA w rynku ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych wyniósł 29,7% (27,3% uwzględniając składkę zgromadzoną przez zakłady ubezpieczeń na życie).

W 2025 roku przypis składki brutto BALTA osiągnął wartość 198 mln euro i był wyższy o 7,7% (tj. o 14 mln euro) w porównaniu do 2024 roku. Największe wzrosty nastąpiły w obszarze ubezpieczeń zdrowotnych i majątkowych.

Estonia

W 2025 roku składka przypisana brutto na rynku ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych wyniosła 589 mln euro i spadła o 2,0% w porównaniu do 2024 roku.

Spadek rynku odnotowano w ubezpieczeniach komunikacyjnych AC (-15 mln euro, tj. -8,1%) oraz OC (-14 mln euro, tj. -10,4%). Jego przyczyną było wprowadzenie nowego podatku od zakupionych samochodów i w konsekwencji znaczny spadek sprzedaży nowych samochodów a także obniżenie stawek ubezpieczeniowych. Negatywny trend w segmencie komunikacyjnym został częściowo zrównoważony wzrostem sprzedaży ubezpieczeń majątkowych (+11 mln euro, tj. +6,8%) i zdrowotnych (+1 mln euro, tj. +10,6%).

W strukturze sprzedaży ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych dominowały ubezpieczenia komunikacyjne, które stanowiły 49,9% (w tym AC 29,6%) przypisu składki. Udział ubezpieczeń majątkowych w składce przypisanej brutto ukształtował się na poziomie 28,4% a zdrowotnych osiągnął wartość 2,5%.

Według stanu na koniec 2025 roku w sektorze ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych działało trzynaście podmiotów (w tym sześć oddziałów zagranicznych towarzystw ubezpieczeń), a łączny udział w rynku czterech największych wyniósł 64,7%.

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

Udział Grupy PZU w estońskim rynku ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych osiągnął po grudniu 2025 roku poziom 14,6%.

Składka przypisana brutto zgromadzona na koniec 2025 roku wyniosła 86 mln euro, co stanowiło spadek o 8,1% względem 2024 roku. Największe obniżki dotyczyły ubezpieczeń komunikacyjnych OC i AC.

Ukraina

Z końcem czerwca 2021 roku nadzór nad rynkiem ubezpieczeniowym w Ukrainie przejął Narodowy Bank Ukrainy (NBU), który zwiększył skuteczność kontroli poprzez monitorowanie wdrożenia obowiązujących regulacji oraz stosowanie odpowiednich środków wobec podmiotów naruszających przepisy.

Od marca 2022 roku NBU uregulował funkcjonowanie podmiotów świadczących pozabankowe usługi finansowe w warunkach stanu wojennego, m.in. wydłużając terminy działań egzekucyjnych. W związku z agresją Rosji na Ukrainę NBU doprecyzował stosowanie wybranych aktów prawnych, aby odciążyć uczestników rynku, a jednocześnie wprowadził szereg ograniczeń w celu redukcji nowych ryzyk wynikających z wojny.

Po III kwartałach 2025 roku ukraiński rynek ubezpieczeniowy mierzony składką przypisaną brutto odnotował wzrost o 37,5% względem analogicznego okresu poprzedniego roku do 52,7 mld hrywien.

Składka zgromadzona z tytułu ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych wyniosła 48,4 mld hrywien, co oznacza wzrost o 41,3% r/r. Najwyższą dynamikę wzrostu wygenerował obszar ubezpieczeń komunikacyjnych, co nastąpiło w efekcie

wejścia w życie nowej ustawy o OC posiadaczy pojazdów mechanicznych wprowadzającej m.in. możliwość swobodnego kształtowania cen oraz rozszerzającej listę pojazdów objętych obowiązkowym ubezpieczeniem.

Po rozpoczęciu wojny na pełną skalę niektórzy ubezpieczyciele wprowadzili produkty chroniące przed ryzykiem wojennym, skierowane zarówno do klientów indywidualnych, jak i przedsiębiorstw. Nowe rozwiązania obejmują ochronę życia i zdrowia, pojazdów oraz nieruchomości. Wzrost popytu na ubezpieczenia nieruchomości, wynikający z potrzeby zabezpieczenia domów, budynków i zakładów produkcyjnych przed skutkami ostrzałów, stał się istotnym czynnikiem kształtującym rynek.

W wyniku działań regulacyjnych NBU obserwowany jest stały spadek liczby towarzystw ubezpieczeniowych. Na koniec III kwartału 2025 roku na rynku ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych funkcjonowało pięćdziesiąt spółek, co oznacza, że w ciągu ostatnich dwunastu miesięcy działalność zakończyło czternaście podmiotów.

Spółki ubezpieczeniowe oferujące ubezpieczenia na życie zebrały na koniec września 2025 roku składkę przypisaną brutto w wysokości 4,3 mld hrywien, co oznacza wzrost o 5,5% w porównaniu do analogicznego okresu 2024 roku. Koncentracja rynku utrzymuje się na wysokim poziomie, w Ukrainie działało dziesięć towarzystw ubezpieczeniowych na życie, z czego pięć największych zakładów zebrało 88,9% składki przypisanej brutto.

Na rynku ukraińskim Grupa PZU prowadzi działalność ubezpieczeniową poprzez dwie spółki: PrJSC IC PZU Ukraine (PZU Ukraina) w zakresie ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych oraz PrJSC IC



PZU Ukraine Life (PZU Ukraina Życie) dla ubezpieczeń na życie. Ponadto spółka LLC SOS Services Ukraine oferuje usługi assistance.

W 2025 roku składka przypisana brutto zebrana przez PZU Ukraina wyniosła 3 391 mln hrywien i była wyższa o 50,8% niż w roku poprzednim. Wzrost sprzedaży odnotowano przede wszystkim w ubezpieczeniach komunikacyjnych w szczególności w ubezpieczeniach OC oraz zielona karta. Składka przypisana brutto zebrana przez PZU Ukraina Życie w 2025 roku wyniosła 409 mln hrywien i była wyższa o 3,6% w porównaniu z rokiem 2024.

W pierwszych trzech kwartałach 2025 roku PZU Ukraina pozyskał 4,9% składki przypisanej brutto w segmencie ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych, zwiększając udział w rynku o 0,1 p.p. względem roku poprzedniego i zajmując jedenastą pozycję. W segmencie ubezpieczeń na życie PZU Ukraina Życie utrzymał wysoką pozycję, czwarte miejsce z udziałem 6,7%, odnotowując spadek o 0,2 p.p. w porównaniu z III kwartałem 2024 roku.



3.4. Sektor opieki medycznej w Polsce na tle Europy

Nakłady na opiekę zdrowotną, rozumiane jako świadczenia zdrowotne i profilaktyka, w krajach UE w 2023 roku szacowane były na 10% PKB w porównaniu z 8,9% w 2022 roku.

Średnie wydatki na ochronę zdrowia na mieszkańca wg parytetu siły nabywczej w krajach UE osiągnęły w 2023 roku 3 832 euro. Z tej kwoty 80% pochodziło ze źródeł publicznych, a 20% stanowiły wydatki prywatne. Najwięcej wydatków na opiekę zdrowotną poniosła Norwegia, najmniej Rumunia.

Wydatki na opiekę zdrowotną na mieszkańca w Polsce są na poziomie 2 266 euro, odpowiada to 7,2% PKB i pomimo wzrostu pozostają poniżej średniej w Unii Europejskiej, wynoszącej 10 %. W porównaniu z krajami należącymi do Unii Europejskiej nakłady na zdrowie są w Polsce jednymi z najniższych i przewyższają jedynie wydatki na mieszkańca Grecji, Estonii, Słowacji, Bułgarii, Chorwacji, Łotwy, Węgier i Rumunii.

Udział finansowania publicznego w ochronie zdrowia w Polsce stale wzrasta i w 2023 roku wyniósł 77,8%, prywatne wydatki gospodarstw domowych stanowiły 15,7%, dobrowolne ubezpieczenie zdrowotne stanowiło 6,5% całkowitych wydatków na opiekę zdrowotną.

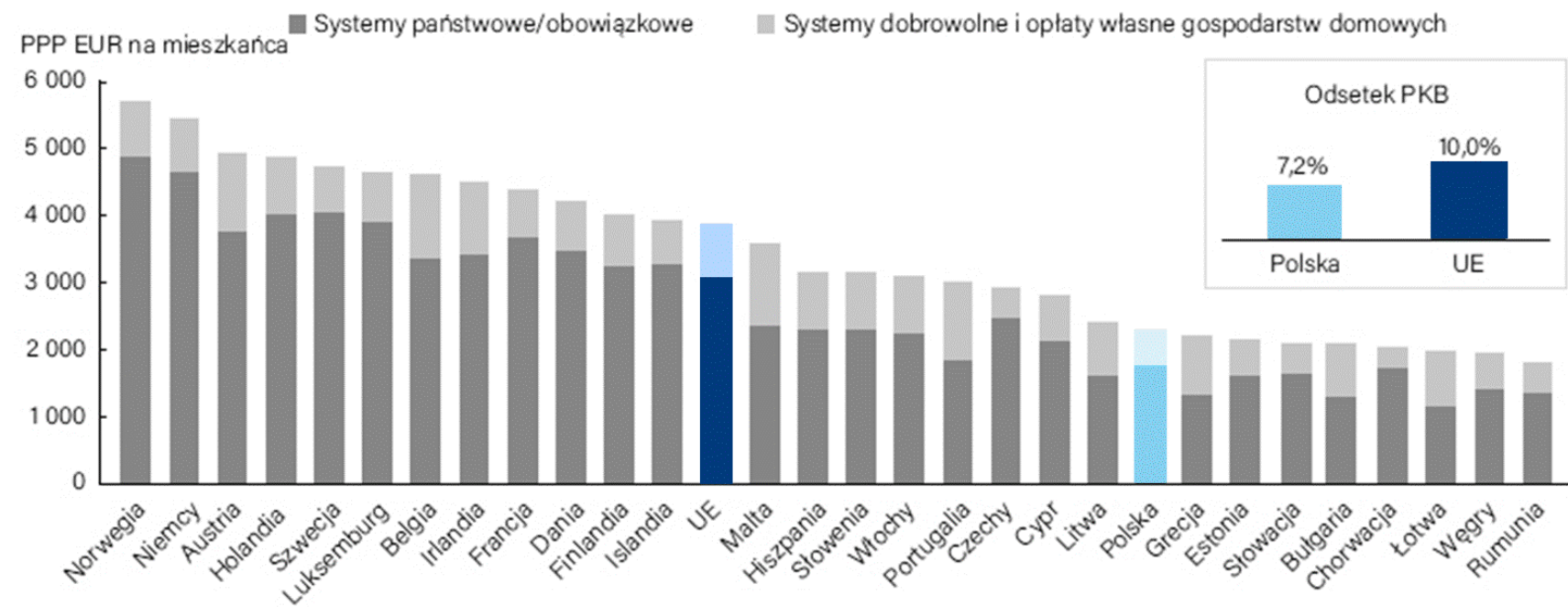
20) Najbardziej aktualne dane na dzień publikacji Sprawozdania Zarządu z działalności Grupy Kapitałowej PZU i PZU SA

W 2023 roku 37,2% bieżących wydatków na opiekę zdrowotną przeznaczono na usługi szpitalne, wobec średniej dla UE 27,7%. Usługi ambulatoryjne stanowiły 30,5%, co również było wynikiem wyższym od średniej UE 27,6%. Wydatki na produkty farmaceutyczne wyniosły 17,3%, co jest wynikiem zbliżonym do średniej UE wynoszącej 18,4%. 7,8 % wydatków, mniej niż połowa średniej UE 18,1%, przeznaczona była na opiekę długoterminową, co potwierdza ograniczoną dostępność formalnych usług w tym zakresie. Niskie pozostały również wydatki na profilaktykę, które w 2023 roku wyniosły 1,7% w porównaniu ze średnią UE wynoszącą 4%.

Według raportu OECD w 2023 roku wskaźnik liczby praktykujących lekarzy na 1 000 obywateli w Polsce wynosił 3,9 przy średniej 4,3 dla całej UE oraz wskaźnik liczby pielęgniarek wynoszący 5,9 na 1 000 mieszkańców w porównaniu ze średnią 8,5 na 1 000 w całej Unii Europejskiej.

21) Raport OECD Health at Glance, Polska: Profil systemu ochrony zdrowia 2023, <https://www.gov.pl/web/oecd/raport-na-temat->

Wydatki na opiekę zdrowotną na mieszkańca w Polsce są znacznie niższe od średniej UE



Uwaga: Średnia UE jest średnią ważoną (obliczoną przez OECD)
Źródła: OECD Data Explorer (DF_SHA); Eurostat (demo_gind); dane odnoszą się do 2023 roku

Utrzymują się niedobory pracowników ochrony zdrowia określonych specjalizacji oraz w regionach: mniejszych powiatach wokół dużych miast oraz obszarach wiejskich.

Polska ma jeden z najniższych wskaźników liczby lekarzy ogólnych/rodzinnych – 6,7% w 2023 roku w stosunku do całkowitej liczby lekarzy w UE – 19,9%, co wskazuje na niepełne wdrożenie modelu podstawowej opieki zdrowotnej opartej na medycynie rodzinnej oraz zastępowanie usług POZ świadczeniami internistów i pediatrów. Dodatkowo 20% lekarzy jest w wieku 55-64 lat, 30% pielęgniarek jest w wieku 50-59 lat, co budzi obawy o długoterminową dostępność usług zdrowotnych.

sytuacji-w-obszarze-ochrony-zdrowia-w-panstwach-czlonkowskich-oecd

Liczba łóżek szpitalnych w Polsce w 2023 roku wynosiła 6,3 na 1 000 mieszkańców i było to więcej niż średnia UE wynosząca 5,1. Inicjatywy w ramach Krajowego Planu Odbudowy i Zwiększenia Odporności mają na celu zrównoważenie ogólnej zdolności szpitali i przekształcenie części nadwyżkowych łóżek intensywnej opieki medycznej, m.in. w łóżka przeznaczone do długoterminowej opieki.

Śmiertelność z przyczyn uleczalnych w Polsce w 2022 roku utrzymywała się powyżej średniej UE: wskaźnik ten wynosił 140 na 100 000 mieszkańców, wobec średniej UE 90. Głównymi przyczynami śmierci były: choroba niedokrwienna serca (20%), zapalenie płuc (14%), rak jelita grubego (13%), udar mózgu (11%) i rak piersi (8%). Wysokie wskaźniki śmiertelności wynikają





z opóźnionej diagnostyki, ograniczonego dostępu do podstawowej opieki zdrowotnej i badań diagnostycznych oraz niedoborów personelu medycznego. Reformy przewidziane w KPO mają na celu poprawę dostępu do opieki onkologicznej i kardiologicznej oraz ujednolicenie opieki w ramach podstawowej opieki zdrowotnej.

W 2023 roku zachowany został niekorzystny trend w zakresie przyjmowania szczepień, co prawda odsetek zaszczepionych niemowląt przeciwko odrze osiągnął 91,8%, wobec 85,6% w 2021, nadal pozostał poniżej średniej UE wynoszącej 92,6% i progę populacyjnego eliminacji odry – 95%. Bezpłatna szczepionka przeciwko HPV w 2024 roku została rozszerzona na chłopców i dziewczęta w wieku 9-14 lat, w 2023 roku zaszczepionych zostało tylko 13% dzieci w tej grupie wiekowej.

Wskaźnik uczestnictwa w badaniach przesiewowych w ramach krajowych programów w kierunku raka piersi i raka szyjki macicy jest zdecydowanie poniżej średniej UE: w 2019 roku (ostatni dostępny rok) 73% ankietowanych wykonało badanie cytologiczne w ciągu ostatnich dwóch lat, a tylko 16% według krajowego programu, 53,7% przeprowadziło badania w kierunku raka piersi wobec 37,3% z programu. Aby zwiększyć udział w badaniach w listopadzie 2023 roku rozszerzono zakres wiekowy obu programów: mammografia jest dostępna dla kobiet w wieku 45-74 lata, cytologia w wieku 25-64 lat.

Odpowiednie działania polityczne są niezbędne do promowania zdrowego trybu życia poprzez priorytetowe traktowanie profilaktyki chorób, w tym poprzez szczepienia, wspieranie zdrowia psychicznego w każdym wieku i umożliwienie zarządzania własnym zdrowiem. Koszty niepodjęcia działań – zarówno pod względem zmniejszenia liczby lat życia w zdrowiu, jak i obciążenia ekonomicznego – są zbyt wysokie. Modele projekcji wskazują, że skoordynowany scenariusz „zdrowego starzenia się” mógłby spowolnić wzrost wydatków na opiekę zdrowotną wyrażonych jako odsetek PKB w nadchodzących dziesięcioleciach i przyczynić się do ograniczenia kosztów opieki długoterminowej, przy jednoczesnym zmniejszeniu zapotrzebowania na pracowników służby zdrowia i opieki długoterminowej²².

23) Kategoria „wydatki na leki i nie-leki” obejmuje: (1) wydatki pacjentów na leki (refundowane, nierefundowane Rx i OTC), suplementy diety i inne produkty w aptekach oraz (2) wydatki

3.4.1. Rynek opieki zdrowotnej w Polsce

Rynek zdrowotny w Polsce to rozwijający się i perspektywiczny obszar biznesowy, zarówno w obszarze płatnika publicznego jak i prywatnego. Do najważniejszych jego segmentów należą usługi finansowane z Narodowego Funduszu Zdrowia, płatne z kieszeni pacjenta (ang. *fee for service*, FFS), abonamenty medyczne, ubezpieczenia zdrowotne oraz wydatki na leki i nie-leki²³.

Wartość rynku

Estymowane wydatki na ochronę zdrowia w Polsce wyniosły w 2024 roku ponad 300 mld zł, z czego jedna trzecia przypada na prywatne usługi zdrowotne, a pozostała część finansowana jest z NFZ, w szczególności w segmentach opieki szpitalnej, ambulatoryjnej opieki specjalistycznej (AOS), podstawowej opieki zdrowotnej (POZ).

Według firmy PMR Market Experts zajmującej się badaniami i analizami rynkowymi w Europie Środkowo-Wschodniej estymowana wartość rynku prywatnej opieki zdrowotnej w 2024 zbliżyła się do 90 mld zł, rosnąc dwucyfrowo, z czego produkty FFS stanowiły największą część spośród usług medycznych, blisko jedną trzecią.

pacjentów na leki OTC i suplementy diety poza aptekami (w sklepach ogólnodostępnych, w tym w sklepach spożywczych, stacjach benzynowych, drogeriach, zielarniach, sklepach zielarsko-

Od połowy 2023 roku Narodowy Fundusz Zdrowia podwyższył wyceny świadczeń w ambulatoryjnej opiece specjalistycznej (AOS). Ma to pozytywny efekt dla placówek oferujących usługi medyczne w ramach finansowania publicznego. Według PMR Market Experts, inflacja medyczna cały czas jest ważnym czynnikiem wpływającym na wartość rynku prywatnej opieki medycznej. Widoczny od 2022 roku trend w zakresie wzrostu cen utrzyma się również w kolejnych latach, a powyższe aspekty będą szczególnie istotne dla cen usług ambulatoryjnych oraz lekarskich. Rynek usług medycznych (*fee for service*, abonamenty, ubezpieczenia) jest wrażliwy na wyraźne wzrosty cen energii elektrycznej oraz materiałów i surowców, które podnoszą koszty operacyjne.

Dynamika wzrostu wynagrodzeń w prywatnej opiece zdrowotnej w 2024 roku wyniosła 9,4 r/r, co wynikało głównie z roszczeń płacowych pracowników białego personelu w tym lekarzy pielęgniarek, rehabilitantów, fizjoterapeutów, higienistek i pomocy stomatologicznej (co było bliskie prognozie na ten rok – 9,3%).

Ubezpieczenia zdrowotne

Z roku na rok rośnie liczba posiadaczy dodatkowych ubezpieczeń zdrowotnych. Zdecydowana większość osób posiadających te produkty to posiadacze polis grupowych, choć od wybuchu pandemii obserwowany jest wzrost zainteresowania polisami indywidualnymi. Na koniec 2024 roku liczba osób w Polsce posiadających prywatne ubezpieczenie zdrowotne wyniosła około 5,39 mln i była wyższa o 12% r/r. W tym okresie Polacy przeznaczyci na prywatne polisy niemal 2,309 mld zł, tj. o blisko 35,3% więcej r/r. Stanowiło to jednak zaledwie

medycznych, specjalistycznych sklepach z suplementami, sklepach sportowych i innych), w tym sprzedaż internetową w e-sklepach (w tym e-aptekach) i na platformach sprzedażowych

22) Raport OECD „Health at a Glance 2024 r.” [Health at a Glance: Europe 2024 - European Commission](#)



2,7% całego polskiego rynku ubezpieczeń oraz 22% rynku subskrypcji prywatnej opieki zdrowotnej wartego łącznie 10,5 mld zł.

Eksperci PMR Market Experts prognozują, że całkowita wartość rynku prywatnej opieki zdrowotnej w 2025 roku wzrośnie z dynamiką wysoką jednocyfrową. Polska wciąż należy do krajów Unii Europejskiej o relatywnie niskim poziomie wydatków na ochronę zdrowia, zarówno w przeliczeniu na mieszkańca, jak i w relacji do PKB. Mimo to segment prywatnych świadczeń medycznych rozwija się systematycznie. Według analiz PMR Market Experts, jego wartość – z wyłączeniem leków i wyrobów paramedycznych – będzie rosła w tempie średnio 7,6% rocznie aż do 2030 roku.

Spodziewane są również:

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

Pozycja rynkowa PZU Zdrowie

PZU Zdrowie (Filar Zdrowie w Grupie PZU) jest liderem rynku ubezpieczeń zdrowotnych w Polsce i pozostaje w czołówce największych firm na całym rynku prywatnej opieki zdrowotnej, gdzie głównymi konkurentami są Grupa LUX MED i Medicover. Pod względem wartości przychodów Filaru Zdrowie, Grupa PZU zajmuje trzecie miejsce wśród ogólnopolskich operatorów medycznych z przychodami na poziomie 1,9 mld zł w 2024 roku, co oznacza wzrost o 18,1% r/r.





3.5. Sektor bankowy w Polsce na tle Europy

Aktywa polskiego sektora bankowego – wielkość i struktura na tle Europy

Polski sektor bankowy mierzony wielkością aktywów plasuje się w środku zestawienia rynków europejskich. Według danych Europejskiego Banku Centralnego (EBC) aktywa polskiego sektora bankowego na koniec 2024 roku wyniosły 786,0 mld euro (+12,7% r/r). Największy sektor bankowy w UE ma Francja (10 016,7 mld euro), a najmniejszy Łotwa (24,8 mld euro). Łączne aktywa banków w UE-27 na koniec 2024 roku przekroczyły 40,0 bln euro (w samej strefie euro 36,1 bln euro)²⁴.

Relacja aktywów do PKB w krajach Europy Środkowo-Wschodniej pozostawała wyraźnie niższa niż w strefie euro, co wynikało m.in. z koncentracji banków na tradycyjnych funkcjach depozytowo-kredytowych. W Polsce relacja aktywów sektora bankowego do PKB była jedną z najniższych w UE – na koniec 2024 roku wyniosła 93% (+ 4 p.p. r/r), wobec 231% w strefie euro i 208,1% w całej Unii²⁵.

W 2024 roku istotną rolę w strukturze aktywów banków odgrywały papiery wartościowe, głównie obligacje emitowane i gwarantowane przez Skarb Państwa. Wartość portfela tych instrumentów zwiększyła się

znacząco i była – w relacji do aktywów sektora – jedną z najwyższych spośród państw członkowskich UE. Strukturę tę wzmacniał jednocześnie bardzo niski poziom zaangażowania w papiery dłużne podmiotów prywatnych, m.in. ze względu na słabo rozwinięty wtórny rynek nieskarbowych papierów dłużnych. Oznacza to, że polski sektor bankowy na tle europejskim wyróżniał się wyjątkowo silnym powiązaniem z krajowym rynkiem długu publicznego, co stanowiło kluczową różnicę w budowie bilansów w porównaniu z bardziej zdywersyfikowanymi strukturami aktywów obserwowanymi w wielu państwach UE ²⁶.

Należności od sektora niefinansowego tradycyjnie pozostawały największą kategorią aktywów banków, jednak od początku 2020 roku skala inwestycji w papiery dłużne istotnie wzrosła, konsekwentnie zmniejszając różnicę między udziałem kredytów a papierów wartościowych w bilansie – z około 20 p.p. przed 2020 rokiem do około 1,5 p.p. w 2024 roku. Zmianę tę napędzały z jednej strony słabszy popyt na kredyt i ograniczony przyrost zadłużenia, a z drugiej – systematyczny wzrost inwestycji w instrumenty dłużne²⁷.

24) Dane EBC, data.ecb.europa.eu; Eurostat

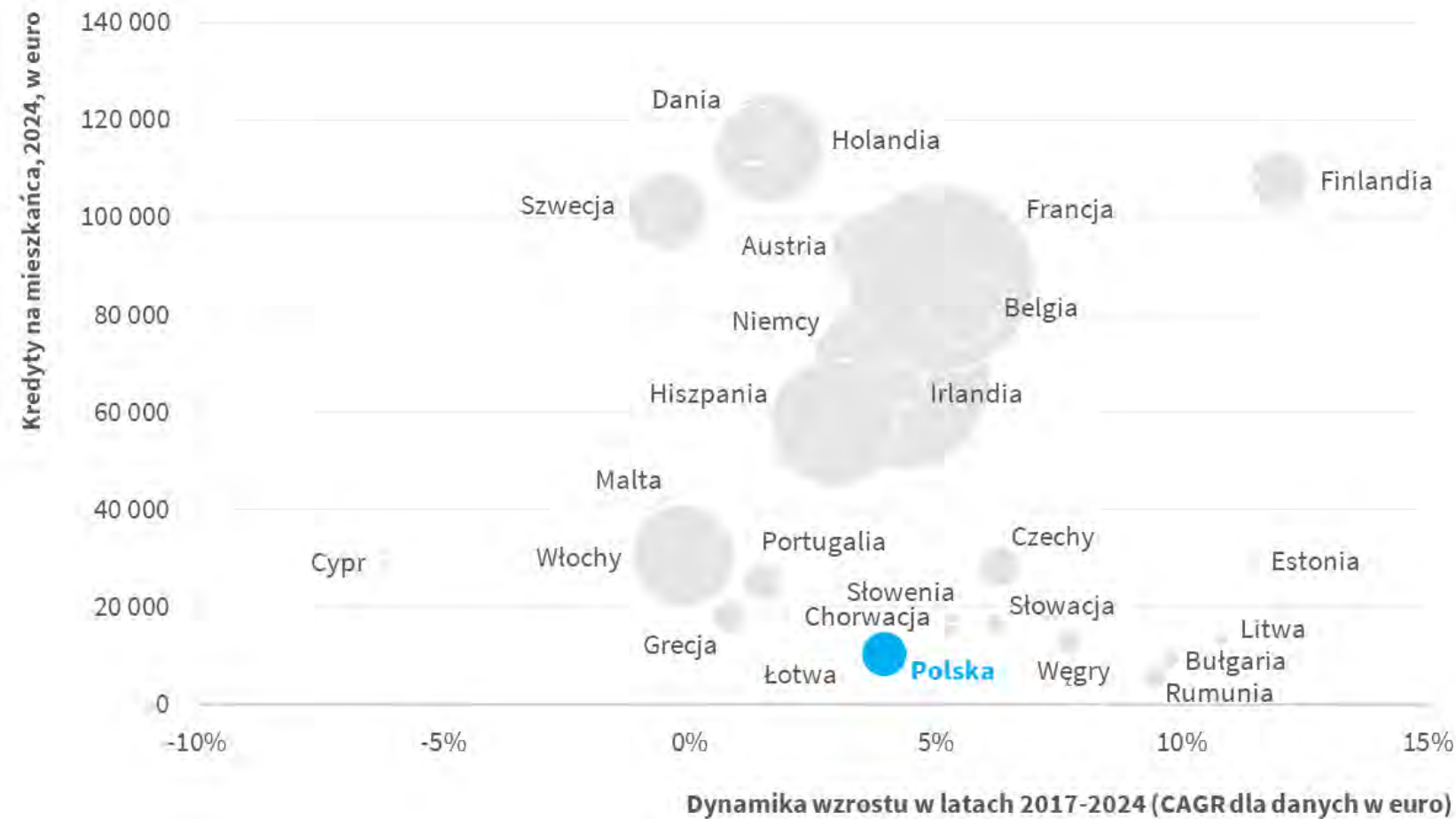
25) NBP, Rozwój systemu finansowego w Polsce w 2024; Dane EBC, data.ecb.europa.eu

26) NBP, Rozwój systemu finansowego w Polsce w 2024

27) NBP, Rozwój systemu finansowego w Polsce w 2024

28) NBP, Rozwój systemu finansowego w Polsce w 2024

Kredyty na mieszkańca (2024, euro) w relacji do dynamiki wzrostu (2017-2024)



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

* rozmiar koła odzwierciedla skalę wartości rynku kredytowego danego kraju – im większa wartość kredytów, tym większe koło

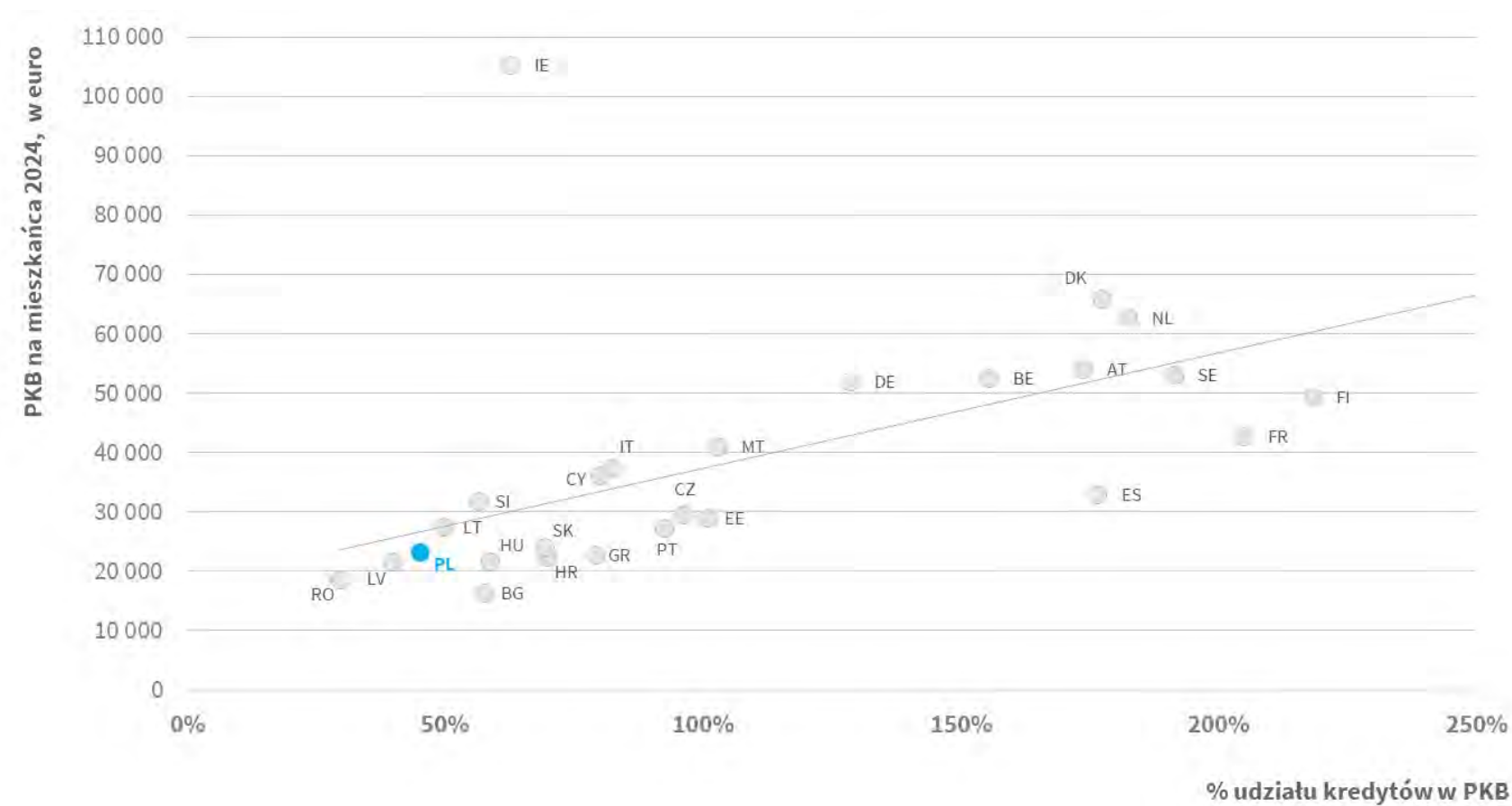
W 2024 roku największy wkład do przyrostu aktywów miał wzrost portfela papierów wartościowych (choć mniejszy niż rok wcześniej), przy jednoczesnym – pierwszym od końca 2021 roku – wzroście wartości kredytów podmiotów niefinansowych. Wzrost sumy bilansowej wspierały także przejściowo wyższe środki pieniężne i należności w banku centralnym, związane z zarządzaniem krótkoterminową płynnością na przełomie roku, oraz pozycje powiązane z działalnością funduszy celowych BGK ²⁸.

29) Dane NBP

30) Dane EBC, data.ecb.europa.eu

Polski sektor bankowy funkcjonuje zgodnie z klasycznym modelem pośrednictwa finansowego, w którym banki udzielają kredytów sektorowi niefinansowemu, finansując je depozytami klientów. Na koniec 2024 roku kredyty dla sektora niefinansowego stanowiły 36% aktywów polskich banków, co oznacza spadek z 38% w 2023 roku ²⁹. Jednocześnie ogólny udział kredytów w aktywach wyniósł 49%, pozostając poniżej średniej dla krajów Unii Europejskiej, która kształtuje się na poziomie około 61%³⁰.

Udział kredytów w PKB (2024, %) w relacji do PKB na mieszkańca (2024, euro)



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

Kredyty polskiego sektora bankowego

Na koniec 2024 roku wartość kredytów w polskim sektorze bankowym wyniosła 381,6 mld euro, co plasuje Polskę w środku zestawienia państw Unii Europejskiej. Dla porównania średnia wartość udzielonych kredytów w UE w 2024 roku wyniosła 925,6 mld euro³¹.

W relacji do PKB sektor bankowy w Polsce pozostaje jednak niewielki. W 2024 roku – w warunkach

31) Dane EBC, data.ecb.europa.eu

osłabionego popytu na kredyt oraz wysokiego wzrostu nominalnego PKB – wskaźnik kredytów do PKB obniżył się. Kredyty bankowe w polskim systemie bankowym stanowią 45% PKB, podczas gdy średnia europejska to 123%. Najwyższe wskaźniki kredytów do PKB posiadają Finlandia (218%) oraz Francja (205%)³².

W 2024 roku poprawiająca się koniunktura gospodarcza oraz bardzo dobra sytuacja na rynku pracy sprzyjały wzrostowi popytu na kredyt. Wzrostowi akcji kredytowej pomagały m.in. silny wzrost realnych wynagrodzeń

32) Dane EBC, data.ecb.europa.eu; Eurostat; z wyłączeniem Lichtensteina przekraczających 535%, w którym znaczną część składek generowała działalność transgraniczna

w I połowie roku oraz złagodzenie warunków polityki kredytowej po obniżkach stóp procentowych z końca 2023 roku. Choć banki wprowadzały zmiany ostrożnie, w II połowie 2024 roku dominowały tendencje do łagodzenia kryteriów – szczególnie w przypadku kredytów konsumpcyjnych oraz finansowania dla małych i średnich przedsiębiorstw. Mimo poprawy warunków rynkowych relacja kredytu do PKB nie wzrosła, utrzymując się na niskim poziomie na tle europejskim³³.

Kredyty dla przedsiębiorstw

Rynek kredytów dla przedsiębiorstw w Polsce w 2024 roku nadal charakteryzował się stosunkowo niskim udziałem kredytów dla firm w porównaniu do ogółu kredytów udzielonych sektorowi niefinansowemu. Wskaźnik ten utrzymał się na poziomie około 36%³⁴, co nadal plasowało Polskę wśród krajów Unii Europejskiej z najniższym udziałem kredytów dla przedsiębiorstw.

Dynamika kredytów dla firm w 2024 roku poprawiała się, a wzrost opierał się przede wszystkim na kredytach o charakterze inwestycyjnym; zadłużenie z tytułu finansowania bieżącego zaczęło rosnąć dopiero w II połowie roku. Wykorzystanie kredytu bankowego przez przedsiębiorstwa pozostawało jednak ograniczone ze względów strukturalnych: firmy tradycyjnie finansowały działalność głównie środkami własnymi, a istotne znaczenie miało także zadłużenie zagraniczne i stopniowo rosnące wykorzystanie leasingu. Dodatkowo, w badaniach ankietowych NBP przedsiębiorstwa drugi rok z rzędu wskazywały na spadek zainteresowania kredytem, a skala finansowania

33) NBP, Rozwój systemu finansowego w Polsce w 2024

34) Dane NBP

35) NBP, Rozwój systemu finansowego w Polsce w 2024

obcego obniżała się od 2022 roku, co przełożyło się na niższy niż w wieloletniej średniej udział kredytów i pożyczek w sumie bilansowej firm³⁵.

Kredyty dla gospodarstw domowych

W 2024 roku stopniowo rosła roczna dynamika kredytów mieszkaniowych. Od marca zadłużenie gospodarstw domowych z tego tytułu zwiększało się w ujęciu rocznym po raz pierwszy od połowy 2022 roku. Wzrost wspierała poprawa zdolności kredytowej, wynikająca z silnego wzrostu płac realnych, oraz przejściowy efekt programu „Bezpieczny Kredyt 2%”. Choć przyjmowanie wniosków zakończyło się w 2023 roku, kredyty nadawane w tym programie były uruchamiane jeszcze w I połowie 2024 roku, wzmacniając akcję kredytową. Jednocześnie dynamikę hipotek osłabiały zwiększone nadpłaty i wcześniejsze spłaty, które według danych BIK sięgnęły około 44 mld zł – wartościowo ponad połowę nowej akcji kredytowej w 2024 roku. Dodatkowo saldo hipotek obniżało się z powodu szybkiego spadku wartości kredytów walutowych (ok. 15 mld zł, –21,2% r/r), związanych bieżącą spłatą, konwersjami na złote oraz unieważnianiem umów³⁶.

Zadłużenie z tytułu kredytów konsumpcyjnych również rosło w 2024 roku, przy czym najszybciej zwiększały się kredyty gotówkowe – zwłaszcza wysokokwotowe, których liczba była o 45% większa niż rok wcześniej. Istotną część nowej akcji stanowiły także kredyty konsolidacyjne, przeznaczone na spłatę wcześniejszych zobowiązań gospodarstw domowych. W rezultacie wzrost stanu kredytów konsumpcyjnych (6% r/r) był

36) NBP, Rozwój systemu finansowego w Polsce w 2024



znacząco niższy niż dynamika nowej akcji kredytowej, sięgającej około 25% r/r³⁷.

Strukturalnie kredyty mieszkaniowe pozostają największą kategorią kredytów dla sektora niefinansowego: na koniec 2024 roku stanowiły około 42% portfela. W ostatniej dekadzie ich struktura uległa istotnym zmianom – udział kredytów walutowych zmniejszył się do 12% (a po uwzględnieniu rezerw – do około 1%), co jest konsekwencją wieloletniego wygaszania tego produktu. W 2023 i 2024 roku wyraźnie zwiększył się również udział kredytów o stałej lub okresowo stałej stopie procentowej, zarówno wśród nowo udzielanych, jak i pozostających w bilansach banków, choć kredyty o zmiennej stopie nadal dominują na tle średniej unijnej. Dalsze przesunięcie struktury w kierunku stałej stopy może zostać wzmocnione wejściem w życie rekomendacji KNF dotyczącej wskaźnika finansowania długoterminowego (WFD) od końca 2026 roku³⁸.

Zmiany obserwowane w 2024 roku wpisują się w długookresową ewolucję krajowego rynku hipotek. Kredyty hipoteczne stanowią największą kategorię kredytów gospodarstw domowych, z udziałem 62,0%³⁹. Ich relatywnie mniejsze znaczenie w aktywach banków w porównaniu z krajami Europy Zachodniej wynika m.in. z faktu, że w Polsce są one stosunkowo nowym produktem. Dla porównania, w 2005 roku ich udział w kredytach gospodarstw domowych wynosił około 30%, podczas gdy w wielu państwach Europy Zachodniej przekraczał 80%.

37) NBP, Rozwój systemu finansowego w Polsce w 2024

38) NBP, Rozwój systemu finansowego w Polsce w 2024

39) Dane NBP

40) Dane NBP

41) NBP, Rozwój systemu finansowego w Polsce w 2024

42) NBP, Rozwój systemu finansowego w Polsce w 2024

Depozyty sektora niefinansowego

W Polsce w większym stopniu niż średnio w Unii Europejskiej banki finansują się depozytami sektora niefinansowego. Na koniec 2024 roku stanowiły one 58,6% sumy bilansowej sektora bankowego, a aż 63,5% ogółu depozytów sektora niefinansowego to depozyty osób prywatnych⁴⁰. Finansowanie dłużne, z wyłączeniem emisji BGK na fundusze celowe, pozostawało marginalne, a jego niski udział wynikał m.in. z dostępności tańszych depozytów i słabego popytu na kredyt. Jednocześnie wejście w życie docelowego wymogu MREL zwiększyło nominalną wartość zobowiązań kwalifikowalnych, w tym emisji obligacji. Struktura finansowania banków pozostała stabilna, z dominującą rolą depozytów sektora niefinansowego, zwłaszcza gospodarstw domowych⁴¹.

Depozyty sektora niefinansowego były w 2024 roku głównym czynnikiem wzrostu pasywów banków, przy czym najsilniej rosły depozyty gospodarstw domowych, zwiększając się o 121,1 mld zł dzięki sprzyjającej sytuacji na rynku pracy, niskiej stopie bezrobocia oraz wysokiej dynamice wynagrodzeń realnych. Depozyty przedsiębiorstw rosły wolniej, ale ich wartość nadal przewyższała poziom zadłużenia kredytowego firm – efekt utrzymujący się od pandemii. W strukturze terminowej dominowały depozyty bieżące oraz krótkoterminowe depozyty gospodarstw domowych, podczas gdy przedsiębiorstwa zwiększały głównie depozyty terminowe. Jednocześnie pogłębiała się ujemna luka finansowania – szybciej rosnące depozyty

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

w relacji do akcji kredytowej doprowadziły na koniec 2024 roku do jej poziomu 729 mld zł (–61% sumy bilansowej). Finansowanie dłużne nadal miało ograniczone znaczenie, choć banki zwiększały emisje krajowych instrumentów dłużnych, głównie w celu spełnienia wymogów MREL; oczekuje się, że presja na dalszy wzrost emisji będzie narastać w związku z wejściem w życie wymogu WFD od 2026 roku⁴².

3.5.1. Sytuacja na rynku bankowym w Polsce

Rok 2025 upłynął pod znakiem obniżek stóp procentowych, które spadły łącznie o 175 p.b. W 2025 roku w sektorze bankowym utrzymywała się dodatnia dynamika wzrostu przychodów odsetkowych, negatywnie na dochodowość wpływały rosnące koszty działania.

Na koniec 2025 roku w Polsce działalność prowadziło 30 banków komercyjnych, 489 banków spółdzielczych oraz 34 oddziały instytucji kredytowych i banków zagranicznych. Sieć bankowa obejmowała 4 866 oddziałów, 2 152 filie, ekspozytury i inne placówki obsługi klienta oraz 2 520 przedstawicielstw. Tym samym sieć bankowa liczyła łącznie 9 538 placówek, tj. o 168 mniej w porównaniu do końca 2024 roku.

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

45) Wskaźnik C/I – relacja kosztów (koszty działania + amortyzacja środków trwałych oraz wartości niematerialnych i prawnych) do

Liczba zatrudnionych w sektorze bankowym na koniec grudnia 2025 roku wzrosła do 149,2 tys. osób i była wyższa o 2 462 osoby (+1,7%), wobec stanu na koniec 2024 roku.

W 2025 roku sektor bankowy wypracował wynik netto na poziomie 49,0 mld zł wobec 40,2 mld zł w analogicznym okresie 2024 roku, co oznacza wzrost o 8,7 mld zł. Największy wpływ na wyższy wynik netto miał wynik z tytułu odsetek (wzrost o 3,4 mld zł r/r), głównie ze względu na wzrost przychodów odsetkowych (+3,0 mld zł r/r) jak i spadek kosztów odsetkowych (-0,4 mld zł r/r). Jednocześnie na wynik netto negatywnie wpłynął wzrost kosztów działania banków i amortyzacji łącznie o 4,2 mld zł r/r. Marża odsetkowa netto (NIM) zmalała do poziomu 3,55% na koniec grudnia 2025 roku wobec 3,80% na koniec grudnia 2024 roku.

Zwrot z kapitału własnego (ROE)⁴³ sektora bankowego w grudniu 2025 roku wyniósł 16,33%, co oznacza wzrost o 0,74 p.p. r/r. Z kolei stopa zwrotu z aktywów (ROA) wyniosła 1,39% w grudniu 2025 roku co oznacza wzrost o 0,11 p.p. w porównaniu do grudnia 2024 roku. Wskaźnik R/I⁴⁴ (wskaźnik obciążenia przychodów operacyjnych sektora bankowego rezerwami i odpisami) zmalał o 4,2 p.p. r/r do 11,6% na koniec grudnia 2025 roku. Wskaźnik C/I⁴⁵ w całym sektorze wzrósł do 43,7% na koniec grudnia 2025 roku względem 43,4% na koniec grudnia 2024 roku⁴⁶.

przychodów (całkowite przychody operacyjne - netto) – średnia krocząca z 12 miesięcy

46) KNF, Dane miesięczne sektora bankowego według stanu na koniec grudnia 2025 roku

Wartość aktywów sektora bankowego na koniec grudnia 2025 roku kształtowała się na poziomie 3 658 mld zł i była wyższa o 9,7% r/r.

W grudniu 2025 roku wartość kredytów w sektorze niefinansowym wyniosła 1 223 mld zł, co oznacza wzrost o 6,8% względem grudnia 2024 roku. Kredyty dla przedsiębiorstw wzrosły o 32 mld zł (+7,9% r/r) do poziomu 433 mld zł na koniec grudnia 2025 roku. Wzrost o 46 mld zł (+6,3% r/r) do poziomu 781 mld zł widoczny był w przypadku kredytów dla gospodarstw domowych.

Na koniec grudnia 2025 roku wartość depozytów sektora niefinansowego wynosiła 2 125 mld zł, co oznacza wzrost o 8,6% w porównaniu do grudnia 2024 roku. W strukturze depozytów sektora niefinansowego najwyższy wzrost o 13,5% odnotowały depozyty przedsiębiorstw i na koniec grudnia 2025 roku wynosiły 612 mld zł. Depozyty gospodarstw domowych wzrosły o 6,9% r/r do poziomu 1 472 mld zł na koniec grudnia 2025 roku.

Wielkość funduszy własnych sektora bankowego dla współczynników kapitałowych wyliczona zgodnie z regulacjami zawartymi w Rozporządzeniu CRR, wyniosła na koniec września 2025 roku 282 mld zł i w porównaniu do końca września 2024 roku wzrosła o 10,0%.

W 2025 roku sytuacja kapitałowa sektora pozostawała stabilna. Łączny współczynnik kapitałowy sektora bankowego ukształtował się na koniec września 2025 roku na poziomie 21,48%, a współczynnik kapitału podstawowego Tier I na koniec tego okresu wyniósł 19,81%.



3.6. Rynki finansowe w Polsce i na świecie

3.6.1. Globalny i lokalny rynek akcji i obligacji

Rok 2025 upłynął pod znakiem wzrostów na giełdach i spadków dochodowości obligacji.

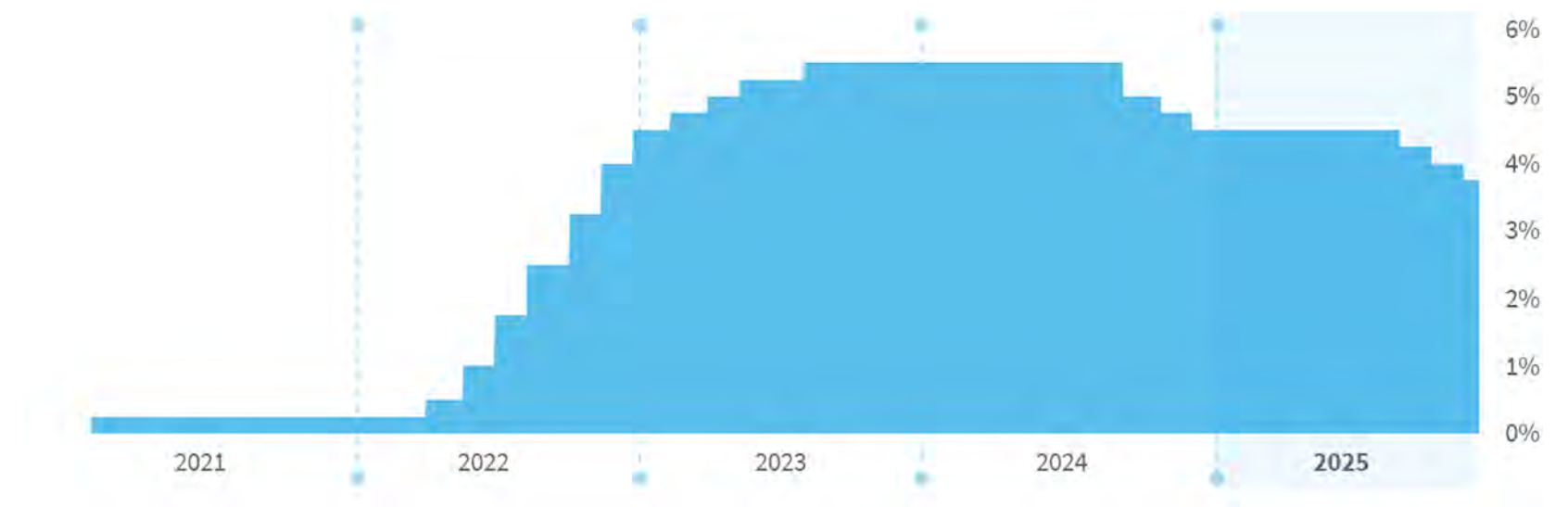
Spadek inflacji na kluczowych rynkach stworzył przestrzeń do kontynuowania przez główne banki centralne obniżek stóp procentowych w 2025 roku. Wyjątkiem był BoJ, który podnosił stopy procentowe. Postępujące cykle obniżek sprzyjały giełdom i rynkom obligacji. Przejściowe pogorszenie wycen miało miejsce w trakcie wprowadzania w życie ceł przez administrację Donalda Trumpa. Kontynuowane przez RPP obniżki stóp sprzyjały rynkowi długu i wycenom akcji na krajowym rynku, jakkolwiek rosnący dług publiczny wpływał na wzrost nachylenia krzywej dochodowości. Napływ środków z KPO i spadek ryzyka geopolitycznego pomagał złotemu.

Stopy procentowe

Banki krajów rozwiniętych – FED, EBC, BoJ, PBC

W 2025 roku niemal wszystkie banki centralne krajów rozwiniętych, za wyjątkiem Japonii, pozostawały w fazie obniżania stóp procentowych. Motywacją dla obniżek były wygasające wtórne efekty inflacyjne, po szoku lat 2021 - 2022. W konsekwencji, w skali roku, Fed obniżył stopy do 3,75%, z 4,50%; PBC, z 3,10% do 3,0%; EBC do 2,15%, z 3,15%; BoE do 3,75%, z 4,75%, zaś SNB do 0,0%, z 0,50%. Procesy te miały w tle wprowadzenie ceł przez USA, co było argumentem często używanym przez Fed za spowolnieniem obniżek stóp. W Europie za obniżkami przemawiała utrzymująca się niska aktywność w głównych krajach Eurostrefy, przy odbiciu na peryferiach i oczekiwaniu na pozytywne efekty stymulacji fiskalnej w Niemczech. W Chinach zauważalne było powolne spowalnianie dynamiki PKB. Wyjątkiem była Japonia, gdzie tamtejszy bank centralny podniósł stopy dwa razy, do 0,75%, z 0,25% na początku roku. Motywowane to było szybciej niż oczekiwano rosnącymi płacami, inflacją oraz niepewnością geopolityczną.

Główna stopa procentowa Fed (górny limit)



Banki rynków rozwijających się

Banki centralne większości krajów rozwijających się także redukowały stopy procentowe, zarówno w Europie, jak w Azji, czy Ameryce Płd. Wyjątkami były Brazylia, Boliwia, Ukraina i Białoruś, które, dotknięte wzrostem inflacji, podnosiły stopy procentowe oraz Rumunia, Wenezuela i Wietnam, które pozostawiły je na względnie wysokich poziomach. W obu ostatnich grupach krajów było to pochodną przejściowego odbicia lub trwałych wzrostów inflacji.

Narodowy Bank Polski

W Polsce stopy szybko obniżały się, z poziomu 5,75% do 4,0%. Pracował na to malejący wskaźnik rocznej dynamiki cen, napędzany w dużej mierze przez spadki cen żywności oraz importowaną z Chin, dezinflacją wyrobów przemysłowych. Tym samym stopy w Polsce próbowały nadrobić drogę pokonaną w 2024 i częściowo w I połowie 2025 roku przez stopy najbliższych sąsiadów Polski należących do UE.

Rynki obligacji

Rynki bazowe

Początek roku 2025 upłynął pod znakiem redukcji dochodowości amerykańskich i niemieckich papierów skarbowych. Motorem zmian były oczekiwania na obniżki stóp procentowych napędzane przez obawy o rynek pracy w USA, słabe dane makro z państw europejskiego centrum oraz stabilizację wskaźników inflacyjnych. Przełom I i II kwartału przyniósł zmianę paradygmatu niemieckiej polityki fiskalnej na bardziej ekspansywną oraz obawy o wzrost inflacji w USA, wskutek wprowadzanych przez administrację Trumpa taryf. W konsekwencji miał miejsce wzrost dochodowości obligacji rządowych po obu stronach oceanu. W przypadku rynku niemieckiego, po korekcie w dół zwyżek z końca I kwartału, przez resztę roku rentowności systematycznie szły w górę. Zmiany te były napędzane pakietem fiskalnym, oczekiwaniami na odbicie popytu i hamowaniem obniżek stóp przez EBC. W przypadku obligacji amerykańskich, po szoku związanym z wprowadzeniem taryf, rentowności powoli

schodziły w dół w reakcji na kontynuowane przez Fed redukcje stóp.

Ostatecznie w skali roku rentowności amerykańskich obligacji obniżyły się do 3,47%, z 4,25% dla 2L, do 3,73%, z 4,38% dla 5L i do 4,18%, z 4,58% dla 10L. W przypadku obligacji niemieckich, w tym czasie dochodowości wzrosły do 2,10% z 2,08% dla 2L, do 2,45% z 2,15% dla 5L i do 2,85% z 2,36%.

Rynki rozwijające się

Początek 2025 roku dla wyrażonego w dolarach indeksu obligacji rynków rozwijających się JP Morgan Emerging Markets Bonds ETF był względnie stabilny. Podobnie jak w przypadku obligacji amerykańskich, wartość indeksu spadła w reakcji na zapowiedź wprowadzenia ceł przez administrację amerykańską, co w przekonaniu inwestorów mogło negatywnie wpłynąć na rynek długu. Począwszy od kwietnia, niemal do końca roku 2025 wartość indeksu niemal jednostajnie rosta w ślad za spadającymi dochodowościami amerykańskich papierów skarbowych zyskującymi na redukcjach stóp przez Fed.

Polska

Dochodowości krajowych skarbowych papierów wartościowych (SPW) rozpoczęły 2025 rok na stosunkowo wysokich poziomach. Koniec I kwartału przyniósł zniżki dochodowości, które przyspieszyły po zaskoczeniach niską inflacją i zapowiedziach obniżek stóp ze strony RPP. W II kwartale nastąpiła korekta w ślad za rynkami bazowymi. Począwszy od przełomu czerwca i lipca rentowności nieomal jednostajnie obniżały się, czemu sprzyjała niska inflacja oraz kolejne obniżki stóp przez RPP.

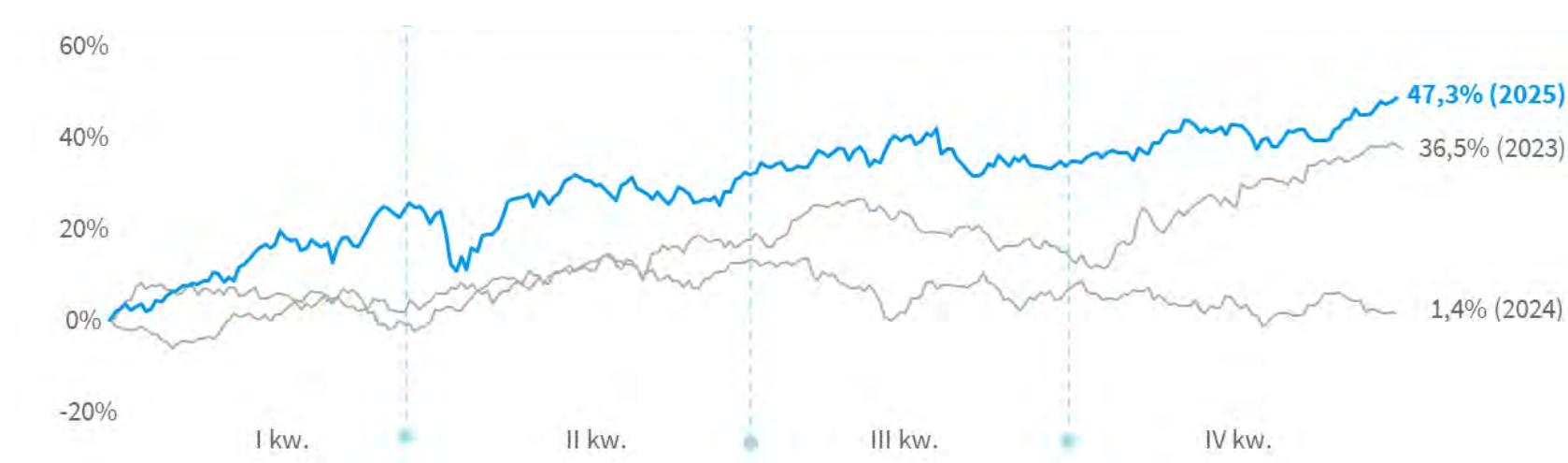
W konsekwencji rentowności SPW zamknęły się w końcu 2025 roku na 3,82% wobec 5,17% w końcu 2024 roku dla 2L, na 4,57% z 5,65% dla 5L i na 5,17% z 5,90% dla 10L.

Rynki akcji

Kraje rozwinięte

Na przestrzeni 2025 roku bazowe rynki akcji urosły, w oczekiwaniu na obniżki stóp procentowych. Wyraźna pauza miała miejsce na przełomie I i II kwartału, gdy indeksy giełdowe negatywnie, przejściowo, zareagowały na zapowiedź wprowadzenia ceł przez USA. Ostatecznie w skali roku indeks DAX wzrósł o 27%, TOPIX o 22,4%, zaś S&P o 16,4%. Relatywnie największy wzrost DAX był konsekwencją oczekiwań na pozytywne skutki zmiany polityki fiskalnej Niemiec na zdecydowanie ekspansywną, zaś relatywnie mały S&P konsekwencją obaw o nie w pełni wyceniony wpływ na inflację wzrostu taryf celnych w USA. Reprezentujący globalne rynki akcji indeks iShares MSCI Acwi ETF wzrósł o 20,4% w skali roku.

Indeks WIG



Kraje rozwijające się

Reprezentujący rynki rozwijające się, wyrażony w dolarach indeks iShares MSCI EM UCITS ETF urósł w ślad za rynkami bazowymi w 2025 roku. Pewne załamanie wzrostu zanotowaliśmy na przełomie I i II kwartału, w ślad za indeksami giełdowymi rozwiniętych gospodarek, w reakcji na plany wprowadzenia ceł w USA. Ostatecznie w skali roku zanotował on aprecjację o 32,3%.

Ten dobry obraz psuła część krajów Azji Południowo-Wschodniej, takich jak Bangladesz czy Filipiny, oraz Argentyna nękana polityczną niestabilnością, wpływem amerykańskich taryf oraz obawami o bankructwo. Spadki dotknęły także Turcję, gdzie giełdzie szkodziła wysoka inflacja i polityczna niepewność. Pozytywnie wyróżniała się Korea Południowa, gdzie indeks KOSPI wzrósł o 79,8%.

Polska

W 2025 roku indeksy WIG i WIG20 aprecjonowały, za sprawą oczekiwań na lepsze wyniki makro i odbicie w głównych gospodarkach Eurostrefy. Zaburzenia we wzroście indeksów nastąpiły na przełomie I i II kwartału w ślad za redukcjami na bazowych rynkach, wywołanymi przez obawy o wprowadzenia ceł przez władze USA. Druga przerwa we wzrostach nastąpiła na przełomie sierpnia i września w reakcji na zapowiedź opodatkowania banków, obawy o wprowadzenie taryf energetycznych, które mogły negatywnie wpłynąć na wyceny spółek z tego sektora, rozzaczarujące wyniki części firm oraz pogorszenie nastrojów na świecie.

Rynki walutowe

Rynki bazowe

Na przestrzeni 2025 roku kurs EUR/USD wzrósł do 1,1750 z 1,0389, reagując w ten sposób na oczekiwania spowolnienia w USA vs. rosnące oczekiwania na poprawę sytuacji gospodarczej głównych krajów Eurostrefy. W deprecjacji nie przeszkodziła ani wysoka różnica stóp między Fed i EBC, ani wolniejsze tempo obniżek stóp przez pierwszy z tych banków. Generowane przez administrację USA napięcia geopolityczne, tylko przejściowo przekładały się na umocnienie dolara. Kurs USD/JPY przemieścił się do 156,8, z 157,37, co było konsekwencją normalizacji stóp w Japonii, których zazwyczaj ekstremalnie niski poziom osłabiał jena. USD/CNY obniżył się do 6,9931, z 7,2993, w reakcji na utrzymanie znaczącej nadwyżki handlowej Państwa Środka, pomimo wprowadzonych przez USA taryf i stabilnej konsumpcji w Chinach.

Rynki rozwijające się

W 2025 roku wśród najsilniej tracących do dolara amerykańskiego walut znaczących rynków wschodzących wymienić warto argentyńskie peso, które zdeprecjonowało o 29,3%, za sprawą niestabilności politycznej i obaw o bankructwo, turecka lira – 17,8%, której także ciążyła polityczna niestabilność oraz niska wiara w zdolności tamtejszego banku centralnego do szybkiego obniżenia inflacji, na końcu stawki była indyjska rupia – 4,8%, której nie służył wysoki deficyt handlowy.

Po drugiej stronie było meksykańskie peso, które zyskało 15,8%, za sprawą relatywnie wysokich stóp i dużego napływu inwestycji, południowoafrykański rand +14,1%, w reakcji na poprawę wiarygodności banku centralnego i korzystne zmiany po stronie polityki fiskalnej oraz brazylijski real + 12,9%, który zyskiwał dzięki niezłemu eksportowi oraz wysokim stopom.

Waluty krajów sąsiadujących z Polską, podobnie jak złoty zyskiwały do euro, korona czeska 4,2% i forint 7,0%, korzystając na polepszeniu perspektyw gospodarczych dla Europy i spadku ryzyka geopolitycznego.

Polska

W 2025 roku kurs EUR/PLN obniżył się do 4,2267, z 4,2730, zaś kurs USD/PLN do 3,6016, z 4,1012. Motorem dla aprecjacji złotego do euro było antycypowanie przez inwestorów solidnego wzrostu gospodarczego, napływ środków z tytułu KPO oraz napływ kapitału spekulacyjnego, w oczekiwaniu na obniżki stóp. Silny wzrost do dolara to pochodna osłabienia amerykańskiej waluty do euro. Kurs CHF/PLN przesunął się w tym czasie do 4,5390, z 4,5371. Stabilizująco na kurs franka szwajcarskiego do złotego wpływało umocnienie tego ostatniego do euro, w obliczu licznych napięć geopolitycznych.

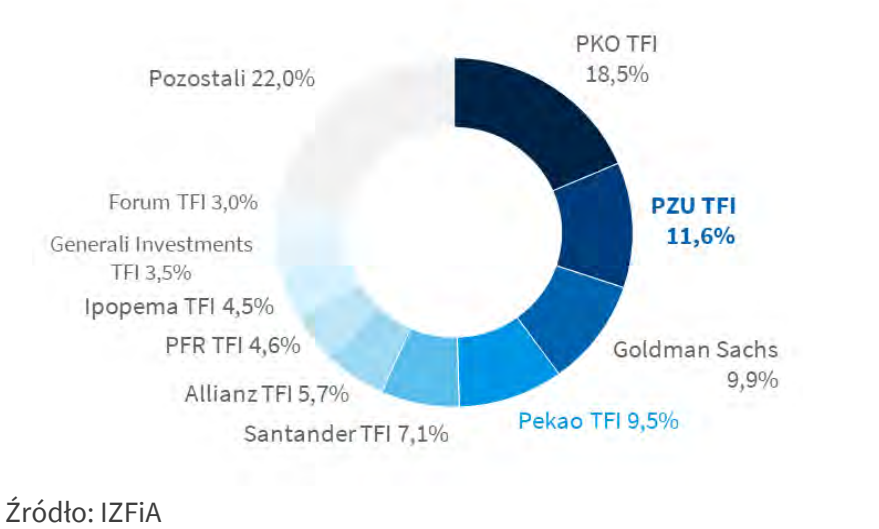
3.6.2. Rynek funduszy inwestycyjnych i emerytalnych w Polsce

Rynek funduszy inwestycyjnych

Na koniec 2025 roku środki zarządzane przez krajowe fundusze inwestycyjne wyniosły ponad 435,1 mld zł (najwięcej w historii) wobec 379,3 mld zł na koniec 2024 roku, co oznacza wzrost o ponad 14,6% (+55,6 mld zł). O wynik podobny do tego z poprzedniego roku. W 2024 aktywa wzrosły o 55,9 mld zł.

W 2025 roku fundusze dłużne umocniły swoją pozycję lidera, zwiększając aktywa pod zarządzaniem do 207,7 mld zł (+52,9 mld zł, +34,1% r/r) i udział w rynku funduszy o 7 p.p., do 47,7 %.

Towarzystwa funduszy inwestycyjnych – udział w aktywach pod zarządzaniem TFI stan na 31.12.2025



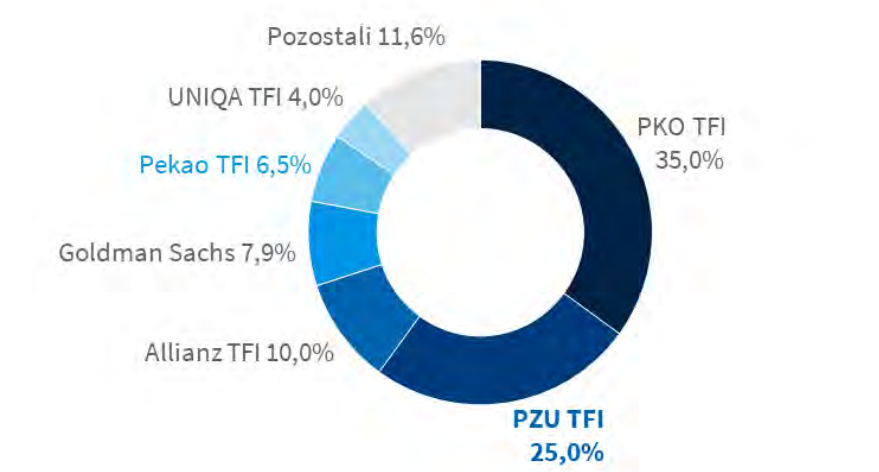
Pod względem rocznej dynamiki (w ujęciu procentowym) największy przyrost aktywów zanotowały w 2025 roku fundusze PPK (+50,2% r/r), których aktywa na koniec grudnia sięgały 39,7 mld zł (dane wyłącznie dla TFI, bez PTE i TU). W ubiegłym roku większość TFI zanotowała wzrost aktywów pod zarządzaniem liczony w dwucyfrowym tempie. 5 TFI w skali 2025 roku odnotowało spadek wartości aktywów netto.

Pracownicze Plany Kapitałowe

Wartość rynku aktywów netto funduszy zdefiniowanej daty pracowniczych planów kapitałowych (PPK) wyniosła na koniec 2025 roku ponad 45,16 mld zł wobec 30,27 mld zł na koniec 2024 roku, co w ujęciu rocznym dało wzrost o 49,19%. Wartość aktywów netto PPK zarządzanych przez TFI wyniosła na koniec 2025 roku 39,74 mld zł.

W 2025 roku do PPK systematycznie napływały kolejne składki od pracowników (2-4% wynagrodzenia brutto),

Towarzystwa funduszy inwestycyjnych – udział w aktywach PPK stan na 31.12.2025



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

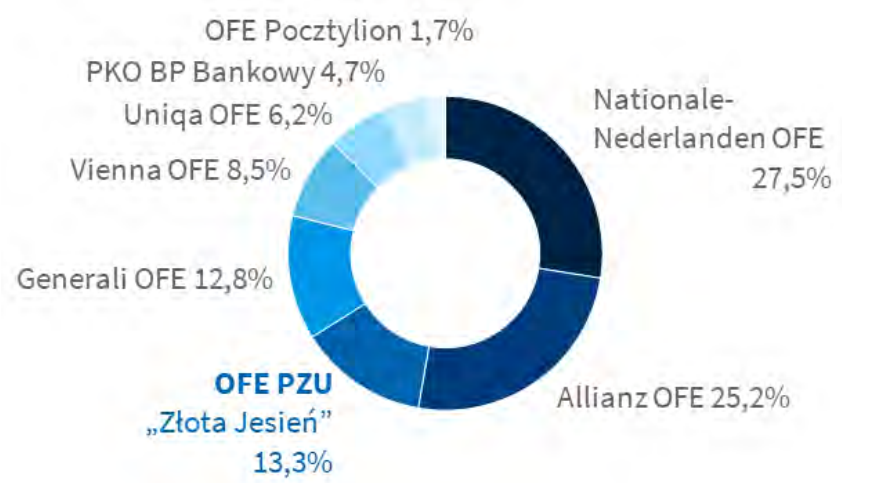
pracodawców (1,5-4% wynagrodzenia brutto pracownika), a także dopłaty powitalne (250 zł) i roczne (240 zł) od państwa.

Do wzrostu aktywów w znacznym stopniu przyczyniła się liczba pracowników zgłaszanych do PPK. Na koniec 2025 roku w TFI PZU było zgłoszonych 1 033 973 osoby w stosunku do 2024 (913 242) co daje wzrost r/r o 13,22%.

Rynek funduszy emerytalnych

Na koniec 2025 roku aktywa netto otwartych funduszy emerytalnych wyniosły blisko 294 mld zł, co oznacza wzrost o 38% w porównaniu do końca 2024 roku. Na wzrost wartości aktywów wpływ miała przede wszystkim dobra sytuacja na rynkach kapitałowych, na których zanotowano znaczne wzrosty cen akcji.

Otwarte Fundusze Emerytalne – udział w aktywach netto stan na 31.12.2025 roku (w %)



Źródło: KNF, Dane miesięczne o rynku OFE, dane za grudzień 2025 roku

Dobrowolne Fundusze Emerytalne

W 2025 roku wpłaty do DFE PZU wyniosły 382,9 mln zł. Na koniec 2024 roku DFE PZU pozostał liderem rynku IKZE w segmencie dobrowolnych funduszy emerytalnych zarówno pod względem liczby rachunków (55,8% wszystkich rachunków) jak i wartości aktywów (49,1%).

W 2025 roku wpłaty do DFE PZU wyniosły **382,9 mln zł**.

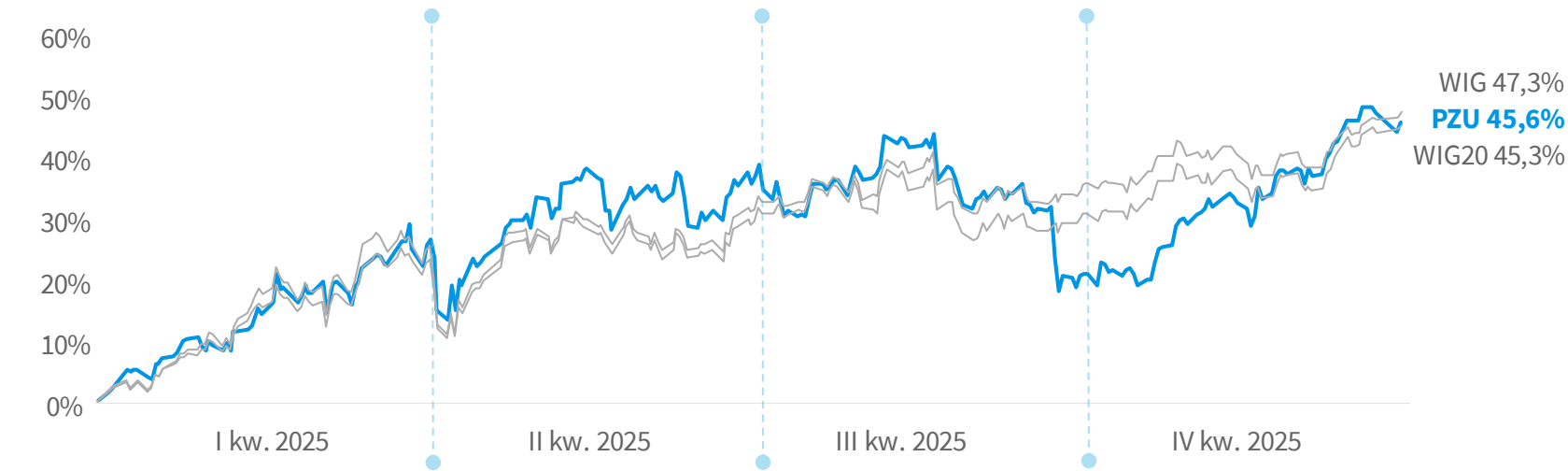
3.6.3. Istotne czynniki dla notowań akcji PZU

PZU zadebiutował na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie (GPW) 12 maja 2010 roku. Od debiutu wchodzi w skład najważniejszego indeksu WIG20, obliczanego na podstawie wartości portfela akcji 20 największych i najbardziej płynnych spółek z rynku głównego GPW. PZU należy również do polskich indeksów: WIG, WIG30, WIG-Poland, WIGdiv, WIG20 TR, WIG.MS-FIN, CEEplus, WIG ESG (indeks zrównoważonego rozwoju) oraz zagranicznych: MSCI Poland (rynki wschodzące), Stoxx Europe 600 (rynki rozwinięte), FTSE Russell mid cap index (rynki rozwinięte).

Indeksy GPW

W 2025 roku indeks największych polskich spółek (WIG20) poruszał się w przedziale 2 221 do 3 184 pkt. Rozpiętość między tymi punktami wyniosła 963 pkt i była o 493 pkt wyższa niż w analogicznym okresie 2024 roku (470 pkt). W 2025 roku indeks WIG20 wzrósł o 45,3% r/r, a przy uwzględnieniu dywidend (WIG20 TR) wzrost wyniósł 52,5% r/r. Indeks szerokiego rynku WIG zyskał

Kurs akcji PZU na tle WIG i WIG20



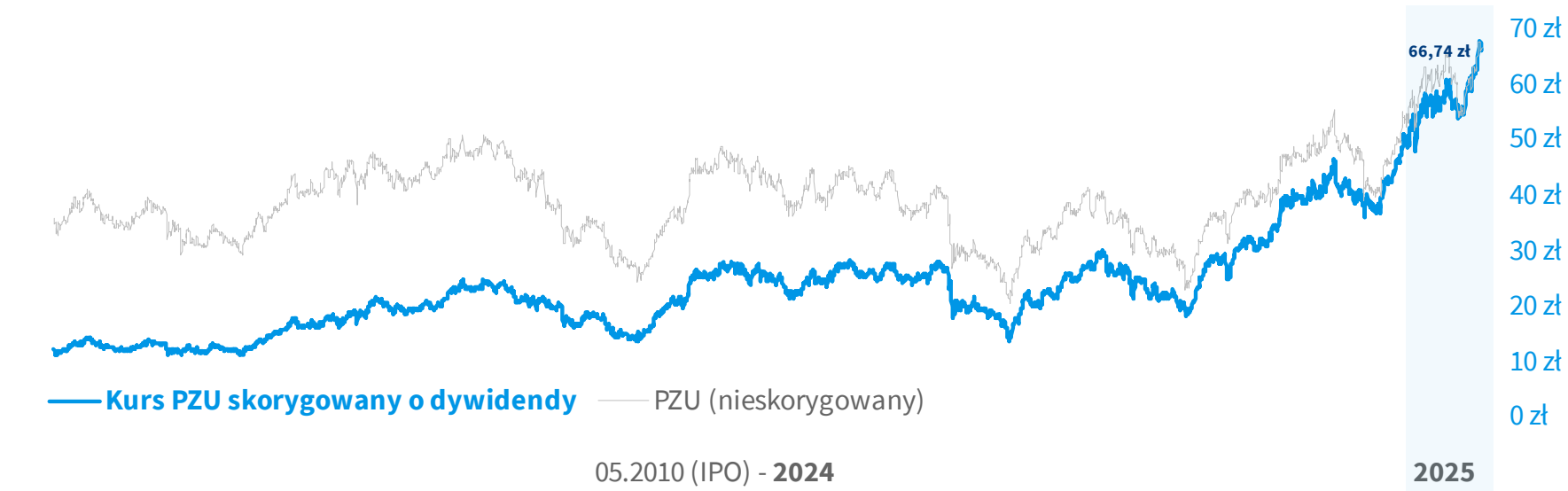
47,3% r/r. Dobra sytuacja panowała również w indeksach małych i średnich spółek, sWIG80 i mWIG40 które wzrosły odpowiednio o 25,4% i 33,6% r/r.

Kurs akcji PZU

Akcje PZU w 2025 roku podążały za głównymi indeksami polskiej giełdy, utrzymując się w trendzie wzrostowym przez większą część roku. Spadek kursu akcji widoczny na poniższym wykresie pod koniec III kw. 2025 roku to efekt odcięcia dywidendy z kursu akcji w dniu 24 września (dzień dywidendy przypadał na 25 września 2025). Na wykresie skorygowanym o dywidendę kurs akcji PZU pozostawał w mocnej korelacji z głównymi indeksami polskiej giełdy.

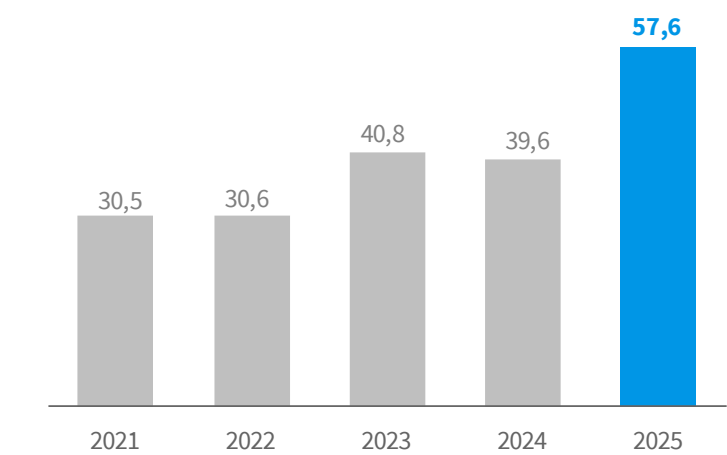
Na ostatniej sesji w 2025 roku akcje PZU wyceniano na 66,7 zł, tj. wzrost o 45,6% r/r (bez uwzględnienia korekty o wypłaconą dywidendę na akcję – 4,47 zł). Po skorygowaniu kursu akcji o dywidendę, całkowita stopa zwrotu na akcjach PZU wyniosła w 2025 roku 57,2%, tj. 4,7 p.p. powyżej indeksu dochodowego WIG20 TR. Najwyższy poziom kursu na zamknięciu sesji wyniósł 67,92 zł (19 grudnia 2025 roku).

Kurs akcji PZU skorygowany o wypłacone dywidendy

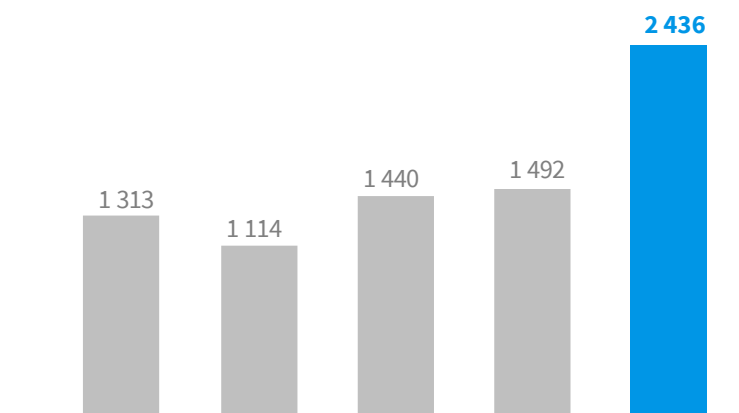


Źródło: www.stooq.pl

Kapitalizacja PZU w mld zł



Kapitalizacja GPW w mld zł (spółki krajowe i zagraniczne)



Teoretyczna kapitalizacja PZU (po skorygowaniu o wypłacone dywidendy od debiutu PZU na GPW*)

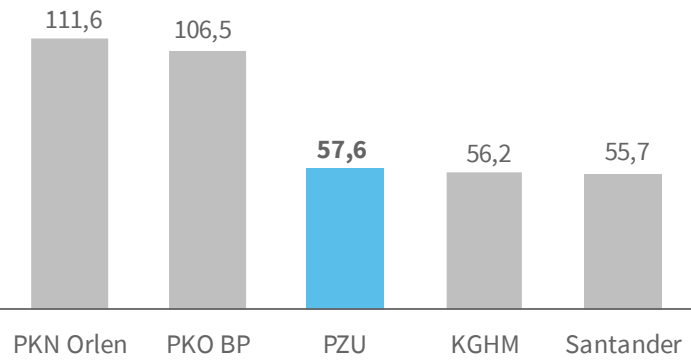
	2021	2022	2023	2024	2025
Teoretyczny kurs na ostatniej sesji w roku (zł)	64,93	66,94	81,19	84,10	109,47
Teoretyczna kapitalizacja na koniec okresu (mln zł)	56 072	57 808	70 113	72 626	94 533

Źródło: <https://gpw.pl/>, PZU, * bez uwzględniania reinwestycji dywidendy

Kapitalizacja

Wartość giełdowa PZU (kapitalizacja) na koniec 2025 roku wyniosła 57,6 mld zł (wzrost o 45,6% r/r, bez uwzględnienia dywidendy), co oznaczało 3. pozycję (wzrost o 1 miejsce r/r) pod względem wyceny rynkowej wśród krajowych spółek notowanych na GPW. Udział akcji PZU w obrotach całego rynku głównego wyniósł 5,5% (7. miejsce – bez zmian r/r).

Kapitalizacja największych spółek krajowych na GPW w mld zł



Wskaźniki

Akcje PZU*	2021	2022**	2023	2024	2025
C/WK (P/BV) Cena rynkowa akcji / wartość księgowa na akcję	1,4x	1,2x	1,4x	1,2x	1,6x
WKNA (zł) BVPS (PLN) Wartość księgowa na akcję	25,6	30,3	34,8	37,2	41,1
C/Z (P/E) Cena rynkowa akcji / zysk netto na akcję	9,2x	8,1x	7,1x	7,4x	8,6x
ZNA (zł) EPS (PLN) Zysk (strata) netto / liczba akcji	3,9	4,4	6,7	6,2	7,8

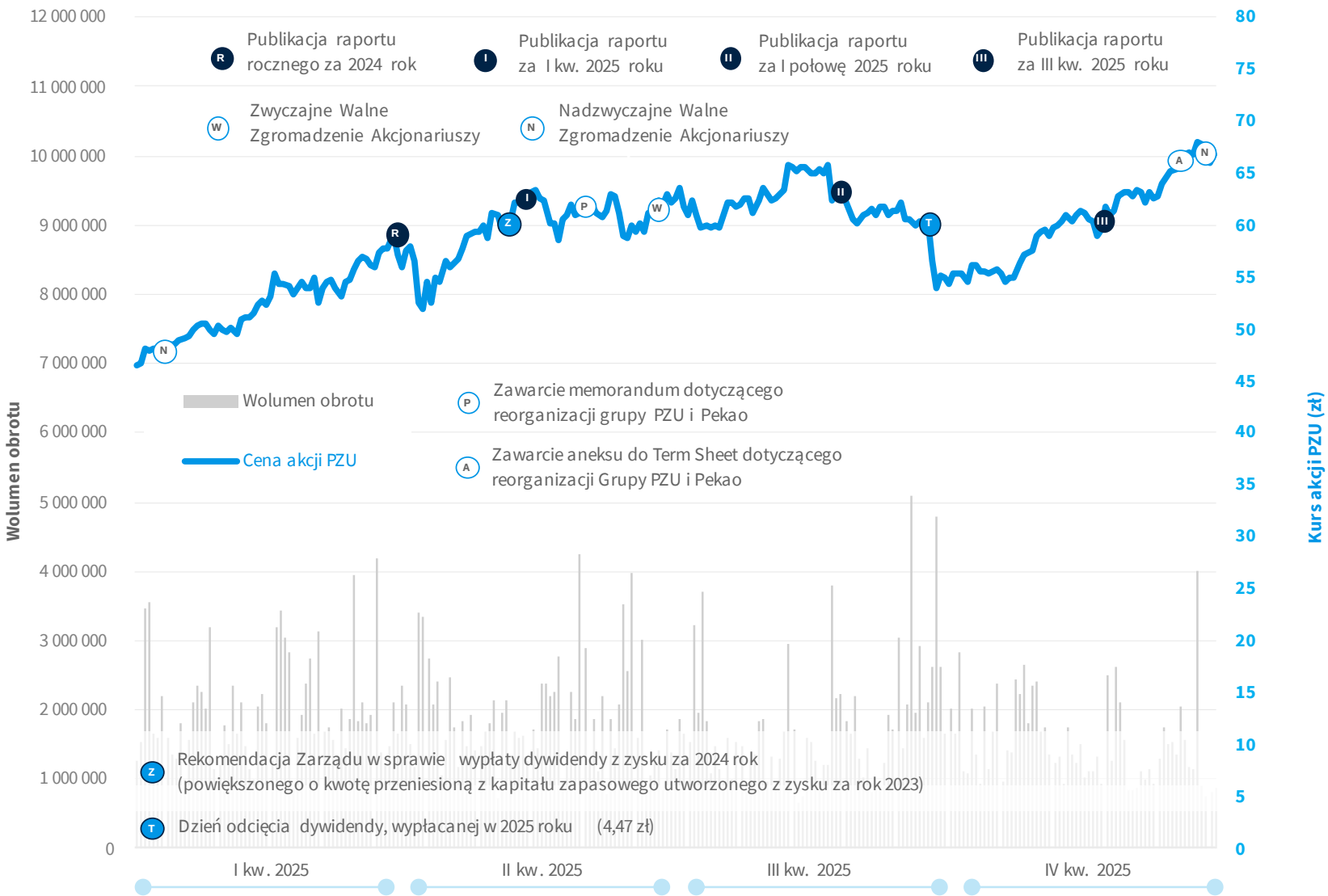
*) kalkulacja na danych Grupy PZU (wg MSSF); cena akcji i wartość księgowa na koniec roku; zysk netto za okres 12 miesięcy; liczba akcji PZU: 863 523 000

**) dane przekształcone - przekształcenie danych porównawczych wynikające z zastosowania MSSF 17

Statystyka akcji PZU	2021	2022	2023	2024	2025
Kurs maksymalny (zł)	41,65	37,82	48,90	55,50	67,92
Kurs minimalny (zł)	29,27	23,16	31,63	39,15	45,60
Kurs na ostatniej sesji w roku (zł)	35,35	35,42	47,27	45,84	66,74
Średni kurs na sesję (zł)	35,86	30,97	40,13	47,14	58,62
Wartość obrotów (mln zł)	18 565	14 645	17 692	20 945	25 980
Wolumen obrotu (szt.)	517 939 229	472 866 103	436 702 363	447 904 241	447 150 041

Źródło: <https://gpw.pl>

Kurs* akcji PZU na tle wydarzeń korporacyjnych w 2025 roku



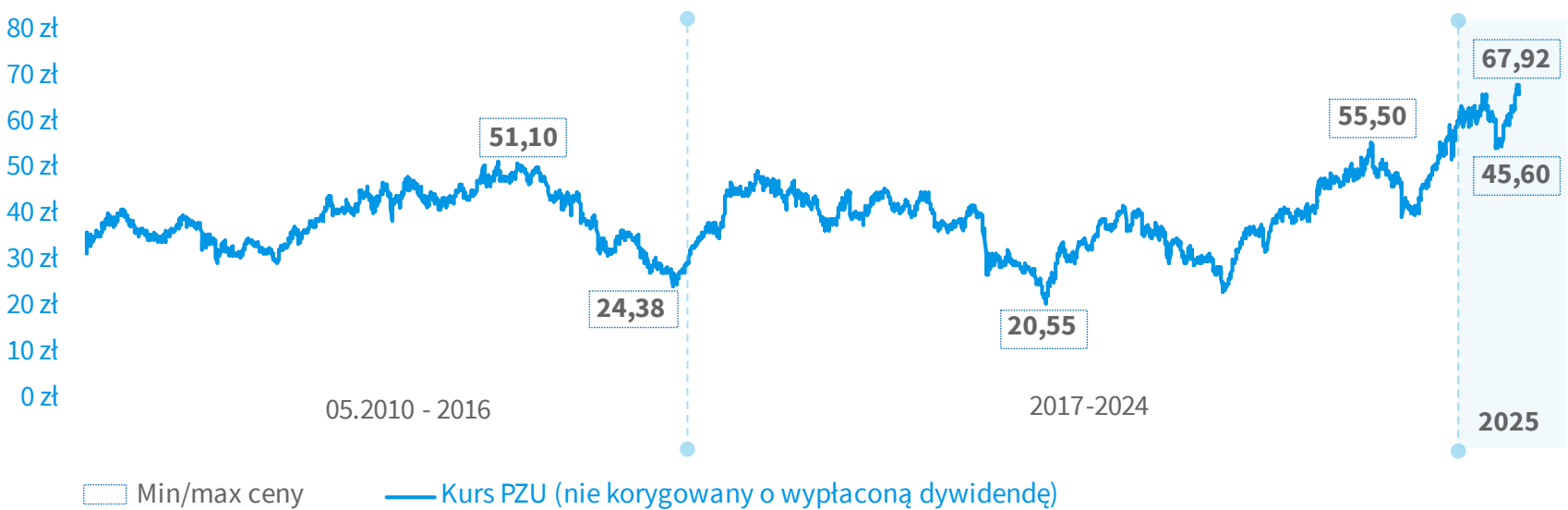
QR kody (linki do relacji video z konferencji wyników)



Źródło: PZU
*Kurs nie korygowany o wypłaconą dywidendę

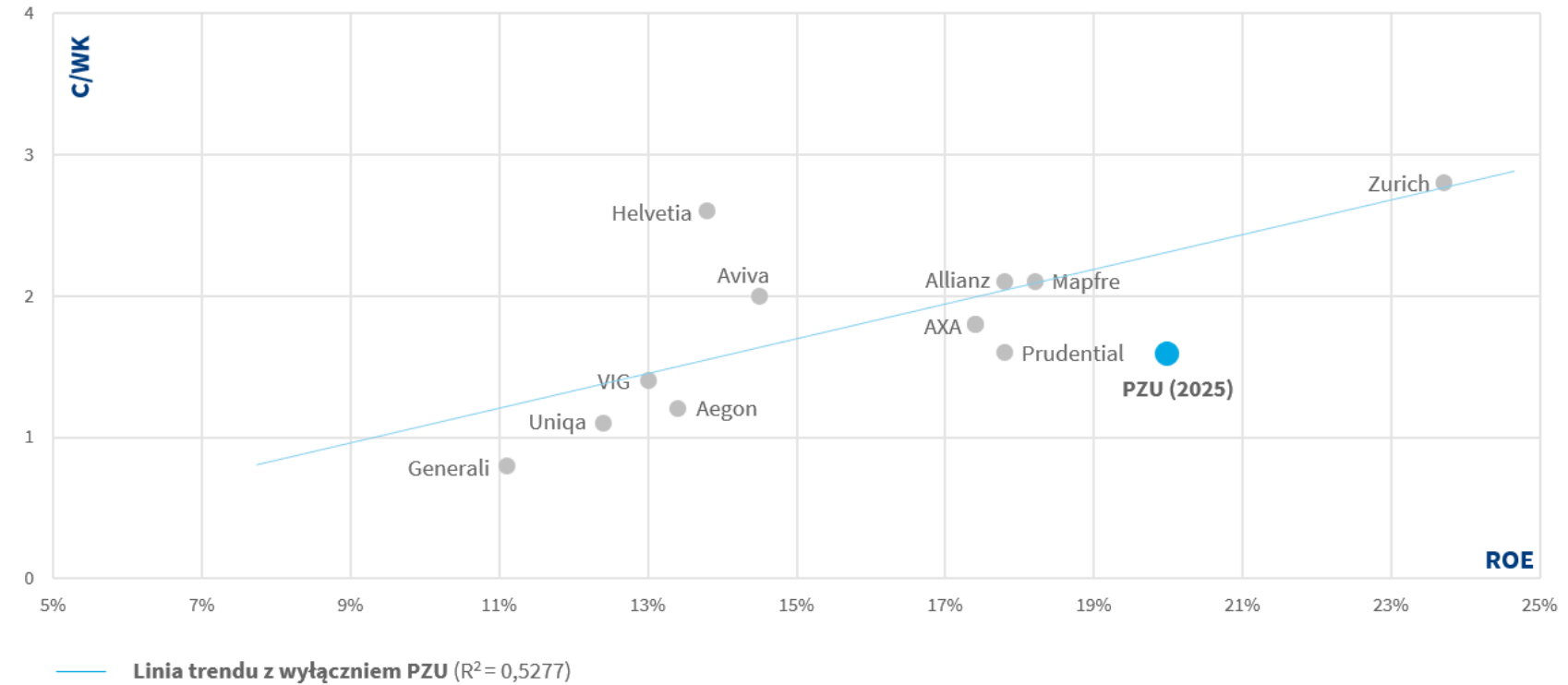


Min/max ceny akcji PZU



Źródło: www.stooq.pl

Wycena wskaźnikowa PZU na tle grupy porównawczej



3.6.4. Notowania akcji Banku Pekao i Alior Banku

Sytuacja w sektorze bankowym

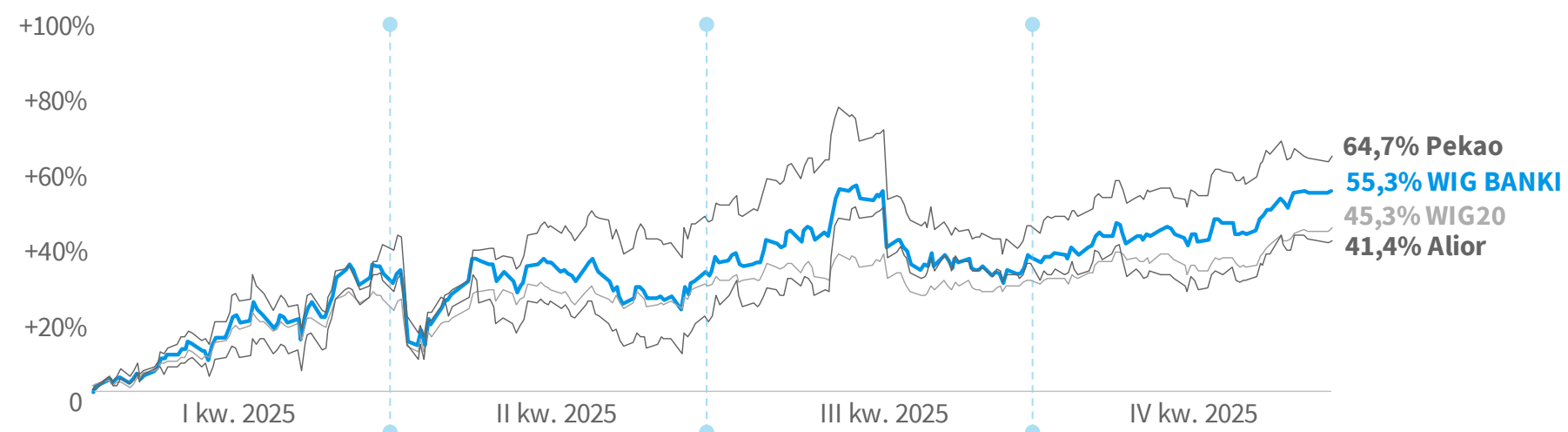
W 2025 roku indeks WIG-banki zanotował wzrost o 55,3% r/r, pokonując o 10 p.p. indeks WIG20. Korelacja indeksu WIG-Banki z indeksem WIG20 wyniosła 90% (bez zmian r/r). Współczynnik beta (w odniesieniu do WIG20) wzrósł o 0,17 do 1,28. Dobre zachowanie indeksu WIG-Banki, to w znacznej mierze rezultat utrzymujących się dobrych wyników banków na poziomie zysku netto, osiąganych w otoczeniu wysokich stóp procentowych.

Bank Pekao i Alior Bank

Cena akcji Alior Bank na koniec 2025 roku wyniosła 110,45 zł, tj. wzrosła o 41,4%* od początku roku. W 2025 roku dywidenda na akcję wypłacona przez Alior Bank wyniosła 9,19 zł.

Kurs akcji Banku Pekao w analogicznym okresie wzrósł o 64,7%* do 205,1 zł za akcję. W 2025 roku dywidenda na akcję wypłacona przez Bank Pekao wyniosła 18,36 zł.

Bank Pekao* i Alior Bank* na tle indeksu WIG-Banki i WIG20



Źródło: www.stooq.pl

* dane skorygowane o dywidendę



3.7. Regulacje dotyczące rynku ubezpieczeń i rynków finansowych w Polsce

W 2025 roku kluczowe dla sektora finansowego było wejście w życie pierwszych obowiązków wynikających z AI Act, pełne rozpoczęcie stosowania DORA oraz zastosowanie Data Act, które zmieniły podejście do technologii, danych i odporności operacyjnej. Rok przyniósł także istotne postępy w pracach nad FIDA i pakietem AML/CFT oraz finalizację zmian w Solvency II i publikację IRRD. Dodatkowo osiągnięto porozumienie w ramach Omnibus I, znacząco modyfikujące obowiązki raportowe CSRD i CSDDD.

Nowe technologie i zarządzanie danymi

Akt o Sztucznej Inteligencji (AI Act)

AI Act (rozporządzenie (UE) 2024/1689) wszedł w życie 1 sierpnia 2024 roku. W 2025 roku zaczęły obowiązywać pierwsze obowiązki: od 2 lutego 2025 roku zakazy dla określonych praktyk oraz wymogi dot. podnoszenia kompetencji w zakresie AI, a od 2 sierpnia 2025 roku – m.in. zasady dla modeli ogólnego przeznaczenia (GPAI), struktury nadzorcze oraz reżim kar. Większość pozostałych przepisów będzie miała zastosowanie od 2 sierpnia 2026 roku, a część wymogów dla modeli GPAI wprowadzonych na rynek przed 2 sierpnia 2025 roku – do 2 sierpnia 2027 roku.

Dla instytucji finansowych istotne jest zmapowanie zastosowań AI pod kątem klasy ryzyka – w szczególności ocena ryzyka jako "wysokiego" dla zastosowań takich jak ocena zdolności kredytowej czy wycena/ustalenie cen w ubezpieczeniach – co implikuje wymogi dot. zarządzania ryzykiem, jakości danych, nadzoru człowieka i dokumentacji. W 2025 roku opublikowano analizy dot. interfejsu AI Act z regulacjami sektorowymi dla usług finansowych.

DORA – operacyjna odporność cyfrowa

Rozporządzenie DORA (UE 2022/2554) zaczęło obowiązywać 17 stycznia 2025 roku i obejmuje m.in. banki, zakłady ubezpieczeń oraz kluczowych dostawców ICT (Information and Communications Technology)⁴⁷. W 2025 roku domknęto kluczowe elementy ram

regulacyjnych – w szczególności poprzez wejście w życie aktu delegowanego dotyczącego podwykonawstwa ICT z lipca 2025 roku – co oznacza, że struktura wymogów DORA stała się kompletna.

W praktyce rok 2025 przyniósł dla ubezpieczycieli i banków znaczący wzrost obowiązków operacyjnych i nadzorczych, ponieważ organy nadzoru uznały egzekwowanie DORA za jeden z priorytetów. W efekcie instytucje finansowe musiały:

- wzmocnić procesy zarządzania ryzykiem ICT, w tym wdrożyć szczegółowe zasady kontrolne i mechanizmy ciągłego monitoringu;
- prowadzić i regularnie aktualizować rejestry outsourcingu i podwykonawstwa ICT, z identyfikacją funkcji krytycznych i istotnych;
- wdrożyć jednolite procesy klasyfikacji i raportowania incydentów ICT, zgodne z metodologią DORA i harmonizacyjne na poziomie UE;
- przygotować się do testów odporności TLPT (Threat-Led Penetration Testing) – które dla wielu podmiotów staną się obowiązkowe w kolejnych latach;
- dostosować umowy z dostawcami ICT tak, by spełniały wymogi dotyczące m.in. podwykonawstwa, praw audytu, raportowania i kontroli ciągłości działania.

Łącznie zmiany z 2025 roku spowodowały, że DORA stała się jednym z najbardziej wymagających obszarów regulacyjnych dla ubezpieczycieli i banków, wymuszając istotną profesjonalizację zarządzania ryzykiem

technologicznym, cyberbezpieczeństwem i relacjami z dostawcami ICT.

Data Act – dostęp i wykorzystanie danych

Data Act (rozporządzenie (UE) 2023/2854) wszedł w życie 12 września 2025 roku. Wprowadził prawo użytkowników do dostępu i udostępniania danych generowanych przez produkty i usługi połączone (IoT), a także mechanizmy ułatwiające zmianę dostawców usług przetwarzania w chmurze. To otworzyło nowe źródła danych (np. telematyka pojazdów) dla ubezpieczeń oraz usług finansowych.

Data Act w sposób istotny zmienił sposób pozyskiwania, przetwarzania i współdzielenia danych przez ubezpieczycieli i banki wpływając na:

- większą dostępność danych IoT dla ubezpieczycieli (w tym danych telematycznych, danych z sensorów, logów pojazdów czy smart-home) umożliwia tworzenie bardziej precyzyjnych modeli ryzyka, dynamiczne taryfikacje oraz rozwój produktów usage-based i parametrycznych. Ubezpieczyciele otrzymują łatwiejszy dostęp nie tylko do surowych danych, ale także do wzbogaconych sygnałów i metadanych, co znacząco usprawnia underwriting i przyspiesza likwidację szkód;
- lepsze wykrywanie nadużyć i wzmocnienie KYC/AML – Data Act zwiększa zakres dostępnych strumieni danych, co ułatwia tworzenie zaawansowanych narzędzi do weryfikacji tożsamości, analizy behawioralnej czy monitoringu transakcyjnego. Dane generowane przez urządzenia mogą wspierać

⁴⁷ Określenie sektora, który zajmuje się produkcją i wykorzystaniem urządzeń telekomunikacyjnych oraz informatycznych, a także towarzyszących im usług.



działania antyfraudowe zarówno w bankowości, jak i ubezpieczeniach;

- w przypadku banków - większą presję na interoperacyjność i otwartość usług chmurowych, w tym możliwość łatwego przetaczania dostawców (redukcja vendor lock-in).

W efekcie Data Act w 2025 roku stał się jednym z najmocniejszych impulsów do modernizacji infrastruktury danych zarówno w ubezpieczeniach, jak i w bankowości. Otworzył dostęp do nowych źródeł danych, wzmocnił prawa klientów, przyspieszył rozwój modeli opartych na danych oraz wymusił zmiany w obszarze chmury i zarządzania danymi.

FIDA – dostęp do danych finansowych (open finance)

W 2025 roku kontynuowano prace nad rozporządzeniem FIDA, które ma stworzyć jednolity europejski ekosystem open finance. Do końca roku oczekiwano finalizacji dokumentu, a rozpoczęcie wdrożenia przewidywano na 2027 roku, z wyraźnym naciskiem na proporcjonalność i ograniczenie kosztów. Zakres regulacji obejmie dane o produktach kredytowych, inwestycyjnych, wybranych ubezpieczeniach oraz dane wykorzystywane w procesach oceny ryzyka klienta, takich jak preferencje inwestycyjne czy testy odpowiedniości.

Po wdrożeniu regulacji ubezpieczyciele zyskają dostęp do szerszego zestawu danych klientów, co umożliwi dokładniejszy underwriting oraz lepsze dopasowanie produktów do indywidualnych potrzeb. Jednocześnie otwiera się możliwość tworzenia hybrydowych produktów opartych na danych zewnętrznych, przy obowiązku udostępniania własnych danych na zasadach interoperacyjności i FRAND. Oznacza to konieczność dostosowania procesów związanych z obsługą zgód oraz

ochroną danych wrażliwych, tak aby spełniały nowe wymogi regulacyjne.

Banki staną się jednocześnie kluczowymi dostawcami i odbiorcami danych, co może znacząco wesprzeć rozwój zaawansowanych usług analitycznych i scoringowych. Nowe wymogi interoperacyjności i bezpieczeństwa będą wymagały modernizacji infrastruktury API oraz wzmocnienia nadzoru nad zarządzaniem danymi. Zasada FRAND ograniczy dotychczasową przewagę negocjacyjną największych graczy, wyrównując warunki dostępu do danych i ułatwiając funkcjonowanie mniejszym podmiotom w sektorze.

Pakiet AML/CFT

Pakiet AML/CFT został opublikowany w Dzienniku Urzędowym 19 czerwca 2024 roku; w 2025 roku kontynuowano przygotowania do jego wdrożenia. Nowe, bezpośrednio obowiązujące rozporządzenie AMLR zacznie być stosowane od 10 lipca 2027 roku, natomiast dyrektywa 6AMLD musi zostać transponowana do tego samego dnia. Istotnym elementem reformy jest utworzenie europejskiego urzędu AMLA z siedzibą we Frankfurcie, który od 2028 roku obejmie bezpośrednim nadzorem wybrane podmioty wysokiego ryzyka w UE.

Pakiet AML/CFT wprowadzi jednolite unijne zasady przeciwdziałania praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu, co oznacza dla całego sektora finansowego zaostrenie wymogów KYC/EDD, konieczność lepszego monitorowania transakcji oraz wyższe standardy jakości danych. Dla ubezpieczycieli oznacza to częstsze aktualizacje danych klientów i doprecyzowanie oceny ryzyka AML, zwłaszcza przy produktach inwestycyjnych. Banki odczują największą presję operacyjną, w tym

konieczność przebudowy procesów AML pod jednolity „single rulebook” oraz gotowość do potencjalnego bezpośredniego nadzoru AMLA od 2028 roku. Dla wszystkich instytucji finansowych pakiet oznacza wzrost kosztów operacyjnych, większą liczbę kontroli oraz konieczność wzmocnienia governance i systemów IT odpowiedzialnych za zgodność z AML.

Wypłatcalność

Solvency II – dyrektywa 2025/2 i akty wykonawcze

8 stycznia 2025 rok opublikowano dyrektywę 2025/2 zmieniającą Solvency II, którą państwa członkowskie powinny transponować do 30 stycznia 2027 roku. Nowelizacja wzmacnia zasadę proporcjonalności, upraszcza sprawozdawczość, stabilizuje wycenę zobowiązań poprzez zmiany w długoterminowych gwarancjach oraz obniża wymogi kapitałowe m.in. dzięki redukcji marginesu ryzyka. Ułatwi to ubezpieczycielom zwiększać ekspozycję na długoterminowe inwestycje.

Równolegle Komisja Europejska zaproponowała zmiany w rozporządzeniu delegowanym 2015/35 (wejście w życie od 2027 roku), obejmujące nową kalibrację ryzyka spreadu, aktualizację LTG, modyfikacje ryzyka katastroficznego i doprecyzowanie zasad dotyczących grup. Razem zmiany te poprawiają dopasowanie wymogów kapitałowych do realnego profilu ryzyka, zmniejszają konserwatyzm regulacyjny oraz odciążają administracyjnie mniejsze zakłady.

Zmiany w Solvency II – mimo ogólnego trendu obniżania wymogów kapitałowych – będą skutkować wzrostem wymogu kapitałowego dla PZU z tytułu posiadanych pakietów akcji dwóch banków. Kluczowe zmiany polegają na uwzględnieniu wymogów połączonego

bufora instytucji kredytowych w kalkulacji wymogu kapitałowego Grupy PZU.

IRR – ramy naprawy i uporządkowanej likwidacji ubezpieczycieli

Dyrektywa (UE) 2025/1 ustanawia pierwszy na poziomie UE zharmonizowany system naprawy i uporządkowanej likwidacji ubezpieczycieli i reasekuratorów, wzorowany na logice BRRD stosowanej wobec banków. Obowiązuje od stycznia 2025 roku, a państwa członkowskie mają czas na transpozycję do 29 stycznia 2027 roku, przy pełnym stosowaniu od 30 stycznia 2027 roku.

Zakłady będą musiały przygotowywać plany naprawy, a organy krajowe – plany resolution i struktury operacyjne do ich realizacji. Prace nad standardami technicznymi i wytycznymi, prowadzone przez EIOPA, rozpoczęte w 2025 roku i będą kontynuowane tak aby przygotować sektor do pełnego stosowania ram od 30 stycznia 2027 roku.

Zielone finanse

Omnibus I: modyfikacje CSRD i CSDDD

16 grudnia 2025 roku instytucje UE sfinalizowały porozumienie w sprawie pakietu Omnibus I, którego celem jest istotne uproszczenie wymogów sprawozdawczości (CSRD) i należytej staranności (CSDDD). Kluczowe zmiany obejmują podniesienie progów wejścia do CSRD do >1 000 pracowników oraz >450 mln euro przychodów netto, zwolnienie holdingów finansowych oraz ograniczenie efektu „trickle-down” wobec mniejszych podmiotów w łańcuchu wartości. W CSDDD progi zwiększono do 5 000 pracowników i 1,5 mld euro obrotu, co ogranicza obowiązki due diligence jedynie do największych firm. W praktyce





pakiet znacząco odciąża sektor finansowy — większość ubezpieczycieli, banków i instytucji finansowych wypada z obowiązkowego zakresu raportowania i due diligence, co redukuje koszty compliance i upraszcza procesy ESG. Ograniczenie „trickle-down” chroni mniejsze podmioty przed nadmiernymi żądaniami raportowymi, a możliwość konsolidacji obowiązków na poziomie grupy zwiększa proporcjonalność i przewidywalność regulacji, pozwalając skupić zasoby na realnych działaniach zrównoważonego rozwoju.

Pozostałe zmiany i implementacje krajowe mające znaczenie dla ubezpieczycieli

18 maja 2025 roku weszło w życie Rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 10 lutego 2025 roku **w sprawie szczególnych zasad związanych z lokowaniem przez zakład ubezpieczeń aktywów z umów ubezpieczenia na życie**. Rozporządzenie określa szczególne zasady związane z lokowaniem przez zakład ubezpieczeń aktywów z umów ubezpieczenia na życie, w których ryzyko lokaty ponosi ubezpieczający będący osobą fizyczną lub ubezpieczający niebędący osobą fizyczną, jeżeli z tytułu tej umowy ubezpieczony będący osobą fizyczną ponosi koszt składki ubezpieceniowej.

28 czerwca 2025 roku weszła w życie ustawa z dnia 26 kwietnia 2024 roku **o zapewnieniu spełnienia wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze**. Celem ustawy jest, by wskazane w niej produkty i usługi miały właściwości umożliwiające korzystanie z nich, zgodnie z ich przeznaczeniem, przez osoby ze szczególnymi potrzebami, na zasadzie równości z innymi użytkownikami. Przy oferowaniu ubezpieczeń na odległość przez strony internetowe i urządzenia mobilne

drogą elektroniczną, należy zapewnić m.in., że funkcja komunikowania się jest dostępna przez więcej niż jeden kanał sensoryczny i obejmuje rozwiązania alternatywne dla elementów wizualnych, dźwiękowych, mowy i dotykowych. Jednocześnie, ustawa reguluje też aspekt zrozumiałości i postrzegalności komunikatu (rozmiar i kształt czcionki, odstępy pomiędzy liniami itp.). Przyjęte w ustawie rozwiązania wymagają dostosowania przez zakłady ubezpieczeń systemów zdalnej akwizycji, w szczególności poprzez zapewnienie wielokanałowości komunikacji.

13 listopada 2025 roku weszło w życie Rozporządzenie Ministra Finansów i Gospodarki z dnia 24 października 2025 roku **w sprawie obowiązkowego ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej operatora systemu bezzałogowego statku powietrznego**. Rozporządzenie określa szczegółowy zakres ubezpieczenia obowiązkowego operatora systemu bezzałogowego statku powietrznego użytkującego bezzałogowy statek powietrzny o masie startowej od 0,25 kg do 20 kg za szkody powstałe w związku z wykonywanymi w okresie ubezpieczenia operacjami z użyciem bezzałogowego statku powietrznego.

27 listopada 2025 roku weszła w życie ustawa z dnia 5 sierpnia 2025 roku **o zmianie ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych oraz ustawy o ewidencji ludności**. Celem ustawy jest umożliwienie zakładom ubezpieczeń zweryfikowania czy numer PESEL ubezpieczającego lub osoby, na rzecz której ma być zawarta umowa ubezpieczenia obowiązkowego jest zastrzeżony. W przypadku gdy weryfikacja wykaże, że numer PESEL jest zastrzeżony, zakład ubezpieczeń może odmówić zawarcia umowy.

W 2025 roku zakłady ubezpieczeń skoncentrowały się również na wdrożeniach operacyjnych wynikających z wcześniejszych zmian w przepisach — obejmowało to m.in. dostosowanie systemów IT do nowych obowiązków sprawozdawczych i taryfowych, aktualizację dokumentacji oraz procesów obsługi klienta, a także modyfikacje w systemach sprzedażowych i likwidacji szkód w celu zapewnienia pełnej zgodności z przepisami. Zmiany te były konsekwencją wejścia w życie w 2024 roku znowelizowanych regulacji dotyczących ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych, w tym podwyższonych sum gwarancyjnych i doprecyzowania zakresu ochrony, które pozostały w mocy.

1 stycznia 2026 roku weszła w życie ustawa z dnia 12 września 2025 roku **o zmianie ustawy o samorządzie gminnym oraz ustawy o funduszu sołeckim**, która wprowadza obowiązek zawarcia ubezpieczenia od odpowiedzialności cywilnej i od następstw nieszczęśliwych wypadków, zaistniałych w związku z wykonywaniem zadań związanych z obowiązkami inkasenta oraz poborem podatków w drodze inkasa.

19 marca 2026 roku wejdzie w życie ustawa z dnia 7 listopada 2025 roku **o zmianie ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych**. Celem ustawy jest poszerzenie katalogu danych przetwarzanych przez Ubezpieczeniowy Fundusz Gwarancyjny o nazwę ubezpieczonego, Siedziby, numer PESEL i numer REGON, jeżeli takie numery posiada. UFG udostępnia te dane zakładom ubezpieczeń do oceny ryzyka ubezpieczeniowego, co pozwoli przy ocenie ryzyka brać pod uwagę zarówno zdarzenia, do których doszło przy prowadzeniu pojazdu firmowego, jak i te, do których doszło przy prowadzeniu auta prywatnego.



3.8. Czynniki zewnętrzne i wewnętrzne, istotne dla rozwoju Grupy PZU

Biorąc pod uwagę działalność Grupy PZU w sektorach ubezpieczeniowym (w Polsce, krajach bałtyckich i w Ukrainie), inwestycyjnym, emerytalnym, zdrowotnym oraz bankowym, główne czynniki zewnętrzne wpływające na działalność w perspektywie krótko- (do 1 roku) i średnioterminowej (1 do 5 lat) można podzielić na trzy kategorie: makroekonomiczne i geopolityczne, prawno-regulacyjne oraz specyficzne dla poszczególnych segmentów. Na działalność Grupy oddziałują także czynniki wewnętrzne, determinujące tempo jej rozwoju, efektywność operacyjną i realizację celów strategicznych.

3.8.1. Czynniki makroekonomiczne i geopolityczne

Dynamika, poziom i struktura podstawowych wielkości makroekonomicznych w Polsce i za granicą (PKB, inflacja, stopy procentowe) mają przełożenie na dynamikę rozwoju biznesu we wszystkich sektorach, w których działa Grupa PZU i na ich dochodowość. Pośrednio lub bezpośrednio decydują one, choć z pewnym opóźnieniem, o **dynamice składowi** przypisanej brutto i przychodów z ubezpieczeń w ubezpieczeniach majątkowych, a także o zmianach **popytu na kredyt i akumulacji depozytów** bankowych oraz o napływie **aktywów do funduszy**. Mają ponadto wpływ na **wskaźniki szkodowości w ubezpieczeniach majątkowych**

i wynik lokacyjny. Kształtują również wynik na opłatach za zarządzanie funduszami i podstawowe miary decydujące o wynikach sektora bankowego (marżę odsetkową i koszty ryzyka).

Czynnikiem silnie wpływającym na działalność ubezpieczeniową jest w szczególności **inflacja**. Podwyższa ona wysokość odszkodowań, koszty likwidacji szkód oraz koszty prowadzenia działalności. Generuje także problem dla klientów z deprecjacją świadczeń ubezpieczeniowych w produktach długoterminowych, mocno obniża realną wartość polis na życie oraz powoduje erozję sum gwarancyjnych w ubezpieczeniach odpowiedzialności cywilnej (np. polis D&O). Inflacja i wysokie koszty mogą powodować ryzyko niedoubezpieczenia, które występuje wtedy, gdy deklarowane wartości majątku (takiego jak mienie ruchome, nieruchomości i ich zawartość) i ryzyka są niższe od rzeczywistych ich

wartości. W przypadku wystąpienia niedoubezpieczenia, ubezpieczyciel może odpowiednio zmniejszyć kwotę, którą jest zobowiązany wypłacić zgodnie z proporcją pomiędzy wartością ubezpieczoną, a rzeczywistą wartością utraconego majątku. W konsekwencji wypłacone odszkodowanie może nie wystarczyć na pokrycie realnych kosztów odtworzenia ubezpieczonego majątku. Jest to szczególnie istotne ryzyko w przypadku ubezpieczeń korporacyjnych, mogące utrudnić przywrócenie działalności oraz powodować problemy z płynnością i stabilnością przedsiębiorstw.

Wzrost **PKB** przekłada się na konsumpcję indywidualną i popyt wewnętrzny, a więc też na wydatki gospodarstw domowych oraz sektora przedsiębiorstw na zakup polis ubezpieczeniowych, sprzedaż kredytów i związanych z nimi ubezpieczeń kredytobiorców. Tutaj odwrotne działanie ma inflacja, która wpływa m.in. na wysokość realnych dochodów gospodarstw domowych. Spowolnienie wzrostu gospodarczego z reguły prowadzi do wyhamowania dynamiki składki przypisanej brutto w ubezpieczeniach majątkowych, spadku popytu na ubezpieczenia życiowe oraz abonamentów i ubezpieczeń zdrowotnych, w szczególności w ramach benefitów oferowanych przez firmy. Gorsza sytuacja finansowa firm i gospodarstw domowych może skutkować wzrostem ryzyka kredytowego (w szczególności w segmencie bankowym) i zwiększeniem szkodowości portfela ubezpieczeń finansowych, osłabieniem dynamiki nowych kredytów hipotecznych oraz słabszym tempem wzrostu kredytów konsumpcyjnych. Dodatkowo rosnące bezrobocie i niższe zatrudnienie mogą też prowadzić do wzrostu wyłudzeń i przestępstw ubezpieczeniowych.

W 2026 roku spodziewane przyspieszenie kluczowych projektów gospodarczych, w tym inwestycji związanych z transformacją energetyczną — takich jak budowa

elektrowni jądrowych, rozwój morskich farm wiatrowych — oraz intensyfikacja prac nad infrastrukturą transportową, obejmującą modernizację sieci kolejowej i rozwój lotnisk, może tworzyć dobre warunki do rozwoju ubezpieczeń konstrukcyjno - budowlanych, OC, transportowych oraz gwarancji ubezpieczeniowych.

Otoczenie gospodarcze, w tym w szczególności działania Rady Polityki Pieniężnej w zakresie kształtowania się **poziomu stóp procentowych** oraz rezerwy obowiązkowej odgrywają kluczową rolę dla funkcjonowania sektora bankowego. Bardzo niskie stopy procentowe mają niekorzystny wpływ na wyniki sektora (poprzez wpływ na wynik odsetkowy banków), co było odczuwalne zwłaszcza w 2021 roku. Z kolei wzrost rynkowych stóp procentowych z jednej strony przyczynia się do poprawy stabilności finansowej, ponieważ sprzyja poprawie zyskowności i sytuacji finansowej banków i ubezpieczycieli, ale z drugiej strony niesie ze sobą ryzyka dla stabilności finansowej, może bowiem przyczyniać się do pogorszenia jakości portfela kredytowego banków. Wzrost rentowności obligacji wycenianych rynkowo w portfelach banków i ubezpieczycieli, skutkuje redukcją ich wartości nominalnej. Efekty tego dla firm ubezpieczeniowych zależą od różnicy duracji aktywów i pasywów. Dodatkowo, administracyjne rozwiązania mające na celu łagodzenie kosztów wzrostu stóp dla gospodarstw domowych (np. tzw. wakacje kredytowe) działają w kierunku ograniczenia zysku sektora bankowego.

W światowej geopolityce wciąż utrzymują się duże napięcia. Konflikt zbrojny Rosja-Ukraina, pomimo podejmowanych prób jego wygaszenia, wciąż trwa, przy dużej niepewności co do możliwości i terminu wypracowania trwałego porozumienia pokojowego. Nadal gorąco jest na Bliskim Wschodzie (m.in. nowa fala

protestów w Iranie w końcu ubiegłego roku i wywołane tym zwiększenie kontyngentu wojsk USA w regionie). Początek 2026 roku przyniósł wzmocnienie żądań administracji Donalda Trumpa dotyczących Grenlandii, co zwiększyło napięcia między UE a USA. Potencjalna eskalacja we wspomnianych obszarach może wygenerować trudne do przewidzenia szoki w gospodarce światowej i zachwiać rynkami finansowymi i surowcowymi. Do tego warto wspomnieć o możliwych napięciach związanych z zaplanowanymi na 2026 rok wyborami (m.in. kwietniowe wybory parlamentarne na Węgrzech, październikowe w Danii, przedterminowe wybory parlamentarne i wybory prezydenckie w Bułgarii, przedterminowe wybory w Japonii czy śródkresowe wybory w USA na początku listopada).

Dane dla polskiej gospodarki

	2022	2023	2024	2025	2026**
Realny wzrost PKB w % (r/r)	5,3	0,2	3,0	3,6	3,6
Wzrost konsumpcji w sektorze gospodarstw domowych w % (r/r)	5,0	(0,3)	2,9	3,7	3,8
Wzrost nakładów brutto na środki trwałe w % (r/r)	1,7	12,7	(0,9)	4,2	8,1
Wzrost cen towarów i usług konsumpcyjnych w % (r/r, średniorocznie)”	14,4	11,4	3,6	3,6	2,3
Wzrost płac nominalnych w gospodarce narodowej w % (r/r)	12,0	13,1	13,3	9,1*	6,2
Stopa bezrobocia w % (koniec okresu)	5,2	5,1	5,1	5,7	5,4
Stopa bazowa NBP w % (koniec okresu)	6,75	5,75	5,75	4,00	3,50

* Wstępne dane GUS ** Prognoza Biura Analiz Makroekonomicznych PZU z 18 lutego 2026 roku
Źródło: GUS/Biuro Analiz Makroekonomicznych PZU

Kluczowe ryzyka makroekonomiczne w 2026 roku wiążą się obecnie z aktywnością gospodarczą w otoczeniu zewnętrznym Polski. Problemy z konkurencyjnością europejskiej gospodarki oraz kierunki dalszych decyzji administracji Donalda Trumpa i ewentualne wywołane nimi napięcia mogą silniej ograniczyć perspektywy wzrostu Starego Kontynentu. Słabsza dynamika PKB u partnerów handlowych Polski może w efekcie oznaczać wolniejszy od oczekiwań wzrost PKB w Polsce. Z drugiej strony, w kierunku poprawy perspektyw wzrostu gospodarczego w kraju mogą działać zapowiedziane w Niemczech zwiększone wydatki infrastrukturalne i zbrojeniowe oraz poluzowanie reguł fiskalnych przez KE mające na celu zwiększenie wydatków militarnych w UE. Polska wciąż ma też do wykorzystania spore środki europejskie, których rosnący napływ do realnej gospodarki powinien łagodzić negatywne skutki szoków zewnętrznych.

Obecnie wśród czynników ryzyka makroekonomicznego coraz częściej zwraca się uwagę na szybko rosnące zadłużenie i utrzymujący się na relatywnie wysokim poziomie deficyt sektora rządowego i samorządowego, w tym w Polsce i w innych krajach UE. Przyrost długu następuje w sytuacji, gdy konieczne jest ponoszenie dużych wydatków na transformację cyfrową i energetyczną oraz wydatków obronnych. Napięcia fiskalne mogą zwiększać presję na wyceny walut i obligacji.

Coraz więcej dyskusji globalnie wywołują również ryzyka związane z rozwojem sztucznej inteligencji (AI). Choć prawdopodobnie powiązane z AI korzyści dla produktywności gospodarki światowej będą wymierne, coraz częściej mówi się o niskiej stopie zwrotu z inwestycji w AI, zwłaszcza jeżeli uwzględni się ogromne koszty, które trzeba ponieść w infrastrukturę niezbędną do jej efektywnego wykorzystywania (np. centra danych, chipy, energia). Niejednoznaczne są również badania związane z wpływem AI na rynek pracy. Silny globalny wzrost inwestycji w technologie AI generuje boom inwestycyjny, zwłaszcza w USA i Azji, mniej dynamiczna jest UE, co grozi utratą konkurencyjności. Nagła korekta wyceny akcji spółek technologicznych przy dużej koncentracji w tym obszarze może mieć szerokie implikacje, także dla stabilności makroekonomicznej.

3.8.2. Czynniki prawno-regulacyjne

Na funkcjonowanie Grupy PZU istotny wpływ wywierają zarówno krajowe regulacje, jak i europejskie akty prawne. Czynniki prawno-regulacyjne mogą znacząco oddziaływać Grupę PZU, determinując sposób prowadzenia biznesu, zakres obowiązków sprawozdawczych, poziom wymogów kapitałowych czy też intensywność nadzoru nad rynkami finansowym i ubezpieczeniowym. Dynamicznie zmieniające się otoczenie regulacyjne — w Polsce i w Unii Europejskiej — wymaga ciągłego dostosowywania procesów operacyjnych, systemów raportowania i mechanizmów zarządzania ryzykiem. Przekłada się to bezpośrednio na wzrost kosztów operacyjnych oraz wpływa na strategiczne decyzje Grupy.

W 2026 roku sektor finansowy w Polsce będzie funkcjonował w otoczeniu regulacyjnym charakteryzującym się rosnącą złożonością, intensywną harmonizacją na poziomie UE oraz silnym naciskiem nadzoru na jakość praktyk wobec klientów, cyberodporność i przeciwdziałanie ryzykom prawnym.

PZU stoi przed wyzwaniem kompleksowego wdrożenia nowej generacji regulacji związanych ze zrównoważonymi finansami. Jednocześnie rosną wymagania nadzorcze wobec sektora ubezpieczeniowego, obejmujące m.in. zarządzanie ryzykiem, raportowanie regulacyjne oraz ochronę klientów. Zmiany te zwiększają presję operacyjną, technologiczną i kosztową, ale jednocześnie sprzyjają wzmocnieniu transparentności oraz odporności Grupy PZU na przyszłe ryzyka.



Dodatkowo, istotne wyzwania regulacyjne dotyczą banków wchodzących w skład Grupy PZU. Sektor bankowy znajduje się w centrum intensyfikujących się wymogów w obszarach takich jak adekwatność kapitałowa (w tym pakiet CRR/CRD), zarządzanie ryzykiem kredytowym i operacyjnym, regulacje dotyczące kredytów hipotecznych oraz rosnące obowiązki w zakresie ujawnień ESG. Wymogi te wymagają od banków istotnych inwestycji w systemy raportowe, modele ryzyka oraz cyberbezpieczeństwo, co przekłada się na rosnące koszty zgodności i konieczność dalszej optymalizacji procesów.

W obszarze ubezpieczeń kluczowe będą postępy we wdrażaniu szerokiego pakietu unijnych reform oraz z krajowych priorytetów nadzorczych określonych przez KNF. Regulacje te mają na celu wzmocnienie odporności finansowej zakładów, poprawę jakości relacji z klientami, zwiększenie przejrzystości produktów oraz budowę nowoczesnych standardów odporności operacyjnej. Jednocześnie rosnące ryzyka klimatyczne i geopolityczne stają się kluczowym obszarem zainteresowania nadzoru, co przekłada się na konieczność modernizacji modeli ryzyka i aktualizacji strategii wypłacalności. Zmiany te tworzą złożone otoczenie prawne, w którym ubezpieczyciele muszą równolegle realizować liczne projekty dostosowawcze, obejmujące zarówno governance, jak i procesy operacyjne oraz technologiczne.

Priorytety nadzorcze KNF

W 2026 roku KNF wskazuje cztery strategiczne obszary nadzoru: wypłacalność zakładów w warunkach zmian klimatycznych, geopolitycznych i demograficznych, podnoszenie jakości produktów i obsługi klienta, poprawę jakości dystrybucji produktów ubezpieczeniowych oraz dostosowanie nadzoru do nowych wymogów regulacyjnych. Szczególny nacisk

położony jest na ryzyka katastroficzne i lukę ubezpieczeniową, w szczególności w segmencie ubezpieczeń nieruchomości, gdzie nadzór zapowiada dalsze rekomendacje dotyczące jakości dystrybucji. Celem działań KNF jest zwiększenie stabilności sektora oraz poprawa jakości doświadczenia klienta, w tym przejrzystości produktów i efektywności likwidacji szkód.

IRRD i zmiany w Solvency II

Implementacja IRRD oraz aktualizacji Solvency II stanowi jedno z najważniejszych wyzwań regulacyjnych 2026 roku. Wdrażanie dyrektywy IRRD wymaga od zakładów opracowania szczegółowych planów naprawczych oraz procedur uporządkowanej restrukturyzacji, co znacząco podnosi standardy przygotowania na sytuacje kryzysowe. Zmiany w systemie Solvency II wzmacniają wymogi dotyczące transparentności, adekwatności kapitałowej i jakości zarządzania rezerwami, wymuszając bardziej konserwatywne podejście do oceny ryzyka. Zmiany te wspierają długoterminową stabilność sektora, lecz wymagają istotnych inwestycji w analitykę, governance i procesy raportowe.

Retail Investment Strategy (RIS)

RIS zaostrza wymogi dotyczące projektowania, prezentacji i dystrybucji produktów inwestycyjnych, w tym polis inwestycyjnych, wprowadzając bardziej rygorystyczne normy przejrzystości i adekwatności. Ubezpieczyciele muszą wzmocnić governance produktowy, rozszerzyć testy odpowiedniości oraz dostosować materiały informacyjne do nowych wymogów, co zwiększa bezpieczeństwo i komfort klientów detalicznych. Regulacja ma ograniczać ryzyko missellingu oraz wspierać świadome decyzje inwestycyjne.

DORA – odporność operacyjna i cyberbezpieczeństwo

W 2026 roku zakłady ubezpieczeń realizują kluczowy etap wdrożeń, obejmujący regularne testy, zapewnienie ciągłości działania oraz zaawansowany nadzór nad dostawcami technologii. KNF publikuje stanowiska dotyczące stosowania DORA, co podkreśla wagę tej regulacji dla rynku. Zgodnie z komunikatami nadzorca, DORA stanowi jeden z fundamentalnych kierunków wzmacniania bezpieczeństwa operacyjnego zakładów ubezpieczeń.

Pakiet AML: AML VI, AMLA oraz wytyczne EBA

Pakiet AML wprowadzany etapowo w całej UE w 2026 roku istotnie zmienia reżim przeciwdziałania praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu, rozszerzając obowiązki ubezpieczycieli jako instytucji zobowiązanych. AML VI wprowadza bardziej szczegółowe wymogi proceduralne, a utworzenie europejskiego nadzorca AMLA oznacza nowy poziom kontroli nad podmiotami o podwyższonym ryzyku. Wytyczne EBA dotyczące sankcji, obowiązujące od końca 2025 roku, wymagają rozwinięcia zaawansowanych narzędzi screeningu oraz analityki transakcyjnej.

Sektor bankowy będzie mierzył się z silną presją regulacyjną obejmującą zarówno kwestie prawne, technologiczne, jak i kapitałowe. Narastające ryzyko prawne, szczególnie w **obszarze sporów dotyczących kredytów konsumenckich oraz hipotek opartych o WIBOR**, znacząco wpływa na konieczność zwiększania rezerw oraz dostosowania polityk produktowych i procesów sprzedażowych. Dodatkowym obciążeniem są **rosnące koszty regulacyjne** wynikające z wdrażania CRD VI/CRR III, które zmieniają zasady oceny ryzyka i podnoszą wymogi kapitałowe, co dodatkowo ogranicza elastyczność bilansową instytucji. Jednocześnie nowe regulacje PSD3 i PSR przekształcają rynek usług

płatniczych, zwiększając konkurencję w otwartej bankowości i wymuszając modernizację systemów autoryzacji oraz narzędzi antyfraudowych.

Banki, podobnie jak ubezpieczyciele, podlegają wymogom DORA, która obliuguje do budowania zaawansowanej odporności operacyjnej i centralizacji zarządzania ryzykiem ICT. Równolegle wdrożenie AML VI, nadzór AMLA i wytyczne EBA istotnie zwiększają wymagania względem systemów monitorowania transakcji, analityki danych i automatyzacji procesów KYC/CTF, podnosząc koszty compliance. Obraz sektora dopełniają **rosnące obciążenia fiskalne**. Według analiz Związku Banków Polskich **wzrost efektywnego CIT** może obciążyć sektor łącznie kwotą około 7 mld zł, co stanowi jeden z najbardziej dotkliwych impulsów kosztowych ostatnich lat.

W 2026 roku będą trwały prace legislacyjne nad pakietem zmian umożliwiającym reorganizację grup finansowych, w tym podział zakładów ubezpieczeń oraz ich konsolidację z bankami. Kluczowym dokumentem jest **projekt ustawy o zmianie ustawy – Prawo bankowe, ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej oraz niektórych innych ustaw (UD268)**, którego przepisy mają stworzyć jednolite, ramy prawne dla takich procesów.

Projekt zakłada m.in.:

- wprowadzenie szczegółowych zasad podziału krajowych zakładów ubezpieczeń i reasekuracji, możliwego wyłącznie w formie spółki akcyjnej, z obowiązkową kontrolą i zgodą KNF;



- rozszerzenie możliwości łączenia się banków ze spółkami akcyjnymi należącymi do tej samej grupy kapitałowej, co otwiera drogę do integracji struktur bankowo-ubezpieczeniowych;
- regulację zasad przenoszenia wpisów agentów ubezpieczeniowych przy podziale zakładów;
- wzmocnienie nadzoru KNF w zakresie udzielania zezwoleń oraz oceny ryzyk finansowych i ochrony konsumentów podczas restrukturyzacji.

Zmiany te będą miały kluczowe znaczenie dla planowanej reorganizacji kapitałowej PZU i Banku Pekao.

3.8.3. Czynniki specyficzne dla segmentów działalności

Funkcjonowanie Grupy PZU kształtują czynniki zewnętrzne, specyficzne dla jej segmentów działalności, odzwierciedlające odmienną strukturę ryzyka oraz warunki konkurencyjne w każdym z sektorów. Poniżej zostały opisane najważniejsze z nich, w podziale na poszczególne segmenty działalności Grupy PZU.

Segment ubezpieczeń majątkowych w Polsce

- **Wzrost liczby samochodów** i utrzymujące się wysokie natężenie ruchu może powodować dalszy wzrost częstości szkód i w konsekwencji wzrost wskaźnika szkodowości, co będzie wpływać na rentowność ubezpieczeń komunikacyjnych OC i AC;
- **Wysoka dynamika sprzedaży nowych samochodów** w 2025 roku, głównie w kanale dealerskim i finansowanych przez firmy leasingowe, może się przełożyć na wyższą sprzedaż ubezpieczeń komunikacyjnych;
- **Silna konkurencja cenowa w ubezpieczeniach komunikacyjnych** i pogorszający się wynik w ubezpieczeniach OC i Auto Casco będą przekładać się na różne strategie cenowe ubezpieczycieli a tym samym wpływać na poziomy udziałów rynkowych w 2026 roku;

- **Zmiany trendów i zachowań klientów** poszukujących zindywidualizowanej oferty i elektronicznego, szybkiego sposobu zawierania umów i obsługi ubezpieczeń wymuszają konieczność szybkiego dostosowywania się do nowych oczekiwań w celu utrzymywania przewagi konkurencyjnej;
- **Zmiany klimatu**, które skutkują m.in. rozszerzeniem zakresu gatunków uprawianych roślin przez producentów rolnych, co korzystnie wpływa na płodozmian i bioróżnorodność i może wpływać na rozwój oferty dotowanych ubezpieczeń rolnych;
- **Powtarzające się oraz coraz bardziej dotkliwe i nieprzewidywalne zdarzenia o charakterze losowym**, takie jak: nagłe powodzie, grad, deszcze nawalne, huragany, trąby powietrzne, susze, przymrozki wiosenne przyczyniają się do coraz większej szkodowości w sektorze ubezpieczeń majątkowych;
- **Wzrost sum ubezpieczenia** - w warunkach odczuwalnej inflacji i ryzyka niedoubezpieczenia firmy oraz klienci indywidualni aktualizują sumy ubezpieczenia, co prowadzi zarówno do wzrostu składki ubezpieczeniowej jak i wypłacanych odszkodowań, które zapewnią pełne odtworzenie zniszczonego lub utraconego mienia;
- **Rozwój branży budowlanej**, w tym wzrost inwestycji infrastrukturalnych, megainwestycji (elektrownia jądrowa, farmy wiatrowe na Bałtyku, Centralny Port Komunikacyjny) i transformacji energetycznej – w związku z oczekiwanym napływem środków z Krajowego Planu Odbudowy i funduszy unijnych na politykę spójności 2021-2027 spodziewany wzrost zainteresowania gwarancjami kontraktowymi i ubezpieczeniami budowlano-montażowymi;

- **Rozwój oferty ubezpieczeń pozakomunikacyjnych** m.in. poprzez dostarczanie klientom wartości wykraczającej poza samą ochronę ubezpieczeniową może skutkować dalszym rozwojem partnerstw strategicznych pomiędzy ubezpieczycielami a przedsiębiorstwami, które posiadają duże bazy klientów, a także tworzeniem ekosystemów usług dla klientów;
- **Wzrost wykorzystania technologii i sztucznej inteligencji** (AI) będą skutkować dynamicznym rozwojem rynku ubezpieczeń cybernetycznych, przy czym ubezpieczyciele będą koncentrować się na oferowaniu kompleksowych rozwiązań, które połączą ochronę finansową z usługami prewencyjnymi i reagowania na incydenty;
- **Lepsze wykorzystanie danych w związku z rozwojem technologii i wykorzystaniem sztucznej inteligencji** (AI) pozwoli na tworzenie bardziej precyzyjnych ofert oraz lepsze dopasowanie ceny do ryzyka a w konsekwencji budowę przewag konkurencyjnych zarówno w ubezpieczeniach obowiązkowych jak i dobrowolnych.



Segment ubezpieczeń na życie w Polsce

- **Wzrost śmiertelności** m.in. w związku ze starzejącym się społeczeństwem, ewentualnym pojawianiem się nowych epidemii lub chorób zakaźnych będzie przyczyniać się do wzrostu szkodowości oraz zmniejszenia portfela ubezpieczeniowego (spadek liczby ubezpieczonych);
- **Zmiany demograficzne** i starzejące się społeczeństwo oraz wynikające z tego zmiany dotychczasowego poziomu śmiertelności i diety skutkować będą rozwojem oferty ubezpieczeniowej dla seniorów oraz wzrostem popytu na ubezpieczenia zdrowotne i emerytalne;
- **Presja na cenę**, w szczególności w ubezpieczeniach grupowych oraz walka konkurencyjna o „właścicielstwo” klienta (w tym jego danych) może skutkować obniżaniem marż dla ubezpieczycieli i zakresu ubezpieczenia (jakości) oferowanego produktu oraz tworzeniem barier wejścia i wyjścia dla klientów u pośredników niezależnych;
- Wdrożenie przez Komisję Nadzoru Finansowego **rekomendacji dotyczących dystrybucji ubezpieczeń** będzie skutkowało koniecznością lepszego dopasowania zakresu ochrony produktu do realnych potrzeb klientów, a także wdrożenia bardziej rygorystycznych procesów nadzorczych i jakościowych w całym łańcuchu dystrybucji;
- **Rosnąca świadomość ubezpieczeniowa**, zmiany trendów i zachowań klientów w kierunku zindywidualizowanej oferty ubezpieczeń na życie może spowodować rozwój ubezpieczeń indywidualnych przy jednoczesnym ograniczeniu potencjału do rozwoju ubezpieczeń grupowych w dotychczasowej formule;

- **Rozwój prywatnej opieki zdrowotnej** w konsekwencji realizacji długu zdrowotnego, zmian demograficznych oraz wzrostu popularności ubezpieczeń zdrowotnych;
- **Lepsze wykorzystanie danych** w związku z rozwojem technologii i wykorzystaniem sztucznej inteligencji (AI) pozwoli na tworzenie bardziej precyzyjnych ofert oraz lepsze dopasowanie ceny do ryzyka a w konsekwencji budowę przewag konkurencyjnych.

Segmenty ubezpieczeń w krajach bałtyckich i w Ukrainie

- **Napięcia geopolityczne, w szczególności trwająca wojna Rosja-Ukraina**, ma bezpośredni wpływ na możliwość prowadzenia i wyniki działalności ubezpieczeniowej w Ukrainie;
- **Nasilające się i coraz bardziej nieprzewidywalne zdarzenia o charakterze losowym**, takie jak: nagłe powodzie, grad, deszcze nawalne, huragany, trąby powietrzne, susze, przymrozki wiosenne przyczyniają się do coraz większej szkodowości w sektorze ubezpieczeń majątkowych;
- **Zmiany trendów i zachowań klientów** poszukujących zindywidualizowanej oferty i elektronicznego, szybkiego sposobu zawierania umów i takiej też obsługi ubezpieczeń wymusza na zakładach ubezpieczeń konieczność szybkiego dostosowywania się do nowych oczekiwań;
- **Wzrost wyłudzeń i przestępstw ubezpieczeniowych** z powodu trudniejszej sytuacji finansowej w wielu branżach i rosnącego bezrobocia.
- **Wprowadzenie podatku od polis na Litwie** - od 1 stycznia 2026 roku został wprowadzony 10%

podatek od składek w ubezpieczeniach majątkowych, z wyłączeniem obowiązkowego OC komunikacyjnego dla osób fizycznych. Podatek zasili państwowy Fundusz Obrony. Wprowadzenie podatku może doprowadzić do wzrostu kosztów działalności zakładów ubezpieczeń, w konsekwencji ograniczenia ich rentowności oraz możliwości inwestycyjnych. Efekty mogą również wpłynąć na obniżenie popytu w segmentach wrażliwych cenowo.

Obszar zdrowia

- **Wysoki popyt na lekarzy specjalistów przy niewystarczającej podaży** może spowalniać rozwój placówek medycznych oraz ograniczać ich marże;
- **Presja inflacyjna** ze strony placówek partnerskich oraz **presja płacowa** ze strony personelu medycznego może bezpośrednio obniżać wyniki finansowe PZU Zdrowie;
- **Rosnące oczekiwania płacowe personelu**, w połączeniu ze zwiększonym popytem na usługi medyczne, mogą prowadzić do ograniczenia dostępności świadczeń w wybranych placówkach – personel może preferować pracę w podmiotach oferujących wyższe wynagrodzenia;
- **Zmieniające się trendy oraz rosnące oczekiwania klientów**, wymagające personalizacji oferty, mogą wymuszać modyfikacje procesów i systemów, co wpływa na poziom osiąganych wyników;
- **Starzejące się społeczeństwo (spadek diety), wzrost śmiertelności i zachorowalności**, a także „dług zdrowotny” po pandemii COVID-19, wynikający z odkładania leczenia chorób przewlekłych (m.in. kardiologicznych i onkologicznych), mogą przełożyć się na wzrost szkodowości produktów zdrowotnych;

- **Utrzymująca się presja cenowa w ubezpieczeniach grupowych** ogranicza możliwości sprzedaży nowych produktów zdrowotnych jako dodatków do polis grupowych;
- **Silna konkurencja cenowa i produktowa na rynku usług medycznych** wpływa na rentowność podmiotów działających w segmencie ochrony zdrowia;
- **Wysokie nasycenie rynku w dużych miastach**, przy jednoczesnych brakach kadrowych oraz ograniczonym potencjale popytowym w mniejszych miejscowościach, może hamować rozwój oferty zdrowotnej;
- **Zmiany wycen świadczeń ambulatoryjnej opieki specjalistycznej (AOS)** przez NFZ mogą istotnie wpływać na wyniki osiągane przez placówki medyczne;
- **Agresywna ekspansja konkurencyjnych sieci medycznych**, zwłaszcza w obszarze rozwijania własnej infrastruktury, może w długim okresie ograniczyć możliwości pozyskiwania pacjentów i osłabić pozycję konkurencyjną operatorów PZU Zdrowie;
- **Pandemie lub epidemie** – zarówno nowe, jak i podobne do COVID-19 – mogą wywołać konsekwencje społeczno-gospodarcze prowadzące do ograniczeń w działalności gospodarczej, w tym w funkcjonowaniu placówek medycznych, co w efekcie może istotnie obniżyć wyniki osiągane przez podmioty medyczne.



Segment inwestycji - fundusze inwestycyjne i Pracownicze Plany Kapitałowe

- **Obniżka stóp procentowych** może pozytywnie wpłynąć na wyceny funduszy dłużnych, czyniąc je jeszcze bardziej atrakcyjnymi zarówno dla klientów instytucjonalnych, jak i indywidualnych;
- **Sytuacja geopolityczna i makroekonomiczna** oraz działania banków centralnych w zakresie polityki stóp procentowych, mogą przekładać się na koniunkturę na rynkach finansowych.
- **Stabilność otoczenia regulacyjnego**, w tym potencjalnych zmian ustaw, rozporządzeń i wytycznych, a także nieprzewidzianych modyfikacji przepisów dotyczących systemu emerytalnego, PPE i PPK mogą mieć wpływ na perspektywy rozwoju i wyniki segmentów;
- **Tempo wzrostu gospodarczego w Polsce oraz kondycja spółek giełdowych**, mogą wpływać na wyniki funduszy o profilu akcyjnym i mieszanym;
- **Sytuacja finansowa klientów może wpływać na ich skłonność do inwestowania**, ze względu m.in. na wzrost kosztów obsługi zadłużenia przy utrzymującej się podwyższonej inflacji i wysokich stopach procentowych.

Segment emerytalny - fundusze emerytalne

- **Koniunktura na rynku kapitałowym** – w szczególności na Giełdzie Papierów Wartościowych, na którą wpływają zarówno czynniki geopolityczne, jak i makroekonomiczne może kształtować wartość aktywów funduszy oraz poziom opłat pobieranych przez PTE za zarządzanie;
- **Prace legislacyjne i działania regulacyjne dotyczące III filaru systemu emerytalnego**, mogą mieć wpływ na celu poprawę jego efektywności oraz zwiększenie atrakcyjności dla uczestników;
- **Wzmacnianie świadomości społecznej** w zakresie potrzeby dodatkowego oszczędzania na emeryturę;
- **Zmiany w przepisach podatkowych**, w szczególności dotyczące podatku od zysków kapitałowych mogą wpływać na wyniki segmentu;
- **Narastające ujemne saldo przepływów pieniężnych między OFE a ZUS**, wynikające z faktu, że do mechanizmu „suwaka” wchodzi roczniki członków funduszy dysponujące największymi wolumenami i najwyższymi zgromadzonymi kapitałami. To zjawisko będzie istotnie wpływało na poziom aktywów zarządzanych przez OFE.

Segment działalność bankowa

Do głównych czynników mogących mieć wpływ na skalę i zyskowność działalności bankowej Grupy PZU w 2026 roku należą:

- **Otoczenie podatkowo-regulacyjne**, w tym m.in. zmiany stawki CIT, obowiązywanie podatku od niektórych instytucji finansowych, wysokie wymogi dotyczące kapitałów własnych, obciążenia na rzecz BFG oraz koszty dostosowań do licznych regulacji (m.in. MIFID II, RODO, PSD II, MREL);
- **Sytuacja gospodarcza w Unii Europejskiej**, wpływająca m.in. na skalę eksportu polskich przedsiębiorstw;
- **Poziom popytu na usługi bankowe** zgłaszanego przez klientów indywidualnych i instytucjonalnych;
- **Otoczenie instytucjonalne oraz potencjalne orzeczenia TSUE, Sądu Najwyższego i innych organów państwowych**, zwłaszcza dotyczące walutowych kredytów hipotecznych, sankcji darmowego kredytu, pożyczek gotówkowych czy ochrony praw konsumentów;
- **Ewentualne wdrożenie rządowych programów wspierających rynek mieszkaniowy**, mogących pobudzać akcję kredytową;
- **Postępująca konsolidacja i restrukturyzacja sektora bankowego**, wpływająca na jego strukturę i konkurencyjność;
- **Reforma wskaźnika referencyjnego**, czyli zastąpienie WIBOR-u nowym wskaźnikiem;

- **Rozwój usług bankowych oferowanych przez podmioty nieregulowane**, zwiększający konkurencję w sektorze;
- **Tempo realizacji projektów finansowanych ze środków UE**, zwłaszcza w ramach Krajowego Planu Odbudowy, wpływające na aktywność inwestycyjną i finansową;
- **Obniżki stóp procentowych**, które do 2025 roku były historycznie wysokie mogą powodować spadek marż odsetkowych.

3.8.4. Czynniki wewnętrzne

Czynniki wewnętrzne wpływające na działalność Grupy PZU są determinowane przede wszystkim przez **Strategię Grupy PZU, Politykę kapitałową i dywidendową Grupy PZU, projekt reorganizacji kapitałowej** ogłoszony w grudniu 2024 roku.

W obszarze działalności operacyjnej priorytetowe są inicjatywy ukierunkowane na **likwidację długu technologicznego, wdrożenie nowego systemu sprzedażowego**, w którym poszczególne kanały są komplementarne – a nie konkurencyjne – oraz **zwiększenie efektywności procesu likwidacji szkód**.

W 2026 roku kluczowe będą w szczególności:

- **Nowa architektura IT**, umożliwiająca wdrażanie większej liczby narzędzi opartych na sztucznej inteligencji (AI);
- **Nowy system front-endowy**, który pozwoli obsługiwać wszystkie modele sprzedażowe przy zachowaniu specyfiki poszczególnych kanałów dystrybucji;
- **Nowy model współpracy z multiagencjami**, przy jednoczesnym utrzymaniu silnej pozycji agentów wyłącznych, obejmujący uproszczony i przewidywalny system wynagradzania, dostęp do zaawansowanych narzędzi PZU oraz znaczące inwestycje w taryfikację OC/AC, co zwiększy konkurencyjność oferty i wesprze wzrost sprzedaży;

- **Poszerzenie współpracy z bankami**, w tym rozwój oferty bancassurance o produkty skierowane do segmentu małych i średnich przedsiębiorstw (MSP);
- **Rozwój platformy mojePZU** w kierunku intensyfikacji interakcji z klientem (odświeżenie interfejsu, poprawa intuicyjności, usprawnienie ścieżek użytkownika, poszerzenie zakresu usług) w celu dalszego wzmacniania kanału direct;
- **Decyzja dotycząca roli i pozycji LINK4** w Grupie PZU, oczekiwana w pierwszym kwartale 2026 roku;
- **Unowocześnienie systemu likwidacji szkód**, pozwalające na poprawę efektywności procesowej i jakości doświadczeń klientów;
- **Doskonalenie procesów taryfikacji i segmentacji ryzyka**, zwiększające precyzję wyceny oraz elastyczność w dostosowywaniu ofert, co ma kluczowe znaczenie dla utrzymania przewagi konkurencyjnej;
- W obszarze **ubezpieczeń na życie** – udostępnienie pełnej oferty i procesów w kanałach cyfrowych, szczególnie w zakresie indywidualnej kontynuacji (IK), a także rozwój produktów dedykowanych dla pokoleń silver i middle-age, aby lepiej dopasować ofertę do potrzeb rynkowych;
- W obszarze **zdrowia** – rozwój funkcji self-service w kanałach cyfrowych, standaryzacja ścieżek pacjentów oraz rozbudowa własnej sieci placówek w celu umocnienia pozycji PZU jako lidera kompleksowych produktów ubezpieczeniowych i ochronnych.

Polityka kapitałowa i dywidendowa Grupy PZU na lata 2025–2027 w sposób bezpośredni kształtuje **długofalową strategię wzrostu** poprzez strukturę kapitału, możliwości inwestycyjne oraz poziom bezpieczeństwa kapitałowego. Zgodnie z tą polityką, do 20% zysku jest przeznaczane na rozwój organiczny i innowacje, natomiast pozostała część może być przeznaczona na dywidendy lub inne potrzeby kapitałowe.

W 2026 roku istotne będą następujące czynniki:

- **Silna pozycja kapitałowa** – wysoki poziom wypłacalności (Wypłacalność II na koniec III kwartału 2025 roku na poziomie 234%⁴⁸⁾ oraz wysoka rentowność kapitału własnego (ROE 20,7%)⁴⁹⁾ tworzą solidną bazę do kontynuowania wypłat wysokich dywidend również w 2026 roku;
- **Wewnętrzny model ryzyka** – planowane na pierwszą połowę 2027 roku wdrożenie wewnętrznego modelu ryzyka (zgodnego z wymogami Wypłacalność II), który zoptymalizuje pozycję kapitałową Grupy PZU. Rozwiązanie to powinno pozytywnie wpłynąć na dalszy rozwój działalności oraz umożliwić kontynuację dotychczasowej polityki dywidendowej w 2027 roku, nawet bez reorganizacji kapitałowej Grupy PZU (punkt niżej);
- **Reorganizacja kapitałowa Grupy PZU** – kontynuowane działania związane z przekształceniem Grupy w strukturę holdingową mogą pozwolić na zwiększenie kapitału regulacyjnego nowej bankowo-ubezpieczeniowej grupy o **15–20 mld zł** (w ramach tzw. kompromisu duńskiego). Zmiana ta może przełożyć się na szybszy wzrost zarówno PZU,

jak i banków wchodzących w skład Grupy, zwiększyć ich możliwości udziału w dużych projektach gospodarczych.

48) W związku ze stanowiskiem EIOPA 25/135 135 “Supervisory Statement of Deduction of Forseeable Dividends from Own Funds

under Solvency II” ze stycznia 2025 r. począwszy od I kw. 2025 środki własne pomniejszane są na potrzeby śródrocznego raportowania

nadzorczego o 80% wyniku skonsolidowanego Grupy PZU przypisanego akcjonariuszom PZU.

49) Dane dotyczące wskaźnika Wypłacalność II wg. stanu na 30.09.2025, ROE na 31.12.2025



4. Strategia i perspektywy

- 4.1. Ambicje strategiczne do roku 2027
- 4.2. Realizacja strategii w 2025 roku
- 4.3. Reorganizacja Grupy PZU w kierunku struktury holdingowej
- 4.4. Perspektywa strategiczna



4.1. Ambicje strategiczne do 2027 roku

Obowiązująca Strategia Grupy PZU na lata 2025-2027 została przyjęta 2 grudnia 2024 roku i skupiona jest na czterech filarach: prostocie, koncentracji, rozwoju i zaangażowaniu. Prostota oznacza dla Grupy PZU uproszczenie struktury i wzmocnienie sprawności operacyjnej. Koncentracja zakłada zapewnienie rentownego wzrostu biznesu ubezpieczeniowego. Rozwój to inwestycje w rynek zdrowotny, cyfryzację i ofertę rozwijaną z partnerami. Zaangażowanie obejmuje budowę odporności kraju i inkluzywnego społeczeństwa.

Grupa PZU wyznaczyła poniższe ambicje w perspektywie do roku 2027:

- **>6,2 mld zł zysku netto;**
- **>19% ROE** z działalności podstawowej⁵⁰;
- **+40% wzrostu EPS** z działalności podstawowej⁵¹;
- **<90% COR** w ubezpieczeniach majątkowych⁵²;
- **>20% marży** operacyjnej w ubezpieczeniach na życie.



Cele finansowe mają odzwierciedlenie również w wymiarze niefinansowym:

- najwyższy NPS na rynku w produktach i obsłudze;
- 8 mln klientów w kanałach cyfrowych mojePZU;
- dbałość o zdrowie fizyczne i dobrostan psychiczny dzieci i dorosłych;
- inkluzywne i transparentne programy sponsorskie, prewencyjne i edukacyjne;
- powszechne rozwiązania wdrażane we współpracy z rynkiem.

Przyjęte ambicje do roku 2027 rok będą realizowane w horyzoncie strategii w każdej linii biznesowej w ramach czterech filarów: prostota, koncentracja, rozwój, zaangażowanie.

50) ROE – Return on Equity (zwrot z kapitałów), liczony na działalności podstawowej, tj. bez banków

51) EPS – Earnings per share (zysk na akcję), liczony na działalności podstawowej, tj. bez banków

I. Prostota

Grupa PZU stawia na skuteczność poprzez uproszczenie struktury organizacyjnej, co zwiększy efektywność i zwinność działania.

Efektywność operacyjna

Grupa PZU buduje organizację w strukturze pozwalającej na priorytetyzację potrzeb klientów.

Działania PZU w zakresie efektywności operacyjnej:

- dostosowanie struktury organizacyjnej, by zapewnić większą autonomię i zwinność jednostek biznesowych;
- uproszczenie procesów, by szybciej wprowadzać zmiany, optymalizować i automatyzować oraz skuteczniej dbać o rentowność;
- uporządkowanie struktury aktywów bankowych w Grupie w celu zapewnienia transparentności i efektywności zarządzania kapitałem;
- budowa synergii w spółkach ubezpieczeniowych i inwestycyjnych.

Kluczowy cel na 2027



400 mln zł wzrostu efektywności w efekcie synergii uproszczenia struktury aktywów Grupy oraz struktury organizacyjnej.

52) COR – Combined Ratio (wskaźnik mieszany), łącznie segment masowy i korporacyjny, wszystkie produkty

II. Koncentracja

Grupa PZU koncentruje się na podnoszeniu rentowności swojej podstawowej działalności ubezpieczeniowej.

Ubezpieczenia majątkowe masowe

Pozycja PZU i kontekst rynkowy - PZU zajmuje pozycję lidera w masowych ubezpieczeniach majątkowych, z ~32% udziałem w składce i z ~47% w wyniku technicznym⁵³. Rynek ubezpieczeń majątkowych w Polsce znajduje się w trendzie wzrostowym, jednak rentowność, w szczególności w segmencie ubezpieczeń komunikacyjnych OC, pozostaje istotnym wyzwaniem.

Określone strategiczne cele i działania wspierające rentowny wzrost:

- osiągnięcie doskonałości technicznej i operacyjnej z wykorzystaniem zaawansowanych modeli taryfikacyjnych, modeli opartych o dane behawioralne i klimatyczne oraz centra kompetencji w obszarach produktu, taryfikacji i likwidacji szkód;
- upowszechnienie oferty we wszystkich kanałach za sprawą rentownej obecności w dystrybucji oraz nowej propozycji wartości dla kanałów własnych;
- aktywne zarządzanie markami w efekcie strategii multibrand obejmującej wszystkie segmenty klientów.

53) Obejmuje zarówno segment masowy, jak i korporacyjny, w zakresie działalności bezpośredniej; dane przyjęte przy opracowywaniu założeń strategicznych Źródło: KNF, stan na koniec II kw. 2024

Kluczowe cele na 2027

- 
- >30% wzrostu z przychodów z ubezpieczeń⁵⁴
 - <90% wskaźnik mieszany (COR)⁵⁵

Ubezpieczenia majątkowe korporacyjne

Silny wzrost Grupy PZU na dynamicznie rozwijającym się rynku ubezpieczeń przedsiębiorstw.

Pozycja PZU i kontekst rynkowy - udział Grupy PZU w rynku ubezpieczeń przedsiębiorstw wynosi ~37% z 18% średniorocznym wzrostem wobec rynku z 13% wzrostem⁵⁶.

Działania wspierające cele strategiczne opierające się na rentownym rozwoju i budowaniu relacji z klientem:

- uniezależnienie wyników od wpływu cykliów underwritingowych dzięki doskonałości technicznej i operacyjnej za sprawą lepszego wykorzystania danych w pricingu oraz ujednolicenia oceny ryzyka i analizy danych o kliencie, również dzięki automatyzacji;
- budowanie unikalnej propozycji wartości dla klientów, a także agentów i brokerów w oparciu o rozwój nowych i istniejących produktów i usług: iFlota, RyzykoPRO, Process Safety Management (PSM);

- automatyzacja procesów sprzedażowych i obsługowych z wykorzystaniem nowych technologii oraz GenAI do usprawnienia procesów sprzedaży (np. wsparcie sprzedaży poprzez chat) i szybkiego systemu obsługi szkód.

Kluczowe cele na 2027

- 
- >25% wzrost przychodów z ubezpieczeń
 - <90% wskaźnik mieszany (COR)

Ubezpieczenia na życie

Lider dostrzegający potencjał w zmieniającej się demografii.

Pozycja PZU i kontekst rynkowy - wiodąca pozycja PZU na rynku ubezpieczeń na życie, z ~42% udziałem w składce, ~33% udziałem w APE i dostrzeganym najwyższym potencjałem kreowania wartości w pokoleniach wyżu demograficznego i pokoleniu silver, którzy oczekują więcej od instytucji finansowych⁵⁷.

Strategiczne priorytety definiują kluczowe kierunki wzmacniające pozycję lidera na rynku:

- uatrakcyjnienie oferty i dostosowanie jej do potrzeb zmieniającej się demografii na skutek utrzymania portfela klientów i wzrostu rentowności w ubezpieczeniach grupowych przez redefinicję propozycji wartości: nowych produktów życiowych, zdrowotnych, sportowych i innych benefitowych,

Prostota

Prostota oznacza dla nas skuteczność. Zwiększamy naszą efektywność i zwinność dzięki uproszczonej strukturze organizacyjnej.

Rozwój

Rozwijamy i upowszechniamy cyfrowy model obsługi. Wchodzimy na nowe rynki lokalne i międzynarodowe poprzez kanały cyfrowe i partnerstwa. Inwestujemy w zdrowie.

Koncentracja

Koncentrujemy się na podniesieniu rentowności naszej podstawowej działalności ubezpieczeniowej.

Zaangażowanie

Budujemy społeczną odporność na zmienną i niepewną przyszłość. Dzięki edukacji i codziennemu budowaniu zaufania do ubezpieczeń, upowszechniamy je i demokratyzujemy.

a także koncentracji działań wokół pokolenia wyżu demograficznego i pokolenia silver;

- wzrost konwersji z ubezpieczeń grupowych na ubezpieczenia indywidualne w wyniku rozwoju cyfrowych i hybrydowych procesów sprzedażowych i obsługowych dla indywidualnej kontynuacji;
- uproduktowanie bazy klientów indywidualnych poprzez wzrost x-sell – nowe produkty oraz aktywne działania sprzedażowe;

- podniesienie efektywności kanałów dystrybucji przy wsparciu programów zwiększających efektywność i rozwój kompetencji sieci sprzedaży.

Kluczowe cele na 2027

- 
- >35% wzrost wartości nowego biznesu⁵⁸
 - >20% marża operacyjna

54) Dotyczy ubezpieczeń majątkowych w segmencie masowym z wyłączeniem produktów Bancassurance

55) COR – Combined Ratio (wskaźnik mieszany), łącznie segment masowy i korporacyjny, wszystkie produkty

56) Stan na 2023; dane przyjęte przy opracowywaniu założeń strategicznych

57) Źródło: KNF, PIU; stan na koniec II kw. 2024. Udziały liczone w odniesieniu do ubezpieczeń ze składką regularną; dane przyjęte przy opracowywaniu założeń strategicznych

58) Nowy biznes według wyceny MSSF 17 dla ubezpieczeń na życie w Polsce, zdefiniowany jako marża kontraktowa CSM pomniejszona o komponent straty dla umów ubezpieczenia zawartych w okresie, wyceniane na moment ujęcia umowy



Bancassurance

Potencjał wzrostu w najszybciej rosnącym segmencie niepowiązanych produktów ochronnych.

Pozycja PZU i kontekst rynkowy - w ubezpieczeniach inwestycyjnych pozycja lidera zbudowana poprzez solidne zarządzanie aktywami i stabilny wzrost składki, pomimo tendencji rynkowych. W produktach ochronnych niepowiązanych istotny, niewykorzystany potencjał PZU adresowany poprzez rozszerzanie oferty. W produktach ochronnych powiązanych pozycja zbliżona do udziałów banków z Grupy PZU i potencjał wzrostu do poziomu liderów biznesu bancassurance.

Działania operacyjne oparte na stabilnym wzroście, rozszerzeniu oferty i modelu omnikanałowym:

- nowe podejście do oferty ubezpieczeń powiązanych z produktami bankowymi dzięki składce rozłożonej na cały okres ochrony, dającej stabilny wzrost oraz większej dostępności i wartości produktów dla klienta;
- rozszerzenie oferty niepowiązanych ubezpieczeń ochronnych i usług oraz produktów oszczędnościowo-inwestycyjnych z wykorzystaniem nowych i zmodyfikowanych produktów oraz dopasowania na bazie wiedzy o kliencie i kompleksowej oferty ochrony życia, zdrowia i majątku na każdy etap życia;
- omnikanałowy model dystrybucji i obsługi przy wsparciu uproszczonych cyfrowych i hybrydowych procesów sprzedaży ubezpieczeń a także personalizacji oferty i komunikacji, docierającej do szerokiej bazy klientów.

Kluczowe cele na 2027



- +50% wzrostu liczby ubezpieczonych klientów w bankach z Grupy PZU
- 4x wyższy przypis z niepowiązanych produktów ochronnych

III. Rozwój

Grupa PZU rozwija i popularyzuje cyfrowy model obsługi, wchodząc na nowe rynki lokalne i międzynarodowe za pośrednictwem kanałów cyfrowych i partnerstw. Inwestuje również na rynku zdrowia.

Obszar zdrowie

Rozwój na ogromnym rynku, w najszybciej rosnących kategoriach.

Pozycja PZU i kontekst rynkowy - Grupa PZU z silną pozycją na rynku prywatnej opieki zdrowotnej w Polsce. Segmenty, na których działa Grupa (abonamenty i ubezpieczenia) ze spodziewanym +10-15% średniorocznym wzrostem w horyzoncie Strategii⁵⁹.

Działania operacyjne umożliwiające konsekwentną budowę pozycji lidera:

- poprawa jakości dla klientów dzięki infrastrukturze technologicznej wyznaczającej najlepsze standardy rynkowe w efekcie usprawnienia cyfrowych ścieżek klienckich w mojePZU oraz rozwój multikanałowości,

digitalizacji procesów biznesowych i optymalizacji systemów medycznych;

- poprawa rentowności dzięki efektywnemu modelowi biznesowo-operacyjnemu dzięki zwiększeniu wykorzystania placówek własnych (docelowo ~60% udziału) oraz poprawie warunków współpracy z placówkami partnerskimi (integracja systemów i zacieśnienie współpracy);
- wzrost przychodów z szerokiej oferty usług i obecność w najbardziej atrakcyjnych segmentach w wyniku zwiększenia udziału produktów „fee for service” w sprzedaży do poziomu ~20% oraz wykorzystania potencjału współpracy z płatnikiem publicznym (NFZ).

Kluczowe cele na 2027



- >3 mld zł przychodów (>60% wzrostu)
- 2x wyższy wynik operacyjny EBITDA

Inwestycje

Szersza oferta dla klientów zewnętrznych i wsparcie zielonej transformacji.

Pozycja PZU i kontekst rynkowy

Grupa PZU jest kluczowym inwestorem w Polsce, z szeroką propozycją wartości dla klientów i zarządzanymi aktywami o wartości 111⁶⁰ mld zł.

Kierunki działań i celów strategicznych:

- wzrost ekspozycji Grupy PZU na zieloną transformację w efekcie zwiększenia inwestycji w segmencie finansowania dłużnego;
- wzrost ekspozycji Grupy na innowacje i technologie dzięki zwiększeniu inwestycji w segmencie funduszy alternatywnych;
- rozbudowa oferty produktowej dla klientów zewnętrznych w wyniku stworzenia usługi asset management dla przedsiębiorstw oraz funduszu inwestycji alternatywnych dla klientów zewnętrznych.



59) Źródło: OECD, Economist Intelligence Unit, PMR

60) TFI, PTE oraz aktywa własne PZU

Kluczowe cele na 2027



- 49 mld zł aktywów klientów zewnętrznych w TFI PZU (wzrost +50%⁶¹)
- 3 mld zł nowych inwestycji w zieloną transformację i w innowacje

Digitalizacja

mojePZU jako wszechstronny kanał cyfrowy i centrum relacji z klientem.

Pozycja PZU - 4,9 mln użytkowników mojePZU, 40 mln logowań w ciągu roku, 650 mln zł przypisu ze sprzedaży bezpośredniej i hybrydowej, 560 tys. zgłoszonych szkód i świadczeń⁶².

Cele strategiczne i działania:

- osiągnięcie 8,0 mln użytkowników mojePZU (CAGR 18%) i 60 mln logowań do 2027 (CAGR 15%);
- umocnienie roli mojePZU poprzez dostępność kluczowych ścieżek klienta, wsparcie omnikanałowego modelu sprzedaży i dostosowanie funkcji do szerszych potrzeb sprzedażowych i zwiększenia „uproduktowania” klientów.

Zaawansowane technologie

Nowe poziomy doskonałości operacyjnej i innowacje.

Pozycja PZU - PZU posiada zaawansowany CRM, który wykorzystuje dane widoku 360 dla klienta i agenta,

agreguje dane ze wszystkich kanałów oraz daje możliwość realizacji wspólnych projektów analitycznych z bankami Grupy PZU.

PZU współpracuje również ze startupami – współpraca w ramach platformy PZU Ready for Startups przyniosła już łącznie >200 mln zł dodatkowego wyniku przy 76 zrealizowanych projektach.

Cele strategiczne i działania:

- budowa interakcyjnego CRM nowej generacji umożliwiającego hiperpersonalizację w czasie rzeczywistym oraz aktywne zarządzanie relacjami;
- konsekwentna transformacja Grupy PZU przy wykorzystaniu AI w wyniku skalowania technologii oraz wprowadzenia rozwiązania AI w taryfikacji, a także duży pilotaż Asystenta AI;
- rozwój platformy współpracy PZU Ready for Startups poprzez dotarcie do szerszej grupy perspektywicznych startupów oraz wsparcie ich przy wdrażaniu innowacji.

Partnerstwa strategiczne i nowe biznesy

Wzmacnianie relacji z największymi graczami na kluczowych rynkach i rozwój oferty kontekstowej.

Pozycja PZU - lider na rynku embedded insurance⁶³. PZU jest obecne z ofertą partnerską m.in. w sektorze:

- energetycznym, gdzie oferuje ponad 60 usług assistance;

63) Pod względem wartości przypisanej składki brutto

- turystycznym, oferując ubezpieczenia podróże z dynamicznym pricemngiem w systemie rezerwacji biletów;
- telekomunikacyjnym, łącząc serwis smartfonów z ubezpieczeniem;
- handlu, zapewniając pakiety ubezpieczeń do urządzeń elektronicznych, zintegrowanych w ramach API.

Cele strategiczne i działania

- zwiększanie liczby partnerów strategicznych w wyniku koncentracji na kluczowych rynkach: usług finansowych, motoryzacyjnym, turystycznym, deweloperskim, AGD RTV, ecommerce;
- rozwój benefitów pracowniczych dzięki rozszerzeniu oferty o pełen zakres benefitów istniejących na polskim rynku;
- stworzenie ekosystemu wellbeing’owego w efekcie rozszerzenia oferty o abonament PZU Sport i ekosystem usług komplementarnych, tj.: wsparcie psychologiczne, dietetyczne, w zakresie regeneracji, suplementacji, fizjoterapii i aktywności fizycznej.

Ekspansja zagraniczna

Grupa PZU jest obecna w pięciu krajach Europy Środkowej, dalszy rozwój oparty na lekkim modelu ekspansji.

Pozycja PZU - doświadczenie w regionie dzięki obecności Grupy PZU w 5 krajach Europy Środkowo-

64) Nie wliczając reasekuracji w ramach Grupy PZU, w Polsce i za granicą

Wschodniej. Ugruntowane kompetencje w zakresie reasekuracji czynnej, ~1,4 mld zł przypisu z reasekuracji czynnej w 2023 roku.

Cele strategiczne i działania

- rozwój kompetencji międzynarodowych i poznawanie nowych rynków;
- 500 mln zł dodatkowego przychodu z reasekuracji czynnej poza Grupą do 2030 roku⁶⁴.

IV. Zaangażowanie

Grupa PZU buduje społeczną odporność na zmienną i niepewną przyszłość poprzez edukację i codzienne budowanie zaufania do ubezpieczeń, co prowadzi do ich upowszechnienia i demokratyzacji.

Zielona transformacja

PZU we współpracy z bankami oferuje pełen katalog rozwiązań wspierających zieloną transformację.

Obszar ubezpieczeń korporacyjnych:

- produkty adekwatne na etapie inwestycyjnym, w tym inżynieryjne i specjalistyczne;
- ubezpieczenia majątkowe po zakończeniu projektu, w tym TUW.

Obszar inwestycji kapitałowych:

- akcje i obligacje spółek specjalizujących się w zielonej transformacji;



- zielone obligacje rządowe;
- pożyczki na zielone inwestycje;
- inwestycje w budynki z certyfikatem BREEAM.

Obszar finansowania długiem:

- project finance i finansowanie strukturyzowane zielonych projektów inwestycyjnych;
- kredyty celowe na inwestycje.

Obszar gwarancji - rozwiązania ubezpieczeniowe i bankowe zabezpieczające transakcje między kontrahentami w ramach zielonych inwestycji, np. należyte wykonanie, usunięcie usterek, zapłatę wadium, terminową wypłatę należności.

Współpraca

Budowa rozwiązań dla klientów oraz rozwoju rynku, w partnerstwie z kluczowymi podmiotami.

mSerwis Ubezpieczeniowy - wprowadzenie usług ubezpieczeniowych na powszechne platformy, np. rozwiązania mStłuczka w ramach mObywatel do zwiększenia wygody klientów przez standaryzację i cyfryzację obsługi szkód komunikacyjnych.

Ekosystem Danych Ubezpieczeniowych - wykorzystywanie i współdzielenie danych w ekosystemie, np. Bazy Danych Ubezpieczeniowych zawierającej informacje o ubezpieczeniach

majątkowych i życiowych, pozwalającej na zaawansowaną analizę zawieranych umów i zgłaszanych szkód.

Narzędzia wspierające - rozwijanie narzędzi poprawiających efektywność rynku, np. FOTO do przeciwdziałania wyłudzeniom odszkodowań z ubezpieczeń komunikacyjnych wykorzystujące technologię automatycznego rozpoznawania obrazów.

Cele strategiczne:

- budowanie najlepszych rozwiązań i wartości dla klientów;
- zwiększanie świadomości ubezpieczeniowej wśród Polaków;
- budowanie pozytywnej percepcji branży ubezpieczeniowej.

Społeczeństwo

Budowa zaufania i przyjaznego wizerunku marki zaangażowanej społecznie.

Działalność sponsorska i prewencyjna:

- propagowanie zdrowego i aktywnego trybu życia;
- budowanie zdrowych i bezpiecznych postaw społecznych;
- współpraca ze służbami publicznymi: policją, strażą pożarną;

- wsparcie służb ratowniczych: GOPR, WOPR;
- kampanie i projekty realizowane wspólnie z ministerstwami zdrowia, edukacji, sportu.

Fundacja PZU:

- budowanie kompetencji przyszłości, w tym krytycznego myślenia, obrony przed dezinformacją;
- tworzenie przestrzeni do integracji społeczności i dialogu;
- nowoczesna filantropia, inspirowanie do działania;
- edukacja i promowanie talentów;
- budowanie społeczeństwa odpornego na wyzwania obecnych czasów poprzez inicjatywy w obszarze zdrowotnym, edukacji, ograniczania podatności na dezinformację.

Kluczowe cele na 2027



- 15 mln osób każdego roku objętych przez PZU działaniami z zakresu odpowiedzialności społecznej⁶⁵

Team PZU

PZU zwiększa zdolność do zwinnego działania i rozwija kompetencje napędzające wzrost Grupy. Silna marka i kompetencje HR czynią Grupę PZU atrakcyjnym miejscem pracy:

- satysfakcja pracowników w obszarze zarządzania ludźmi oraz inkluzywność i współpraca, 4-6 p.p. powyżej średniej rynkowej;
- dobra pozycja na rynku wynagrodzeń oraz wskaźnik GPG (Gender Pay Gap) na poziomie 95%;
- rotacja ~2,5x niższa, wskaźnik powrotów 4x wyższy niż na rynku;
- przestrzeń do rozwoju umiejętności i zdobywania różnorodnego doświadczenia.

W strategii HR Grupa skoncentruje się na:

- odpowiedzialności za wyniki poprzez kompleksowe zarządzanie wynikami oraz zapewnianie optymalnego rozwoju ludzi i organizacji;
- rozwijaniu wspierającego przywództwa i wyróżniających doświadczeniach pracowników;
- inkluzywnej kulturze organizacyjnej wspierającej zwinność działania, autonomię i innowacyjność pracowników;
- dostarczeniu kompetencji jutra, kluczowych z perspektywy strategii, w tym dla ekspansji międzynarodowej.

65) Działania w ramach 4 celów operacyjnych „Bezpieczni na drodze”, „Bezpieczni w zdrowiu”, „Bezpieczni w akcji”, „Bezpieczni w domu i firmie”





Aktywa bankowe

Jednym z priorytetów strategii jest zapewnienie optymalnej struktury Grupy kapitałowej PZU, w tym zaadresowanie zidentyfikowanych wyzwań związanych z kontrolowanymi bankami:

- niższej atrakcyjności dla inwestorów - dyskonto w wycenie jako jednej z nielicznych grup ubezpieczeniowych w Europie, bezpośrednio nadzorujących dwa konkurujące banki;
- złożoności bezpośredniego nadzoru nad dwoma konkurującymi podmiotami oraz brak osiągnięcia synergii między podmiotami działającymi w tej samej branży w ramach grupy;
- dużej koncentracji kapitałowej w polskim sektorze bankowym, z dużym udziałem w dwóch podmiotach w ramach tego sektora – większe ryzyko;
- nieoptymalne wykorzystanie kapitału.

Działania operacyjne

Na początku grudnia 2024 roku został podpisany list intencyjny między PZU i Pekao, który zakłada przeanalizowanie różnych opcji strategicznych dotyczących połączenia, z uwzględnieniem wpływu na kapitały Grupy, otoczenia zewnętrznego, potencjalnych synergii i kosztów integracji.

Kierunki i cele strategiczne:

- transparentna struktura zwiększająca atrakcyjność dla akcjonariuszy;
- uproszczony governance Grupy;
- efektywne zarządzanie kapitałem;
- możliwość wygenerowania wartości dzięki komplementarności banków.

Uwolniony kapitał spółka przeznaczy **na rozwój biznesu Grupy** i transformację gospodarki:

- rozwój partnerstw strategicznych w Polsce i za granicą, w tym dystrybucja, bancassurance i embedded Insurance;
- rozwój obszaru zdrowia;
- udział w finansowaniu transformacji polskiej gospodarki.

Uwolniony kapitał spółka przeznaczy **na rozwój biznesu Grupy** i transformację gospodarki:

- rozwój partnerstw strategicznych w Polsce i za granicą, w tym dystrybucja, bancassurance i embedded Insurance;
- rozwój obszaru zdrowia;
- udział w finansowaniu transformacji polskiej gospodarki.

Ambicje finansowe

W horyzoncie strategii dzięki koncentracji na core business spółka zakłada:

- wzrost o 7,5 mld zł przychodów z ubezpieczeń do poziomu 36,2 mld zł;
- wzrost o 40% EPS z działalności podstawowej do poziomu >5,1 zł;
- wzrost o 2 p.p. ROE z działalności podstawowej do poziomu >19%.

To wszystko przy dobrej efektywności kosztowej i wysokiej wypłacalności:

- <90% Wskaźnik mieszany (COR) w ubezpieczeniach majątkowych;
- >20% Marża operacyjna w ubezpieczeniach na życie;
- >190% Wypłacalność II.



4.2. Realizacja strategii w 2025 roku

Prostota, koncentracja, rozwój oraz zaangażowanie to 4 filary ogłoszonej w grudniu 2024 roku Strategii Grupy PZU na lata 2025 – 2027.

I. Prostota – uproszczenie struktury Grupy i wzmocnienie sprawności działań

Grupa PZU kontynuuje działania ukierunkowane na upraszczanie modelu operacyjnego i ograniczenie złożoności procesów. Wdrażane inicjatywy wzmacniają sprawność organizacji i umożliwiają bardziej efektywne wykorzystanie zasobów, co przekłada się na wyższą efektywność oraz lepszą współpracę i synergę pomiędzy jednostkami Grupy.

Reorganizacja Grupy

W 2025 roku Grupa PZU rozpoczęła reorganizację w kierunku stworzenia nowej grupy bankowo-ubezpieczeniowej, poprzez połączenie PZU z Bankiem Pekao. Szczegóły w tym zakresie zostały przedstawione w rozdziale 4.3.

Model operacyjny

W 2025 roku Grupa PZU wdrożyła model operacyjny wokół business unitów skoncentrowanych na kliencie i jego potrzebach. Realizowane były również procesy optymalizujące jej funkcjonowanie w tym systemie.

Aktualnie, niezależnie od siebie funkcjonuje 6 business unitów, które dzięki zmianom organizacyjnym zyskały większą autonomię, co widocznie przyspieszyło tempo wprowadzania zmian, aby zaspokoić potrzeby klientów.

II. Koncentracja - zapewnienie rentownego wzrostu biznesu ubezpieczeniowego

Wzmocnienie pozycji lidera na rynku bancassurance w Polsce

Grupa PZU w 2025 roku konsekwentnie rozwijała ofertę bancassurance, integrując produkty ubezpieczeniowe z usługami bankowymi, aby zapewnić klientom kompleksową ochronę w jednym miejscu. Wprowadzono do sprzedaży ubezpieczenie nieruchomości PZU Dom, dystrybuowane w ramach kredytów hipotecznych oraz jako produkt stand-alone dla klientów posiadających rachunki ROR w Banku Pekao. Wdrożono ubezpieczenie następstw nieszczęśliwych wypadków dla dzieci (NNW PZU Edukacja) w Alior Banku, odpowiadając na potrzeby rodzin i zwiększając dostępność ochrony w codziennym życiu. Rozszerzono również ofertę o nowy produkt na

życie w Banku Pekao ze składką regularną, przeznaczony dla klientów zaciągających pożyczki gotówkowe. Dzięki tym działaniom Grupa PZU utrzymuje ok. 35% (stan na koniec 2025 roku) udział w rynku bancassurance w Polsce, wzmacniając pozycję lidera w tym segmencie.

Taryfikacja i underwriting majątkowy

Rozpoczęto kompleksową transformację procesów taryfikacji i underwritingu majątkowego. W ramach działań dokonano wyraźnego rozdzielenia kompetencji pomiędzy zespoły data science i portfolio management, rozbudowano strukturę analityczną oraz rozszerzono wykorzystanie modeli machine learning. Platforma analityczna została przeniesiona do chmury, wdrożono podejście MLOps oraz technologie typu open source, co zapewnia większą skalowalność, elastyczność i efektywność procesów. Dodatkowo rozpoczęto implementację rozwiązań wykorzystujących sztuczną inteligencję w obszarze underwritingu, umożliwiających bardziej precyzyjną ocenę ryzyka. W segmencie ubezpieczeń majątkowych korporacyjnych Grupa PZU uruchomiła cyfrową platformę mojaFirma.pzu.pl, skracającą czas przygotowania ofert ubezpieczeń dla biznesu do kilku minut dzięki algorytmom oceny ryzyka i intuicyjnemu interfejsowi.

Rozszerzenie oferty produktowej w ubezpieczeniach na życie

W 2025 roku wprowadzono nowe rozwiązania, które zwiększają dostępność i elastyczność ochrony ubezpieczeniowej. Poszerzono ofertę ubezpieczeń na życie, dodając produkty dodatkowe dla klientów posiadających indywidualne polisy. Wśród nich znalazły się:

- ubezpieczenie na wypadek ciężkich chorób w rozszerzonej wersji, z możliwością wyboru poziomu ochrony i świadczeniem sięgającym nawet 1 mln zł;
- ubezpieczenie leczenia za granicą, obejmujące koszty terapii do 2 mln euro, co zapewnia dostęp do najlepszych metod leczenia poza Polską.

Równolegle uruchomiono pilotaż ubezpieczenia grupowego opartego na sumie ubezpieczenia wyliczanej według „krotności” wynagrodzenia. Ten model upraszcza proces wdrożenia dla pracodawców i pozwala lepiej dopasować poziom ochrony do sytuacji finansowej pracowników, co umożliwia pozyskanie nowych podmiotów w segmencie dotąd mniej eksplorowanym.

Reasekuracja czynna na rynkach zagranicznych

W 2025 roku rozpoczęto aktywną ekspansję w segmencie reasekuracji zagranicznej. Utworzono wyspecjalizowany zespół, przeprowadzono selekcję najbardziej perspektywicznych rynków i podpisano pierwsze umowy poza Grupą. Dzięki temu możliwa będzie lepsza dywersyfikacja źródeł przychodów, rozłożenie ryzyka oraz wzmocnienie pozycji konkurencyjnej na międzynarodowym rynku ubezpieczeń.





III. Rozwój – inwestycje w rynek zdrowotny, cyfryzację i ofertę rozwijaną z partnerami

Innowacje

W grudniu 2025 roku przedstawiono główne założenia nowej Strategii IT PZU na lata 2025-27. Dokument koncentruje się na pełnym wykorzystaniu potencjału danych, technologii cyfrowych oraz rozwiązań opartych o chmurę, AI i Low Code, które mają stać się ważnym źródłem wartości biznesowej dla całej organizacji. Szczególny nacisk położono na rozwijanie kompetencji przyszłości oraz budowanie nowoczesnego modelu pracy, umożliwiającego szybsze dostarczanie rozwiązań technologicznych, zwiększenie efektywności procesów oraz większą transparentność kosztową.

Strategia zakłada również znaczące wzmocnienie bezpieczeństwa danych i stabilności operacyjnej, traktując je jako niezbędny fundament dalszego rozwoju. Ambicje obejmują m.in. realizację 10% nowych potrzeb biznesowych z wykorzystaniem Low Code, skrócenie „time to market” o 20%, zwiększenie efektywności rozwoju IT o 15% oraz objęcie 100% systemów krytycznych mechanizmami odporności cyfrowej wypracowanymi w ramach strategii. Wszystkie te działania mają na celu umożliwienie szybszego, bardziej przewidywalnego i efektywnego dostarczania zmian, wzmacniając rolę IT jako kluczowego partnera w nadchodzących latach.

Grupa PZU prowadzi także prace nad wprowadzeniem kolejnych usprawnień opartych na sztucznej inteligencji, które będą ułatwiać procesy oraz przyspieszać tempo pracy całej organizacji. W PZU funkcjonuje ponad 30 rozwiązań z komponentem AI, a kolejne 30 jest

w przygotowaniu, w tym m.in.: optymalizacja kierowalności w obsłudze szkód i narzędzie do transkrypcji oraz analizy nagrań telefonicznych z klientami. Co więcej, Grupa aktywnie współpracuje z ekosystemem startupów za pośrednictwem programu PZU Ready for Startups. Od początku tej inicjatywy zrealizowano 90 pilotaży, z czego ponad 50 projektów zostało wdrożonych, generując dla PZU łączne korzyści przekraczające 250 mln zł. Przykładowe projekty w tym zakresie obejmują narzędzie wspierające sprzedaż online dedykowanych programów ubezpieczeniowych, monitorowanie cyberzagrożeń w internecie i darknecie czy ekstrakowania danych z zapytań ofertowych w zakresie wybranych ubezpieczeń majątkowych. Grupa rozwija również równolegle inicjatywy wspierające transformację cyfrową organizacji. W 2025 roku ponad 12 tysięcy pracowników PZU otrzymało dostęp do opartego na generatywnej sztucznej inteligencji asystenta AI w formie chatu. To jedno z największych wdrożeń tego typu narzędzia dla pracowników w Polsce i kolejny projekt PZU wykorzystujący GenAI. Miesięcznie z asystenta AI korzysta już ponad 5,5 tysiąca pracowników, a liczba aktywnych użytkowników wzrosła aż o 80% od początku wdrożenia narzędzia.

Rozwój filaru Zdrowie

W obszarze filaru Zdrowie prowadzone były prace nad rozwojem sieci placówek własnych oraz partnerskich, które w przyjętej strategii traktowane są jako główna dźwignia wzrostu rentowności w ramach tego obszaru. W 2025 roku działania te zostały istotnie rozwinięte m.in. poprzez przejęcie przez PZU Zdrowie 100% udziałów w białostockiej Humana Medica Omeda, jednej z kluczowych prywatnych placówek w regionie, co stanowi kolejny krok w rozbudowie infrastruktury medycznej i wpisuje się w plan inwestycji sięgających 1 mld PLN. Transakcja wspiera rozwój usług

medycznych oraz umacnia PZU jako jednego z najszybciej rosnących operatorów zdrowotnych w Polsce.

Rozwój kanału cyfrowego

Grupa PZU rozwija mojePZU w ramach dostępnych już funkcjonalności oraz poszukuje i sprawdza adekwatność nowych oraz unikalnych na rynku ubezpieczeniowym funkcjonalności. W 2025 roku liczba klientów korzystających z mojePZU osiągnęła około 5,8 mln, co potwierdza rosnącą skalę cyfryzacji oraz znaczenie kanałów zdalnych w modelu obsługi Grupy. Dynamiczny przyrost użytkowników stanowi istotny element realizacji strategii i wzmacnia pozycję PZU jako lidera w cyfrowej transformacji usług finansowych i ubezpieczeniowych.

Ubezpieczenia zintegrowane (tzw. *embedded insurance*)

W 2025 roku Grupa PZU rozwijała segment ubezpieczeń wbudowanych, m.in. poprzez wdrożenie rozszerzonego ubezpieczenia podróznego „PZU Pomoc w Podróż LOT”, dostępnego bezpośrednio podczas zakupu biletu lotniczego. Działania te ukierunkowują przyszły wzrost sprzedaży ubezpieczeń zintegrowanych, zgodnie z celem zwiększenia przypisu składki w tym kanale.

IV. Zaangażowanie

Wsparcie innowacyjności oraz inwestycji w transformację i infrastrukturę

Grupa PZU jako pierwszy i największy partner komercyjny dołączyła do programu Innovate Poland, którego celem jest wsparcie polskich liderów innowacji. Inicjatywa łączy kapitał publiczny i prywatny,

zapewniając finansowanie w wysokości co najmniej 4 mld zł, z możliwością zwiększenia do kilkunastu miliardów. Dzięki temu około 250 innowacyjnych przedsiębiorstw otrzyma dostęp do funduszy private equity i venture capital. Model działania został zaprojektowany tak, aby zapewnić efektywność, transparentność oraz zgodność z zasadami rynku. Środki mają charakter zwrotny – inwestycje są projektowane w sposób gwarantujący osiągnięcie zysku, po czym kapitał jest reinwestowany lub zwracany inwestorom. Grupa wspiera również inwestycje w transformację energetyczną i rozwój infrastruktury, czego przykładem jest wiodąca rola TUW PZUW w tworzeniu polskiego poolu jądrowego oraz udział w ubezpieczeniu budowy największej elektrowni wiatrowej na polskich wodach Morza Bałtyckiego – Baltica 2.

Spółki zagraniczne

W obszarze spółek zagranicznych, w 2025 roku Grupa prowadziła działania ukierunkowane na zwiększenie sprzedaży oraz poprawę jakości obsługi klienta. W szczególności były to: prace nad rozwojem nowych funkcjonalności w ramach portali samoobsługi i modeli taryfikacyjnych; wdrożenie strategii zarządzania sprzedażą w nowych kanałach; automatyzacja wyceny szkód i dokumentacji polis w Estonii; zwiększenie możliwości x-sellu przez wdrożenie prostych produktów minicasco w Estonii, czy budowanie modelu silnika do automatycznego typowania następnego produktu dla klienta w litewskim Lietuvos Draudimas; rozwój nowoczesnej hurtowni danych na Łotwie; uruchomienie zmodyfikowanego produktu ubezpieczeń grupowych na życie na rynku litewskim.



ESG są integralną częścią biznesu Grupy PZU

Kwestie ESG są integralną częścią biznesu Grupy PZU. Poniżej zostały przedstawione klucze elementy, które stanowią odniesienie dla celów wdrażanych na poziomie poszczególnych obszarów biznesowych.

Środowisko (E)

Wzmacnianie odporności wobec zmian klimatycznych:

- redukcja intensywności CO2 w ubezpieczeniach korporacyjnych, bankowości i inwestycjach;
- finansowanie projektów wspierających zieloną transformację;
- wpływ zmian klimatycznych na szkodowość uwzględniony w taryfikacji.

Wpływ społeczny (S)

Rozwijanie kompetencji społecznych:

- różnorodność, równość, inkluzywność;
- bezpieczeństwo finansowe, na drodze i w sieci;
- zdrowie fizyczne i psychiczne.

Ład korporacyjny (G)

Budowanie nowoczesnego i transparentnego modelu zarządzania:

- nowy model governance;
- uporządkowanie struktury aktywów.

Głównie ambicje strategiczne w obszarze ESG

1

Redukcja emisji CO2e o 23% w ubezpieczeniach korporacyjnych w zakresie deklarowania emisji przez klientów do 2030 roku.

2

Wsparcie zielonej transformacji i innowacje poprzez inwestycje w wysokości 3 mln zł.

3

Rozwój kompetencji, zdrowia psychicznego i fizycznego oraz nowoczesnej edukacji. Działania społeczne mają obejmować 15 milionów osób rocznie.

4

8 mln użytkowników w kanałach cyfrowych mojePZU.

5

Najwyższy NPS na rynku każdego roku obowiązywania strategii.

Działania zrealizowane w 2025 roku

Środowisko (E)

W zakresie finansowania projektów wspierających zrównoważony rozwój i innowacje Grupa PZU w 2025 roku zwiększyła finansowanie jednej z farm wiatrowych, zrealizowała transakcje o charakterze zrównoważonym (ESG-linked loan) oraz zainwestowała w fundusze private equity.

TUW PZUW w 2025 roku ubezpieczył morską farmę wiatrową Baltica 2 oraz zainicjował utworzenie ubezpieczeniowego poolu atomowego - konsorcjum polskich ubezpieczycieli, które ma zapewnić ochronę projektom energetyki jądrowej w Polsce.

W celu lepszego uwzględniania ryzyka klimatycznego w procesie kalkulacji składek, do modelu taryfikacji produktu PZU Dom włączono dodatkowe dane geolokalizacyjne oraz mapy powodziowe opracowane przez Instytut Meteorologii i Gospodarki Wodnej.

Wpływ społeczny (S)

W obszarze pracowniczym w 2025 roku PZU zorganizował 7. edycję konferencji #RazemTworzymyPrzyszłość, poświęconą m.in. roli sztucznej inteligencji, autentyczności i komunikacji w relacjach z pracownikami i klientami, przeprowadził inicjatywę promującą różnorodność i inkluzywność #wPZUjestemSobą, w ramach strategii well-beingowej #DobryStan zrealizował program Letnia Szkoła Dobrostanu, wspierający zdrowie psychiczne i fizyczne pracowników oraz rozwój kompetencji psychospołecznych.

W 2025 roku PZU prowadził projekty prewencyjne i społeczne, których celem jest promowanie zdrowia, bezpieczeństwa i odpowiedzialnych postaw. Zrealizowano m.in.:

- kampanię prewencyjną „Mistrzu, zwolnij” mającą na celu budowanie kultury społecznej, w której reagowanie na niebezpieczne sytuacje staje się normą, a nie wyjątkiem,
- program edukacyjny „Ratujemy i Uczymy Ratować” - skierowany do dzieci z klas I – III szkół podstawowych obejmujący m.in. naukę udzielania pierwszej pomocy,
- kampanię edukacyjno-społeczną „Czysty Przekaz”, która ma na celu edukowanie i pokazanie, w jaki sposób chronić siebie i innych w świecie pełnym fałszywych informacji

W 2025 roku PZU wprowadził szereg działań w obszarze obsługi i produktowym oraz w kanałach cyfrowych, wpływających na postrzeganie marki PZU wśród konsumentów, w tym kolejne procesy umożliwiające obsługę digital. W 2025 roku wdrożono działania mające na celu popularyzację zakładania konta i korzystania z serwisu mojePZU, m.in. przez nadruki na kopertach PZU, wyznaczenie celów dla kanałów sprzedaży, operacji i likwidacji szkód, a także komunikację SMS i e mail kierowaną do klientów. Przygotowano również scenariusze dla klientów dokonujących zakupu bez logowania oraz podniesiono standard dostępności cyfrowej serwisu.

Ład korporacyjny (G)

Działania związane ze zmianami w modelu governance i działaniami w zakresie porządkowania aktywów zostały opisane w kolejnym podrozdziale.

Kluczowe KPI ESG – podsumowanie realizacji w 2025 roku

- 1

Cel: inwestycja 3 mld zł w zieloną transformację i w innowacje.

Realizacja: wartość nowych inwestycji wyniosła 917,5 mln zł.
- 2

Cel: objęcie działania działaniami społeczne **15 milionów osób rocznie.**

Realizacja: szacowana liczba osób objęta zasięgiem realizowanych kampanii społecznych w 2025 roku wyniosła 16,1 mln.
- 3

Cel: 8 mln użytkowników w kanałach cyfrowych mojePZU.

Realizacja: na koniec 2025 roku z serwisu mojePZU korzystało ok 5,8 mln osób.
- 4

Cel: najwyższy NPS na rynku każdego roku obowiązywania strategii.

Realizacja: zrealizowane, na reprezentatywnej próbie Polaków, badanie NPS Relacyjny na zlecenie PZU za 2025 rok, plasuje PZU na pozycji numer 1 na rynku. Badanie obejmuje klientów PZU i PZU Życie.



4.3. Reorganizacja Grupy PZU w kierunku struktury holdingowej

W 2025 roku w Grupie PZU został rozpoczęty proces reorganizacji mający na celu stworzenie nowej grupy bankowo-ubezpieczeniowej, poprzez połączenie PZU z Bankiem Pekao.

List intencyjny – 2 grudnia 2024

Pierwszym krokiem w etapie reorganizacji było podpisanie w dniu 2 grudnia 2024 roku listu intencyjnego pomiędzy PZU i Bankiem Pekao, który zakładał podjęcie działań zmierzających do reorganizacji aktywów Grupy PZU, w celu optymalnego wykorzystania potencjału wszystkich jej spółek.

Memorandum o współpracy – 2 czerwca 2025

PZU i Bank Pekao podpisały 2 czerwca 2025 roku memorandum o współpracy, które stanowiło ramy dla dalszych prac w kierunku reorganizacji Grupy. Na tym etapie ogłoszono, że obie marki zachowają tożsamość, odrębność i autonomię działania w swoich obszarach biznesowych, podobnie jak od wielu lat funkcjonują w ramach Grupy PZU, ale na czele nowej grupy będzie stał bank, a nie ubezpieczyciel. By to osiągnąć, najpierw konieczny będzie podział PZU poprzez wyodrębnienie spółki holdingowej oraz w 100% zależnej od niej spółki prowadzącej działalność operacyjną w zakresie

ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych. Następnie spółka holdingowa PZU zostanie połączona z Bankiem Pekao jako podmiotem przejmującym. Docelowo na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie notowana będzie jedna spółka o znacznie wyższej kapitalizacji i większej płynności akcji niż obecne dwie, przez co wzrośnie atrakcyjność takiego podmiotu z punktu widzenia inwestorów i całego rynku kapitałowego.

Term Sheet – 26 czerwca 2025

PZU i Bank Pekao podpisały 26 czerwca 2025 roku Term Sheet, tj. dokument wstępnie ustalający zasady współpracy obydwu firm przy potencjalnej transakcji reorganizacji grupy kapitałowej i stworzenia nowej grupy bankowo-ubezpieczeniowej. Podpisanie dokumentu było kolejnym krokiem w przygotowaniu transakcji, zacieśniającym współpracę stron. Ustalono m.in. że spółki powołają Komitet Sterujący oraz wspólne grupy robocze, które będą realizowały prace nad projektem.

W celu zapewnienia ścisłej koordynacji działań, strony zobowiązały się do powołania Komitetu Sterującego złożonego z prezesów PZU i Banku Pekao oraz po jednym członku zarządu z każdej ze spółek.

W Term Sheet wskazano także, że strony określą zasady ustalania parytetu wymiany akcji PZU na akcje Banku Pekao, które miałyby zostać wydane akcjonariuszom PZU w procesie połączenia tych spółek. Parytet ma zostać ustalony biorąc pod uwagę interes wszystkich akcjonariuszy, w tym akcjonariuszy mniejszościowych, a wyceny PZU i Banku Pekao zostaną dokonane przez renomowane podmioty wybrane odpowiednio przez ubezpieczyciela i bank.

Zgodnie z zawartym Term Sheet ogłoszono, że intencją stron jest zrealizowanie potencjalnej transakcji do 30 czerwca 2026 roku. W dokumencie znalazło się zastrzeżenie, że przeprowadzenie transakcji jest uzależnione od szeregu czynników niezależnych od stron, m.in. wejścia w życie odpowiednich zmian legislacyjnych, w tym nowelizacji czterech ustaw (o zasadach zarządzania mieniem państwowym, prawa bankowego, o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej oraz o dystrybucji ubezpieczeń), uzgodnienia i zawarcia przez strony stosownej dokumentacji transakcyjnej (w terminie do 120 dni od dnia wejścia w życie koniecznych zmian legislacyjnych), uzyskania zgód Rady Ministrów oraz szeregu zgód regulacyjnych, w szczególności KNF.

Aneks do Term Sheet – 19 grudnia 2025

19 grudnia 2025 roku PZU oraz Bank Pekao uzgodniły zmiany do Term Sheet. Zgodnie z przyjętymi ustaleniami strony zamierzają sfinalizować potencjalną transakcję do 31 grudnia 2027 roku. Ustalono również warunki, których niespełnienie skutkowałoby wygaśnięciem Term

Sheet. W szczególności dokument utraci moc, jeżeli do końca grudnia 2026 roku nie zostaną opublikowane w Dzienniku Ustaw uzgodnione zmiany legislacyjne umożliwiające realizację potencjalnej transakcji, a ich wejście w życie nie nastąpi do końca kwietnia 2027 roku.





4.4. Perspektywa strategiczna

Rok 2026 będzie drugim rokiem realizacji obecnej Strategii. W perspektywie krótkoterminowej (obecnej) i średnioterminowej (kontynuacji strategii) kluczowe pozostają działania ukierunkowane na zwiększenie efektywności operacyjnej oraz rozwój oferty ubezpieczeniowej. W horyzoncie długoterminowym priorytetem będzie dostosowanie się do kluczowych trendów, w tym zmian demograficznych oraz wyzwań związanych z transformacją klimatyczną. Działania te umożliwią budowanie trwałej przewagi konkurencyjnej i wspieranie zrównoważonego rozwoju Grupy PZU.

I. Perspektywa krótkoterminowa i średnioterminowa

Utrzymanie konkurencyjności i poprawa efektywności operacyjnej

Rynek ubezpieczeniowy stoi w obliczu silnej presji konkurencyjnej wynikającej z agresywnej polityki cenowej w segmencie ubezpieczeń majątkowych oraz rosnącej siły pośredników. W odpowiedzi na te wyzwania Grupa PZU zamierza skoncentrować się na doskonaleniu procesów taryfikacji i segmentacji ryzyka, aby zwiększyć precyzję wyceny oraz elastyczność w dostosowywaniu ofert. Jednocześnie kluczowym kierunkiem będzie poprawa efektywności likwidacji szkód poprzez wdrożenie nowoczesnego systemu obsługi, który podniesie jakość doświadczeń klientów.

Rozwój ubezpieczeń na życie pod kątem potrzeb rynkowych

Na rynku ubezpieczeń na życie rośnie znaczenie ofert dopasowanych do potrzeb różnych pokoleń. Wobec tego w ubezpieczeniach indywidualnych kluczowym

kierunkiem będzie udostępnienie pełnej oferty i procesów w kanałach cyfrowych, ze szczególnym uwzględnieniem IK, a także rozwój produktów skierowanych do pokoleń silver i middle-age. W segmencie grupowym priorytetem pozostanie utrzymanie silnej pozycji rynkowej przy jednoczesnym wzroście rentowności, digitalizacji i automatyzacji procesów.

Dywersyfikacja oferty bancassurance

Grupa PZU zakłada dynamiczny rozwój oferty bancassurance, koncentrując się na produktach stand-alone oraz rozwiązaniach powiązanych z pożyczkami ze składkami regularnymi. Działania te pozwolą na pełne wykorzystanie potencjału aktywów bankowych Grupy.

Wzrost rentowności ubezpieczeń zdrowotnych

W segmencie zdrowia priorytetem będzie zwiększenie rentowności i przychodów, rozwój self-service

w kanałach cyfrowych, standaryzacja ścieżek pacjentów, a także rozbudowa sieci placówek własnych, co wzmocni pozycję PZU jako lidera kompleksowych produktów ubezpieczeniowych i ochronnych.

II. Perspektywa długoterminowa - szanse

Transformacja energetyczna i wzrost skali inwestycji infrastrukturalnych

Projekty w obszarze OZE, modernizacji sieci oraz transportu generują nowe ryzyka, wymagające specjalistycznych produktów, zaawansowanej analityki i ściślejszej współpracy z reasekuratorami. Dla ubezpieczycieli oznacza to konieczność rozwijania kompetencji w ocenie ryzyk technologicznych i regulacyjnych oraz tworzenia rozwiązań wspierających finansowanie inwestycji. Według Krajowego Planu na rzecz Energii i Klimatu (KPEiK) do 2030 roku nakłady na OZE, sieci, magazyny energii, termomodernizację i elektromobilność wyniosą ok. 1,1 bln zł, co znacząco pobudzi inwestycje, a tym samym zwiększy zapotrzebowanie na ubezpieczenia towarzyszące tym projektom.

Rozwiązania technologiczne umożliwiające dalszą optymalizację procesów

Ubezpieczyciele intensywnie wdrażają nowoczesne technologie, koncentrując się na sztucznej inteligencji i uczeniu maszynowym, które wspierają personalizację ofert, optymalizację decyzji oraz analizę ryzyka. W ostatnich latach większość firm zwiększyła liczbę partnerstw technologicznych, m.in. w obszarze usług chmurowych. Coraz częściej stosowane są również rozwiązania automatyzujące procesy oraz narzędzia obsługi klienta, takie jak chatboty i voiceboty, które usprawniają komunikację, skracają czas obsługi

i obniżają koszty, jednocześnie podnosząc jakość doświadczeń klientów. Kluczowym wyzwaniem pozostają jednak regulacje dotyczące odpowiedzialnego i zgodnego z prawem wykorzystania AI, które mogą ograniczać pełne wykorzystanie jej potencjału.

Zmiany struktury demograficznej połączone ze wzrostem zamożności społeczeństwa

W perspektywie długoterminowej działalność Grupy PZU będzie w znacznym stopniu kształtowana przez dwa kluczowe trendy: zmiany demograficzne oraz rosnącą zamożność społeczeństwa. Polska populacja starzeje się, a liczba osób w wieku produkcyjnym systematycznie maleje. Prognozy GUS wskazują, że do 2060 roku osoby w wieku nieprodukcyjnym (0–17 oraz 60+/65+) będą stanowić większość populacji. Taka struktura demograficzna zwiększy zapotrzebowanie na ubezpieczenia zdrowotne obejmujące koszty leczenia chorób przewlekłych, rehabilitacji czy opieki długoterminowej, a także na produkty zapewniające stabilność finansową w okresie emerytalnym. Rosnąca świadomość ryzyka zdrowotnego może dodatkowo przyspieszyć rozwój prywatnych ubezpieczeń zdrowotnych, które już dziś notują dynamiczny wzrost składek w Polsce. Jednocześnie wzrost dochodów i dobrobytu gospodarstw domowych zmienia podejście konsumentów do ochrony ubezpieczeniowej. Klienci coraz częściej wybierają produkty dobrowolne, oczekują wyższej jakości usług, personalizacji oraz innowacyjnych rozwiązań finansowych. Zwiększona zamożność sprzyja rozwojowi świadomości finansowej i budowaniu zaufania do instytucji ubezpieczeniowych, co otwiera przestrzeń dla kompleksowych produktów ochronnych i długoterminowych. Tak istotne zmiany demograficzne oraz ekonomiczne stworzą szerokie możliwości rozwoju oferty PZU, odpowiadającej na potrzeby zarówno zdrowotne, jak i finansowe społeczeństwa.



Stabilny rozwój gospodarki wspierający ekspansję sektora ubezpieczeniowego

Wzrost gospodarczy sprzyja rosnącemu popytowi na produkty ubezpieczeniowe oraz inwestycjom w innowacje, tworząc solidne fundamenty dla rozwoju rynku. Prognozy MFW wskazują na średni wzrost PKB w Polsce na poziomie ok. 3% rocznie do 2030 roku, co wspiera ekspansję sektora i zwiększa zdolność klientów do zakupu polis. Co więcej, rosnące dochody gospodarstw domowych powiększają skłonność do zabezpieczania ryzyka, szczególnie w obszarze ochrony zdrowia i majątku. Wzrost konsumpcji i inwestycji prywatnych przekłada się na większe zapotrzebowanie na m.in. ubezpieczenia komunikacyjne i korporacyjne, co w połączeniu z niską penetracją rynku otwiera przestrzeń do dynamicznego rozwoju sektora w nadchodzących latach.

II. Perspektywa długoterminowa – ryzyka

Rosnące koszty reasekuracji i likwidacji szkód w wyniku zmian klimatycznych

Zmiany klimatyczne stanowią poważne zagrożenie dla długoterminowej perspektywy rozwoju rynku ubezpieczeniowego. Coraz częstsze i bardziej intensywne zjawiska pogodowe, takie jak powodzie, huragany czy pożary powodują gwałtowny wzrost wartości wypłat, co obciąża wyniki finansowe ubezpieczycieli i podnosi ceny ochrony. W efekcie rośnie presja na dostępność produktów, a część ryzyk staje się trudna do ubezpieczenia. Według prognoz Swiss Re, globalne straty ubezpieczone z tytułu katastrof naturalnych będą rosły w tempie 5–7% rocznie, co przełoży się na coraz wyższe stawki reasekuracyjne

i ograniczoną pojemność oraz wycofywanie się rynku z najbardziej narażonych obszarów.

Nadmierne obciążenie legislacyjne sektora ubezpieczeniowego

Polski rynek ubezpieczeń charakteryzuje się znacznym obciążeniem regulacyjnym, które wynika zarówno z wdrożeń unijnych dyrektyw, jak i krajowych przepisów. Skutkuje to silną presją na inwestycje w obszary IT oraz procesy operacyjne, aby zapewnić zgodność z nowymi wymogami. Kluczowe wyzwania obejmują dalszą implementację dyrektywy IDD, która wzmacnia ochronę konsumenta poprzez zwiększenie transparentności sprzedaży i doradztwa, a także dyrektywy CSRD nakładającej obowiązek szczegółowego raportowania w zakresie ESG, obejmującego wpływ działalności na środowisko, społeczeństwo i ład korporacyjny. Istotnym elementem jest również AI Act, regulujący wykorzystanie sztucznej inteligencji w produktach ubezpieczeniowych i obsłudze klienta, co wymaga klasyfikacji ryzyka oraz zapewnienia zgodności algorytmów z zasadami etyki i przejrzystości. Dodatkową presję na sektor wywierają Retail Investment Strategy (RIS) oraz FIDA, które zmieniają zasady dystrybucji produktów inwestycyjnych, wpływając na modele sprzedaży, wynagrodzenia pośredników i procesy doradcze. Rekomendacje KNF dotyczące analizy potrzeb klienta (APK) oraz nadzoru nad pośrednikami, w tym w obszarze bancassurance i sieci agencyjnej stwarzają dodatkowe wyzwania. Konsekwencją jest konieczność integracji systemów raportowych i analitycznych, zwiększone ryzyko operacyjne związane z równoległym wdrażaniem wielu regulacji oraz presja na efektywność i innowacyjność w obsłudze klienta.

Fragmentacja geopolityczna i presja fiskalna

Rosnące napięcia międzynarodowe, konflikty handlowe i niestabilność polityczna prowadzą do zaburzeń w globalnych łańcuchach dostaw, wzrostu kosztów operacyjnych oraz większej nieprzewidywalności ryzyk zarówno w obszarze majątkowym, jak i finansowym. Jednocześnie presja fiskalna, wynikająca z rosnących wydatków publicznych i zadłużenia, może skutkować podwyższaniem podatków, ograniczeniem ulg czy wprowadzaniem dodatkowych obciążeń dla sektora finansowego. To z kolei zmniejsza rentowność ubezpieczycieli, utrudnia inwestycje w innowacje i ogranicza zdolność do oferowania konkurencyjnych produktów. W długim horyzoncie te zjawiska mogą prowadzić do spadku zaufania inwestorów, wzrostu kosztów kapitału i presji na marże, co w konsekwencji hamuje rozwój rynku.

Niska świadomość ubezpieczeniowa społeczeństwa

Jednym z istotnych wyzwań dla długoterminowego rozwoju rynku ubezpieczeniowego jest stosunkowo niski poziom świadomości ubezpieczeniowej społeczeństwa, co powoduje niedoubezpieczenie nie tylko gospodarstw domowych, ale także przedsiębiorstw i sektora publicznego. Brak wiedzy o korzyściach ochrony ubezpieczeniowej sprawia, że wielu Polaków postrzega ubezpieczenia jako zbędny koszt, a nie inwestycję w bezpieczeństwo finansowe. To zjawisko hamuje innowacje, ogranicza dywersyfikację produktów i utrudnia budowanie odporności gospodarstw domowych na ryzyka, które w dynamicznie zmieniającym się świecie stają się coraz bardziej realne. Ponadto luka ubezpieczeniowa, czyli różnica między rzeczywistymi potrzebami finansowego zabezpieczenia a tym, co realnie pokrywają ubezpieczenia, w Polsce osiąga poziom równy ponad jednej czwartej budżetu

państwa (dane PIU). Co więcej, zbyt duża część społeczeństwa nie chroni się adekwatnie przed ryzykiem, o czym świadczy fakt, że połowa nieruchomości pozostaje bez jakiejkolwiek polisy, a jedynie co czwarty samochód objęty jest autocasco.





5. Zarządzanie ryzykiem

- 5.1. Profil ryzyka Grupy PZU
- 5.2. System zarządzania ryzykiem
- 5.3. Mapa ryzyka
- 5.4. Wrażliwość na ryzyko
- 5.5. System kontroli wewnętrznej
- 5.6. Funkcjonowanie systemu zarządzania ryzykiem i systemu kontroli wewnętrznej w 2025 roku





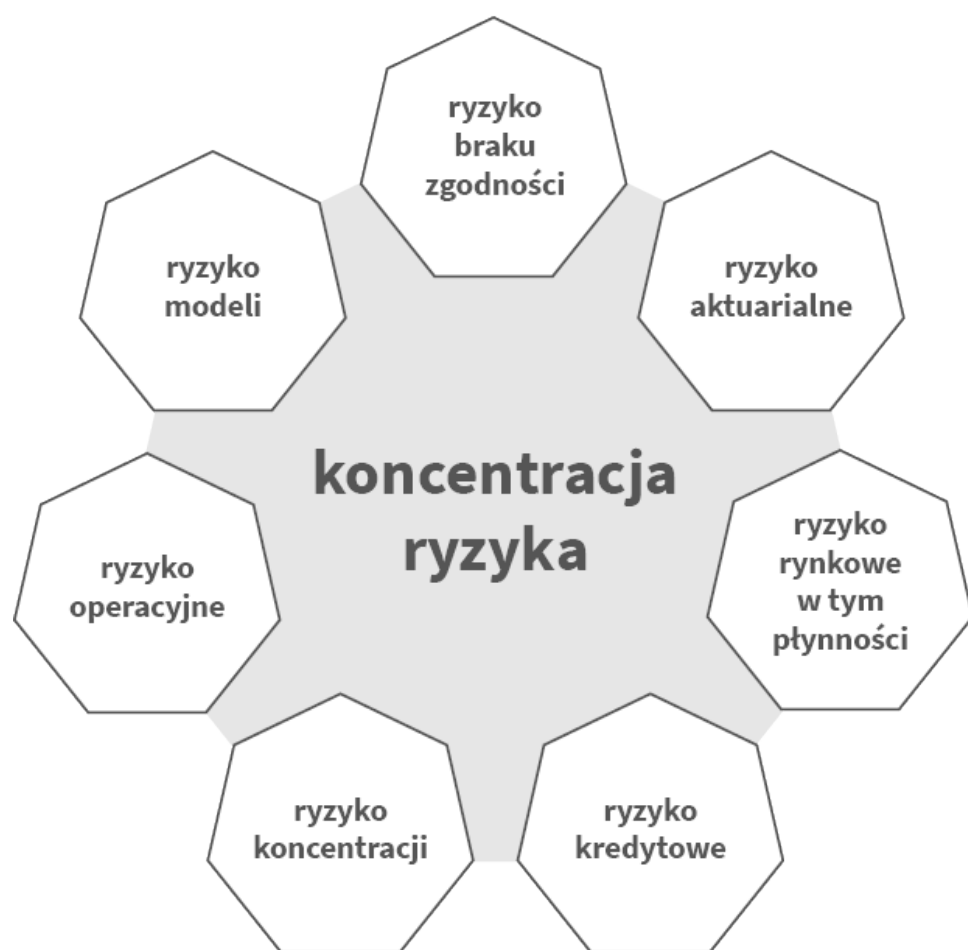
5.1. Profil ryzyka Grupy PZU

[IIRC]



Do głównych ryzyk, na które jest narażona Grupa PZU, należą ryzyka: aktuarialne, rynkowe (w tym ryzyko płynności), kredytowe, koncentracji, operacyjne, modeli i braku zgodności.

Główne kategorie ryzyka w Grupie PZU



W 2025 roku nie nastąpiła materializacja ryzyka, która w istotnym stopniu mogłaby negatywnie wpłynąć na działalność PZU.

W działalności ubezpieczeniowej nie identyfikowano zdarzeń, które wpłynęłyby istotnie na poziom ryzyka Grupy PZU. Szczególnej uwagi wymagała natomiast sytuacja w sektorze bankowym.



Do głównych ryzyk związanych z działalnością Alior Banku i Banku Pekao należą ryzyka: kredytowe (w tym ryzyko koncentracji portfela kredytowego), operacyjne i rynkowe (obejmujące ryzyka stopy procentowej, walutowe, cen towarów i cen instrumentów finansowych) oraz ryzyko płynności.

Całkowite ryzyko podmiotów sektora bankowego, uwzględniając udziały PZU w obu bankach, stanowi ok. 33% (III kwartał 2025 roku) całkowitego ryzyka Grupy PZU, przy największej kontrybucji w obszarze ryzyka kredytowego.

W pierwszym kwartale 2025 roku inflacja ustabilizowała się, po czym zaczęła stopniowo spadać. Skłoniło to Radę Polityki Pieniężnej do zapoczątkowania cyklu obniżek stóp procentowych, który wpłynął na wzrost liczby kredytów udzielonych przez banki należące do Grupy PZU. Jednocześnie ich koszty finansowania zaczęły się obniżać. Jakość portfela kredytowego w Banku Pekao pozostawała na stabilnym poziomie, natomiast w Alior Banku systematycznie się poprawiała.

W 2025 roku istotne w sektorze bankowym pozostawały ryzyka prawne. Napływ nowych spraw sądowych związanych z kredytami denominowanymi w CHF w bankach należących do Grupy PZU pozostawał zgodny z oczekiwaniami. Utrzymuje się jednak istotne ryzyko wynikające z potencjalnych rozstrzygnięć sądowych

dotyczących kredytów konsumenckich, w szczególności w zakresie tzw. sankcji kredytu darmowego, które mogą znacząco wpłynąć na koszty i rentowność portfela kredytowego. Dodatkowo, ryzyko potęgują trwające dyskusje sektora bankowego z UOKiK w sprawie oczekiwanego sposobu postępowania banków przy zgłaszanych przez klientów nieautoryzowanych transakcjach.

Elementy składające się na ryzyko związane ze zrównoważonym rozwojem, w szczególności ze zmianami klimatu, zarządzane są w ramach poszczególnych kategorii ryzyk wskazanych w dalszej części Sprawozdania. Dodatkowo wybrane ryzyka ESG podlegają odrębnej ocenie w ramach procesu identyfikacji i analizy ryzyk oraz identyfikacji ryzyk kluczowych. Główne ryzyka w tym obszarze to ryzyka transformacji i ryzyka fizyczne. Zgodnie z wytycznymi Komisji Europejskiej dotyczącymi sprawozdawczości w zakresie informacji dotyczących zrównoważonego rozwoju ryzyka transformacji odnoszą się do przejścia gospodarki na niskoemisyjną i odporną na zmianę klimatu. Ryzyka fizyczne obejmują natomiast straty finansowe wynikające z fizycznych skutków zmiany klimatu i obejmują ostre (np. burze, pożary) i długotrwałe (podnoszący się poziom mórz) ryzyko.

Ryzyka i szanse ESG

Proces zarządzania poszczególnymi kategoriami ryzyka uwzględnia wymagania zrównoważonego rozwoju, także w odniesieniu do podmiotów zależnych Grupy PZU, z zachowaniem zgodności z przepisami powszechnie obowiązującego prawa oraz regulacjami wewnętrznymi Grupy PZU, w tym z ambicjami ESG określonymi w Strategii Grupy PZU.

Zarządzanie ryzykiem i kontrole wewnętrzne ESG

Ryzyko aktuarialne

To możliwość poniesienia straty lub niekorzystnej zmiany wartości zobowiązań, jakie mogą wynikać z zawartych umów ubezpieczenia i umów gwarancji ubezpieczeniowych w związku z niewłaściwymi założeniami dotyczącymi wyceny składek i tworzenia rezerw techniczno-ubezpieczeniowych.

Identyfikacja ryzyka rozpoczyna się wraz z propozycją tworzenia produktu ubezpieczeniowego i towarzyszy mu aż do momentu wygaśnięcia zobowiązań z nim związanych. Identyfikacja ryzyka aktuarialnego odbywa się m.in. poprzez:

- analizę ogólnych warunków ubezpieczenia pod kątem przyjmowanego ryzyka i zgodności z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa;
- analizę ogólnych/szczególnych warunków ubezpieczenia lub innych wzorców umów pod kątem ryzyka aktuarialnego przyjmowanego na ich podstawie;
- rozpoznanie potencjalnych ryzyk związanych z danym produktem dla ich późniejszego pomiaru i monitorowania;
- analizę wpływu wprowadzenia nowych produktów ubezpieczeniowych na wymogi kapitałowe i margines ryzyka obliczony według formuły standardowej;
- weryfikację i walidację zmian w produktach ubezpieczeniowych;
- ocenę ryzyka aktuarialnego przez pryzmat podobnych, istniejących produktów;
- monitorowanie istniejących produktów;

- analizę polityki underwritingowej (oceny ryzyka przyjmowanego do ubezpieczenia), taryfikacyjnej, rezerw techniczno-ubezpieczeniowych i reasekuracyjnej oraz procesu obsługi szkód i świadczeń.

Ocena ryzyka aktuarialnego polega na rozpoznaniu stopnia zagrożenia lub grupy zagrożeń stanowiących o możliwości powstania szkody oraz na dokonaniu analizy elementów ryzyka w sposób umożliwiający podjęcie decyzji o przyjęciu ryzyka do ubezpieczenia.

Pomiar ryzyka aktuarialnego jest dokonywany przy użyciu:

- analizy wybranych wskaźników;
- metody scenariuszowej – analizy utraty wartości spowodowanej przez zadaną zmianę czynników ryzyka;
- metody faktorowej – uproszczonej wersji metody scenariuszowej, zredukowanej do przypadku jednego scenariusza dla jednego czynnika ryzyka;
- danych statystycznych;
- miar ekspozycji i wrażliwości;
- wiedzy eksperckiej pracowników.

Monitorowanie i kontrolowanie ryzyka aktuarialnego obejmuje analizę poziomu ryzyka za pomocą zestawu raportów zawierających wybrane wskaźniki.

Raportowanie służy efektywnej komunikacji o ryzyku aktuarialnym i wspiera zarządzanie ryzykiem aktuarialnym na różnych poziomach decyzyjnych – od pracownika do Rady Nadzorczej. Częstotliwość

poszczególnych raportów oraz ich zakres są dostosowane do potrzeb na poszczególnych poziomach decyzyjnych.

Działania zarządcze przewidywane w procesie zarządzania ryzykiem aktuarialnym są realizowane poprzez:

- określenie poziomu tolerancji na ryzyko aktuarialne i jego monitorowanie;
- decyzje biznesowe i plany sprzedażowe;
- kalkulację i monitorowanie adekwatności rezerw techniczno-ubezpieczeniowych;
- strategię taryfową oraz monitorowanie istniejących szacunków i ocenę adekwatności składki;
- proces oceny, wyceny i akceptacji ryzyka aktuarialnego;
- stosowanie narzędzi ograniczania ryzyka aktuarialnego, w tym w szczególności reasekuracji i prewencji.

Ponadto ograniczaniu ryzyka aktuarialnego związanego z bieżącą działalnością służą:

- zdefiniowanie zakresów odpowiedzialności w ogólnych/szczególnych warunkach ubezpieczenia lub innych wzorcach umów;
- działania koasekuracyjne i reasekuracyjne;
- stosowanie adekwatnej polityki taryfikacyjnej;
- stosowanie odpowiedniej metodyki obliczania rezerw techniczno-ubezpieczeniowych;

- stosowanie odpowiedniej procedury oceny ryzyka przyjmowanego do ubezpieczenia (underwritingu);
- stosowanie odpowiedniej procedury likwidacji szkód lub obsługi świadczeń;
- decyzje i plany sprzedażowe;
- prewencja.

Reasekuracja

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

Umowy reasekuracyjne PZU

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

Na bazie zawartych umów reasekuracyjnych PZU ogranicza swoje ryzyko związane ze szkodami o charakterze katastroficznym, m.in. poprzez katastroficzną nieproporcjonalną umowę nadwyżki szkód oraz nieproporcjonalną umowę nadwyżki szkodowości dla ubezpieczeń upraw rolnych. Ryzyko związane ze skutkami dużych pojedynczych szkód ogranicza z kolei w ramach umów reasekuracji nieproporcjonalnej, chroniącej portfele ubezpieczeń majątkowych, technicznych, morskich, lotniczych, odpowiedzialności cywilnej i odpowiedzialności cywilnej z ubezpieczeń komunikacyjnych.

Ograniczeniu ryzyka PZU służy także proporcjonalna i nieproporcjonalna reasekuracja portfela ubezpieczeń finansowych (gwarancji, kredytu kupieckiego) oraz proporcjonalna reasekuracja ryzyk cybernetycznych.

Partnerzy reasekuracyjni PZU posiadają wysokie oceny agencji ratingowych. Świadczy to o dobrej pozycji finansowej reasekuratora i zapewnia bezpieczeństwo Spółce.

Działalność PZU w zakresie reasekuracji czynnej obejmuje pozostałe spółki ubezpieczeniowe Grupy PZU. Efektem zaangażowania w ochronę spółek bałtyckich oraz LINK4 i TUW PZUW jest utrzymanie wysokiego przypisu składki PZU z tego tytułu. W ramach działalności na rynku krajowym Spółka pozyskuje również składkę przypisaną brutto z reasekuracji czynnej poprzez reasekurację fakultatywną i obligatoryjną.

W ramach ekspansji międzynarodowej PZU prowadzi także selektywną działalność reasekuracyjną na wybranych rynkach europejskich, co pozwala rozwijać kompetencje w zakresie ubezpieczeń zagranicznych i buduje pozycję Spółki w regionie.

Umowy reasekuracyjne PZU Życie

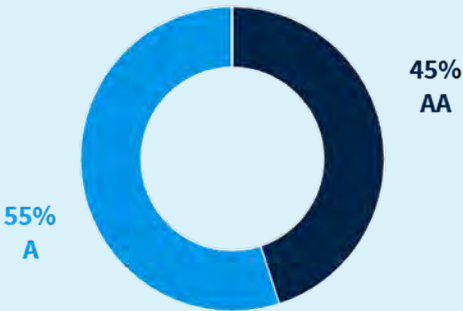
Umowa reasekuracji biernej, zawarta przez PZU Życie, chroni przed kumulacją ryzyk cały portfel spółki oraz pojedyncze polisy z wyższymi sumami ubezpieczenia.

Partnerzy reasekuracyjni posiadają wysokie oceny agencji ratingowych. Świadczy to o dobrej pozycji finansowej reasekuratora i zapewnia bezpieczeństwo Spółce.

Umowy reasekuracyjne spółek zagranicznych Grupy PZU oraz LINK4 i TUW PZUW

Pozostałe spółki ubezpieczeniowe Grupy PZU, tj. Lietuvos Draudimas, Lietuvos Draudimas Oddział w Estonii, AAS BALTA, PZU Ukraina, PZU Lietuva gyvybes draudimas, LINK4 i TUW PZUW posiadają ochronę reasekuracyjną dopasowaną do profilu prowadzonej działalności i swojej sytuacji finansowej. Każdy istotny portfel ubezpieczeń jest zabezpieczony odpowiednią umową obligatoryjną. Ochronę reasekuracyjną zapewnia w większości PZU, które transferuje na zewnątrz Grupy część przyjętego ryzyka.

Składka reasekuracyjna z umów obligatoryjnych PZU według ratingu



Główni reasekuratorzy 2025: Munich Re, Hannover Re, Swiss Re, VIG Re, Scor

Składka reasekuracyjna z umów obligatoryjnych PZU Życie według ratingu



Główni reasekuratorzy 2025: QBE, VIG Re, Mapfre



Ryzyko rynkowe, w tym ryzyko płynności

Ryzyko rynkowe jest rozumiane jako ryzyko straty lub niekorzystnej zmiany sytuacji finansowej, wynikające bezpośrednio lub pośrednio z wahań poziomu i zmienności rynkowych cen aktywów, spreadu kredytowego, wartości zobowiązań i instrumentów finansowych.

Proces zarządzania ryzykiem spreadu kredytowego i ryzykiem koncentracji ma odmienną specyfikę od procesu zarządzania pozostałymi podkategoriami ryzyka rynkowego i został opisany w kolejnej części (Ryzyko kredytowe i ryzyko koncentracji) wraz z procesem zarządzania ryzykiem niewypłacalności kontrahenta.

Ryzyko rynkowe w Grupie PZU ma 3 główne źródła:

- działalność związana z dopasowaniem aktywów do zobowiązań (portfele ALM);
- działalność związana z aktywną alokacją, tj. wyznaczaniem optymalnej średnioterminowej struktury aktywów (portfele inne niż portfele ALM);
- działalność bankowa – w jej efekcie Grupa PZU jest istotnie narażona na ryzyko stopy procentowej.



Działalność inwestycyjną w podmiotach Grupy PZU reguluje szereg dokumentów zatwierdzonych przez Rady Nadzorcze, Zarządy i odpowiednie komitety.

Identyfikacja ryzyka rynkowego polega na rozpoznaniu jego rzeczywistych i potencjalnych źródeł. W przypadku ryzyka związanego z aktywami rozpoczyna się ona w momencie podjęcia decyzji o rozpoczęciu transakcji

na danym typie instrumentów finansowych. Jednostki, które się na to decydują, sporządzają opis instrumentu zawierający w szczególności czynniki ryzyka. Przekazują go do jednostki ds. ryzyka, która na jego podstawie identyfikuje i ocenia ryzyko rynkowe.

Identyfikacja ryzyka rynkowego związanego ze zobowiązaniami ubezpieczeniowymi rozpoczyna się wraz z procesem tworzenia produktu ubezpieczeniowego. Polega na ustaleniu zależności wielkości przepływów finansowych z tego produktu od czynników ryzyka rynkowego. Do oceny zidentyfikowanych ryzyk rynkowych wykorzystuje się kryterium istotności określające, czy z materializacją ryzyka jest związana strata, która może mieć wpływ na kondycję finansową danego podmiotu Grupy PZU.

Ryzyko rynkowe jest mierzone przy użyciu poniższych miar ryzyka:

- formuły standardowej zgodnie z zasadami zdefiniowanymi przez dyrektywę Wypłacalność II;
- miar ekspozycji i wrażliwości.

W przypadku podmiotów bankowych stosuje się adekwatne miary zgodne z przepisami sektorowymi i dobrymi praktykami rynkowymi. Miary te zostały uwzględnione w apetytach na ryzyko tych podmiotów.

Pomiar ryzyka rynkowego dzieli się na etapy, w szczególności:

- gromadzenie informacji o aktywach i zobowiązaniach generujących ryzyko rynkowe;
- kalkulacja wartości ryzyka.

Pomiar ryzyka jest dokonywany:

- codziennie - dla miar ekspozycji i wrażliwości instrumentów znajdujących się w systemach użytkowanych przez poszczególne jednostki Grupy PZU;
- miesięcznie - na podstawie szacunków formuły standardowej dla wybranych podmodułów ryzyka rynkowego;
- kwartalnie - na podstawie formuły standardowej.

Monitorowanie i kontrolowanie ryzyka rynkowego polega na analizie poziomu ryzyka i wykorzystaniu wyznaczonych limitów.

Raportowanie polega na komunikowaniu różnym poziomom decyzyjnym poziomu ryzyka rynkowego oraz efektów monitorowania i kontrolowania. Częstotliwość poszczególnych raportów oraz ich zakres są dostosowane do potrzeb informacyjnych na poszczególnych poziomach decyzyjnych.

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

- dokonywaniu transakcji służących zmniejszeniu ryzyka rynkowego, tj. sprzedaży instrumentu finansowego, zamknięciu pozycji na instrumencie pochodnym, kupnie zabezpieczającego instrumentu pochodnego;
- dywersyfikacji portfela aktywów, w szczególności ze względu na kategorię ryzyka rynkowego, terminy zapadalności instrumentów, koncentrację zaangażowania w jednym podmiocie, koncentrację geograficzną;

- stanowieniu ograniczeń i limitów ryzyka rynkowego.

Stanowienie limitów jest głównym narzędziem zarządczym, które ma służyć utrzymaniu pozycji ryzyka w ramach akceptowalnego poziomu tolerancji. Struktura limitów dla poszczególnych kategorii ryzyka rynkowego, jak również dla poszczególnych jednostek organizacyjnych, jest ustalana przez wyznaczone komitety w taki sposób, aby były one spójne z tolerancją na ryzyko ustalaną przez zarządy podmiotów Grupy PZU. Podmioty sektora bankowego podlegają w tym zakresie dodatkowym wymogom regulacji sektorowych.

Ryzyko płynności finansowej to możliwość utraty zdolności do bieżącego regulowania zobowiązań Grupy PZU wobec jej klientów lub kontrahentów. Zarządzanie ryzykiem płynności finansowej służy zachowaniu takiego poziomu płynności, by umożliwiał bieżące regulowanie zobowiązań danego podmiotu. Ryzyko płynności jest zarządzane odrębnie dla części ubezpieczeniowej i bankowej.

Identyfikacja ryzyka polega na analizie możliwości wystąpienia niekorzystnych zdarzeń, w szczególności:

- niedoboru środków płynnych w stosunku do bieżących potrzeb;
- braku płynności posiadanych instrumentów finansowych;
- strukturalnego niedopasowania zapadalności aktywów do wymagalności zobowiązań.

Pomiar i ocena ryzyka polegają na oszacowaniu niedoborów środków finansowych na wypłaty zobowiązań. W części ubezpieczeniowej oszacowanie jest dokonywane w następujących ujęciach:



- luk płynnościowych (statycznym, ryzyko płynności finansowej długoterminowej) – poprzez monitorowanie niedopasowania przepływów netto wynikających z umów ubezpieczenia zawartych do dnia bilansowego i wpływów z tytułu aktywów na pokrycie zobowiązań ubezpieczeniowych w poszczególnych okresach, na podstawie projekcji przepływów finansowych sporządzanej na dany dzień;
- potencjalnego niedoboru środków finansowych (ryzyko płynności finansowej średnioterminowej) – poprzez analizę historycznych i spodziewanych przepływów pieniężnych z działalności operacyjnej;
- stress testowym (ryzyko płynności finansowej średnioterminowej) – poprzez oszacowanie możliwości zbycia w krótkim czasie portfela lokat finansowych na zaspokojenie zobowiązań z tytułu wystąpienia zdarzeń ubezpieczeniowych, w tym o charakterze nadzwyczajnym;
- preliminarzy bieżących (ryzyko płynności finansowej krótkoterminowej) – poprzez monitorowanie zgłoszonego zapotrzebowania na środki w terminie określonym przez obowiązujące w danym podmiocie regulacje.



W zakresie zarządzania ryzykiem płynności banki w Grupie PZU stosują miary wynikające z regulacji sektorowych, w tym Rekomendacji P Komisji Nadzoru Finansowego.

Do zarządzania płynnością banków w Grupie PZU wykorzystuje się współczynniki płynności dla różnych okresów, w tym: do 7 dni, do miesiąca, do 12 miesięcy i powyżej 12 miesięcy.

W ramach zarządzania ryzykiem płynności banki w Grupie PZU analizują również profil zapadalności/wymagalności w dłuższym terminie, zależnej w dużym stopniu od przyjętych założeń dotyczących kształtowania się przyszłych przepływów gotówkowych związanych z pozycjami aktywów i pasywów. Założenia uwzględniają:

- stabilność pasywów o nieokreślonych terminach wymagalności (np. rachunki bieżące, zerwania i odnowienia depozytów, poziom ich koncentracji);
- możliwość skrócenia terminu zapadalności określonych pozycji aktywów (np. kredyty hipoteczne z możliwością wcześniejszej spłaty);
- możliwość zbycia pozycji aktywów (portfel płynnościowy).

Monitorowanie i kontrolowanie ryzyka płynności finansowej polegają na analizie wykorzystania wyznaczonych limitów.

Wskaźniki płynnościowe obu banków Grupy PZU przez cały rok pozostawały na wysokich poziomach, istotnie powyżej wymogów regulacyjnych.

Raportowanie ryzyka płynności polega na komunikowaniu poziomu płynności finansowej różnym poziomom decyzyjnym. Częstotliwość poszczególnych raportów i ich zakres są dostosowane do potrzeb informacyjnych na poszczególnych poziomach decyzyjnych.

Ograniczeniu ryzyka płynności finansowej służą:

- utrzymywanie środków w wyodrębnionym portfelu płynnościowym w wysokości zgodnej z limitami wartości tego portfela;

- utrzymywanie odpowiednich środków w walucie obcej w portfelach lokat przeznaczonych na pokrycie zobowiązań ubezpieczeniowych wyrażonych w danej walucie obcej;
- postanowienia Umowy o zarządzanie portfelami instrumentów finansowych, zawartej między TFI PZU a PZU, dotyczące ograniczenia czasu wycofania środków z portfeli zarządzanych przez TFI PZU do maksymalnie 3 dni po złożeniu zapotrzebowania na środki pieniężne;
- możliwość dokonywania transakcji typu sell-buy-back na skarbowych papierach wartościowych, w tym utrzymywanych do terminu wykupu;
- centralizacja zarządzania portfelami/funduszami przez TFI PZU;
- limity wskaźników płynnościowych w bankach należących do Grupy PZU.

Ryzyko kredytowe i ryzyko koncentracji

Ryzyko kredytowe jest rozumiane jako ryzyko straty lub niekorzystnej zmiany sytuacji finansowej, wynikające z wahań wiarygodności i zdolności kredytowej emitentów papierów wartościowych, kontrahentów i wszelkich dłużników. Materializuje się w postaci niewykonania zobowiązania przez kontrahenta lub wzrostem spreadu kredytowego.

W ramach ryzyka kredytowego wyróżnia się następujące kategorie ryzyka:

- ryzyko spreadu kredytowego - możliwość poniesienia straty z tytułu zmiany wartości aktywów, zobowiązań i instrumentów finansowych spowodowanych zmianą poziomu spreadów kredytowych w odniesieniu do struktury terminowej stóp procentowych papierów wartościowych emitowanych przez Skarb Państwa lub wahania ich zmienności. Ryzyko spreadu kredytowego jest traktowane jako integralna część ryzyka rynkowego przy pomiarze ryzyka na potrzeby profilu ryzyka, tolerancji na ryzyko oraz monitorowaniu i raportowaniu wskaźników ryzyka rynkowego.
- ryzyko niewykonania zobowiązania przez kontrahenta;
- ryzyko kredytowe w ubezpieczeniach finansowych.

Ryzyko koncentracji aktywów jest rozumiane jako możliwość poniesienia straty wynikającej z braku dywersyfikacji portfela aktywów lub z dużej ekspozycji na ryzyko niewykonania zobowiązania przez pojedynczego emitenta papierów wartościowych lub grupę powiązanych emitentów. Ryzyko koncentracji aktywów jest traktowane jako integralna część ryzyka

rynkowego przy pomiarze ryzyka na potrzeby profilu ryzyka, tolerancji na ryzyko oraz monitorowaniu i raportowaniu wskaźników ryzyka rynkowego.

Identyfikacja ryzyka kredytowego i ryzyka koncentracji odbywa się na etapie decydowania o zainwestowaniu w nowy typ instrumentu finansowego lub zaangażowaniu o charakterze kredytowym. Polega na analizie, czy z daną inwestycją wiąże się ryzyko kredytowe lub ryzyko koncentracji, a także od czego jest uzależniony jego poziom i zmienność w czasie. Identyfikacji podlegają rzeczywiste i potencjalne źródła ryzyka kredytowego i ryzyka koncentracji.

Ocena ryzyka polega na oszacowaniu prawdopodobieństwa materializacji ryzyka oraz potencjalnego wpływu materializacji ryzyka na kondycję finansową danego podmiotu.

Pomiar ryzyka kredytowego jest dokonywany przy użyciu:

- miar ekspozycji (wartość zaangażowania kredytowego brutto i netto oraz zaangażowanie kredytowe netto ważone okresem zapadalności);
- wymogu kapitałowego kalkulowanego zgodnie z formułą standardową.

Ryzyko koncentracji dla pojedynczego podmiotu jest kalkulowane zgodnie z formułą standardową.

Miarą łącznego ryzyka koncentracji jest suma ryzyk koncentracji pojedynczych podmiotów. W przypadku podmiotów powiązanych wyznacza się ryzyko koncentracji dla wszystkich podmiotów powiązanych łącznie.

W przypadku podmiotów bankowych stosuje się adekwatne miary zgodne z przepisami sektorowymi i dobrymi praktykami rynkowymi. Pomiar ryzyka kredytowego jest dokonywany przy użyciu siatki miar jakości portfela kredytowego.

Monitorowanie i kontrolowanie ryzyka kredytowego i ryzyka koncentracji polega na analizie bieżącego poziomu ryzyka, ocenie zdolności kredytowej i określeniu stopnia wykorzystania wyznaczonych limitów. Monitorowanie odbywa się m.in. w cyklach dziennych, miesięcznych i kwartalnych.

Monitorowanie dotyczy:

- zaangażowań kredytowych portfeli inwestycyjnych;
- zaangażowań z tytułu ryzyka kredytowego w ubezpieczeniach finansowych;
- zaangażowań reasekuracyjnych;
- limitów zaangażowania i limitów tolerancji na ryzyko;
- zaangażowań kredytowych w ramach procesów funkcjonujących w podmiotach bankowych.

Raportowanie polega na informowaniu o poziomach ryzyka kredytowego i ryzyka koncentracji oraz efektach monitorowania i kontrolowania. Częstotliwość poszczególnych raportów oraz ich zakres są dostosowane do potrzeb informacyjnych na poszczególnych poziomach decyzyjnych.

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

- stanowieniu limitów ograniczających zaangażowanie wobec pojedynczego podmiotu, grupy podmiotów, sektorów, krajów;
 - dywersyfikacji portfela aktywów i ubezpieczeń finansowych w szczególności ze względu na kraj, sektor;
 - przyjęciu zabezpieczenia;
 - dokonywaniu transakcji służących zmniejszeniu ryzyka kredytowego, tj. sprzedaży instrumentu finansowego, zamknięciu instrumentu pochodnego, kupnie zabezpieczającego instrumentu pochodnego, restrukturyzacji udzielonego zadłużenia;
 - reasekuracji portfela ubezpieczeń finansowych.
- Strukturę limitów ryzyka kredytowego i ryzyka koncentracji dla poszczególnych emitentów ustalają wyznaczone komitety w taki sposób, by limity były spójne z tolerancją na ryzyko ustaloną przez zarządy danych podmiotów zależnych i pozwalały zminimalizować ryzyko „zarażania” pomiędzy skoncentrowanymi ekspozycjami.
- W działalności bankowej udzielanie produktów kredytowych jest realizowane zgodnie z metodykami kredytowania właściwymi dla segmentu klienta i rodzaju produktu. Oceny zdolności kredytowej klienta poprzedzającej wydanie decyzji kredytowej dokonuje się z wykorzystaniem narzędzi wspierających proces kredytowy, w tym systemu scoringowego lub ratingowego oraz zewnętrznych informacji i wewnętrznych baz danego banku Grupy PZU. Udzielanie produktów kredytowych przebiega zgodnie z obowiązującymi procedurami operacyjnymi, wskazującymi właściwe czynności wykonywane

w procesie kredytowym, odpowiedzialne za nie jednostki oraz wykorzystywane narzędzia.

Dla minimalizacji ryzyka kredytowego ustanawia się zabezpieczenia adekwatne do ponoszonego ryzyka kredytowego. Ustanowienie zabezpieczenia nie zwalnia z obowiązku badania zdolności kredytowej klienta.

W 2025 roku jakość portfela kredytowego w obu bankach z Grupy PZU była akceptowalna i utrzymywała się w ramach przyjętych apetytów na ryzyko.

Na koniec 2025 roku w portfelu instrumentów dłużnych na ryzyko własne PZU i PZU Życie ekspozycje wobec dwóch emitentów były zaklasyfikowane do Koszyka 3 zgodnie z IFRS9. Te dwie ekspozycje stanowiły około 0,5% wartości aktywów objętych strategią lokacyjną. Jakość pozostałej części portfela kredytowego PZU pozostawała na stabilnym poziomie.



Ryzyko operacyjne

Jest to możliwość poniesienia straty wynikającej z niewłaściwych lub błędnych procesów wewnętrznych, działań ludzi, funkcjonowania systemów lub ze zdarzeń zewnętrznych.

Identyfikacja ryzyka operacyjnego odbywa się w szczególności poprzez:

- gromadzenie i analizę informacji o incydentach ryzyka operacyjnego oraz przyczynach ich wystąpienia;
- samoocenę ryzyka operacyjnego;
- analizy scenariuszowe.

Ocena i pomiar ryzyka operacyjnego odbywają się poprzez:

- określanie skutków incydentów ryzyka operacyjnego, które nastąpiły;
- szacowanie skutków wystąpienia potencjalnych incydentów ryzyka operacyjnego, które mogą wystąpić w działalności.

Monitorowaniu i kontrolowaniu ryzyka operacyjnego służy głównie ustanowiony system wskaźników ryzyka operacyjnego oraz limitów umożliwiających ocenę zmian poziomu ryzyka operacyjnego w czasie oraz czynników mających wpływ na jego poziom w działalności.

Raportowanie polega na komunikowaniu różnym poziomom decyzyjnym poziomu ryzyka operacyjnego oraz efektów monitorowania i kontrolowania. Częstotliwość poszczególnych raportów oraz ich zakres

są dostosowane do potrzeb informacyjnych na poszczególnych poziomach decyzyjnych.

Działania zarządcze w ramach reakcji na zidentyfikowane i ocenione ryzyko operacyjne polegają przede wszystkim na:

- podjęciu działań mających na celu minimalizację ryzyka, m.in. poprzez wzmocnienie systemu kontroli wewnętrznej;
- transferze ryzyka – w szczególności za pomocą zawarcia umowy ubezpieczenia;
- unikaniu ryzyka poprzez niepodejmowanie określonej działalności biznesowej lub wycofanie się z niej w przypadku stwierdzenia zbyt wysokiego ryzyka operacyjnego, którego koszty ograniczenia są nieopłacalne;
- akceptacji ryzyka – aprobatę konsekwencji wynikających z ewentualnej materializacji ryzyka operacyjnego, jeśli nie zagraża ono przekroczeniu poziomu tolerancji na ryzyko operacyjne.

Ryzyko modeli

Ryzyko modeli, zakwalifikowane jako istotne dla Grupy PZU, zostało zdefiniowane jako ryzyko poniesienia straty finansowej, błędnego oszacowania danych raportowanych do organu nadzoru, podjęcia błędnych decyzji lub utraty reputacji z powodu błędów w opracowaniu, wdrożeniu lub stosowaniu modeli.



Formalny proces identyfikacji i oceny tego ryzyka został wdrożony w spółkach PZU i PZU Życie w celu zapewnienia wysokiej jakości praktyk dotyczących zarządzania ryzykiem modeli.

Proces zarządzania ryzykiem modeli obejmuje:

- identyfikację ryzyka, która odbywa się poprzez cykliczną identyfikację modeli wykorzystywanych w obszarach objętych procesem (zidentyfikowane modele są poddawane ocenie istotności);
- pomiar ryzyka, który opiera się na wynikach niezależnych walidacji i monitoringów modeli;
- monitorowanie ryzyka, które polega na bieżącej analizie odchyłeń realizacji od założonych punktów odniesienia w zakresie ryzyka modeli (m.in. weryfikacji sposobu realizacji zaleceń, weryfikacji czy poziom ryzyka modeli jest akceptowalny z punktu widzenia regulacji wewnętrznych);
- raportowanie ryzyka, które polega na komunikowaniu na odpowiednim poziomie zarządczym rezultatów procesu, w szczególności wyników monitoringów, walidacji i poziomu ryzyka;

- działania zarządcze, które mają na celu ograniczanie poziomu ryzyka modeli; mogą mieć charakter aktywny (np. zalecenia wynikające z przeprowadzonych walidacji) i pasywny (rozwijanie standardów zarządzania modelami i ich ryzykiem).



W podmiotach sektora bankowego, z uwagi na duże znaczenie ryzyka modeli, zarządzanie nim zostało wdrożone w ramach dostosowania do wymogów rekomendacji W KNF. Oba banki Grupy PZU określiły standardy procesu zarządzania ryzykiem modeli, w tym zasady budowy modeli oraz oceny jakości ich działania, zapewniając jednocześnie rozwiązania odpowiadające ładowi korporacyjnemu. Ryzyko modeli jest uwzględniane w apetycie na ryzyko obu podmiotów sektora bankowego.



Ryzyko braku zgodności

Ryzyko braku zgodności rozumiane jest jako ryzyko niedostosowania się lub naruszenia przez PZU, PZU Życie, inne podmioty Grupy PZU lub osoby powiązane do przepisów prawa, regulacji wewnętrznych oraz przyjętych standardów postępowania, w tym norm etycznych. Skutkuje ono lub może skutkować, w szczególności:

- poniesieniem przez Spółkę/Podmiot Grupy PZU lub osoby działające w jej imieniu sankcji prawnych;
- powstaniem strat finansowych;
- utratą reputacji lub wiarygodności.

Ryzyko braku zgodności uwzględnia także ryzyko niedostosowania działalności Grupy PZU do zmieniającego się otoczenia prawnego (zarówno w aspekcie tzw. „hard law” jak i „soft law”). Materializacja tego ryzyka może nastąpić w związku z opóźnieniem wdrożenia lub brakiem jasnych i jednoznacznych przepisów. Może to powodować nieprawidłowości w działalności, a w konsekwencji przyczynić się do wzrostu kosztów (np. kary administracyjne, inne sankcje finansowe), jak i zwiększenia ryzyka utraty reputacji. Z uwagi na szeroki zakres działalności Grupy PZU, na ryzyko utraty reputacji ma również wpływ ryzyko sporów sądowych dotyczących przede wszystkim podmiotów ubezpieczeniowych i banków wchodzących w skład Grupy PZU.

PZU i PZU Życie posiadają spójne i jednolite rozwiązania w zakresie bieżącego zarządzania ryzykiem braku zgodności i jego monitorowania.

Identyfikacja, ocena, raportowanie i analiza ryzyka braku zgodności odbywa się na odpowiednich poziomach zarządzania ryzykiem w Spółce, zgodnie z kompetencjami wynikającymi z przyjętych w PZU i PZU Życie regulacji.

Analiza ryzyka braku zgodności w skali PZU i PZU Życie jest realizowana z uwzględnieniem cyklicznej samooceny ryzyka przygotowywanej przez jednostkowe struktury organizacyjne w ramach bieżącego zarządzania ryzykiem w nadzorowanych obszarach. Wyniki samooceny podlegają usystematyzowaniu na bazie wiedzy na temat ryzyka braku zgodności wynikającej z wszystkich działań podejmowanych przez działającą w PZU i PZU Życie funkcję zgodności z przepisami.

Należą do nich m.in. analizy stanu prawnego i zmian legislacyjnych, rekomendacje nadzorcze, wyniki analiz zgodności, ustalenia z postępowań wyjaśniających w sprawie zgłoszeń i udział w projektach wdrożeniowych dla nowych regulacji. Wnioski z systemowych analiz ryzyka stanowią jeden z czynników uwzględnianych w planowaniu w PZU i PZU Życie działań i analiz zgodności oraz przedmiot raportowania.

Cyklicznie zestawy raportów dotyczących systemu zarządzania ryzykiem braku zgodności w PZU i PZU Życie są kierowane do Członków Zarządu oraz Rady Nadzorczej.

Ryzyko braku zgodności w Grupie PZU

PZU dba o adekwatne i jednolite standardy rozwiązań compliance we wszystkich podmiotach zależnych Grupy PZU, jak również monitoruje ryzyko braku zgodności w skali całej Grupy PZU. W 2025 roku podmioty Grupy PZU posiadały systemy zgodności dostosowane do standardów wyznaczonych przez PZU oraz odpowiednie do ich profilu i skali działalności.

Jednostki ds. compliance poszczególnych podmiotów Grupy PZU odpowiadają za przekazywanie do Biura Compliance PZU pełnej informacji na temat ryzyka braku zgodności. Ich zadaniem jest ocena i pomiar ryzyka braku zgodności oraz podejmowanie i wdrażanie działań zaradczych, które mitygują materializację tego ryzyka.

Najważniejsze kompetencje Biura Compliance w PZU w obszarze ryzyka braku zgodności w Grupie PZU to:

- monitorowanie przestrzegania standardów postępowania, w tym norm etycznych, z uwzględnieniem dobrych praktyk przyjętych w Grupie PZU;
- zapewnienie koordynacji i spójnych rozwiązań w zakresie realizacji funkcji zgodności z przepisami i zarządzania ryzykiem braku zgodności w Grupie PZU;
- inicjowanie i rekomendowanie zmian w systemowych rozwiązaniach oraz analizowanych procesach jednostek Grupy PZU, jako efekt analiz compliance;
- ocena ryzyka braku zgodności generowanego na poziomie Grupy PZU oraz realizacji funkcji zgodności w skali Grupy PZU;

- konsultacja oraz wymiana informacji z podmiotami zależnymi Grupy PZU w zakresie zapewnienia spójności procesu identyfikacji i oceny ryzyka braku zgodności;
- przygotowanie i przedkładanie dla Zarządu i Rady Nadzorczej PZU raportów i informacji o charakterze zarządczym dotyczących skuteczności oraz adekwatności funkcji zgodności w Grupie PZU;
- zapewnienie merytorycznego wsparcia i doradztwa podmiotom Grupy PZU przy realizacji czynności z zakresu funkcji compliance;
- konsultacje i współpraca z podmiotami Grupy PZU w celu zapewnienia jednolitych rozwiązań w zakresie realizacji funkcji zgodności z przepisami w Grupie PZU, wypełniania obowiązków raportowych wynikających z ustawy o nadzorze uzupełniającym oraz spójnego stanowiska regulowanych podmiotów zależnych Grupy PZU przy udzielaniu odpowiedzi na zapytania Komisji Nadzoru Finansowego kierowane systemowo do podmiotów regulowanych;
- wypracowywanie, doskonalenie oraz promowanie wspólnych standardów szkoleniowo-informacyjnych w Grupie PZU;
- analiza i bieżący monitoring stosowania zasad funkcjonowania „chińskich murów”, w związku ze złożonymi przez PZU dodatkowymi zobowiązaniami inwestorskimi w dniu 21 kwietnia 2017 roku (w ramach postępowania z zawiadomienia dot. zamiaru nabycia akcji Banku Pekao).

Obszar compliance był zaangażowany w prace nad dostosowaniem Spółki do wymogów wynikających z szeregu aktów prawnych, spośród których można wymienić m.in.:

- Projekt ustawy o zmianie ustawy – Prawo bankowe, ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej oraz niektórych innych ustaw (ustawa holdingowa);
- Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2025/2 z 27 listopada 2024 roku w sprawie zmiany dyrektywy 2009/138/WE w odniesieniu do proporcjonalności, jakości nadzoru, sprawozdawczości, środków dotyczących gwarancji długoterminowych, narzędzi makroostrożnościowych, ryzyk dla zrównoważonego rozwoju oraz nadzoru nad grupą i nadzoru transgranicznego, a także w sprawie zmiany dyrektyw 2002/87/WE i 2013/34/UE (Rewizja Dyrektywy Solvency II);
- Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2024/1689 z 13 czerwca 2024 roku w sprawie ustanowienia zharmonizowanych przepisów dotyczących sztucznej inteligencji oraz zmiany rozporządzeń (WE) nr 300/2008, (UE) nr 167/2013, (UE) nr 168/2013, (UE) 2018/858, (UE) 2018/1139 i (UE) 2019/2144 oraz dyrektyw 2014/90/UE, (UE) 2016/797 i (UE) 2020/1828 (AI Act);
- Projekt ustawy o systemach sztucznej inteligencji;
- Projekt rekomendacji KNF dot. dystrybucji ubezpieczeń;
- Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2022/2464 z 14 grudnia 2022 roku w sprawie zmiany rozporządzenia (UE) nr 537/2014, dyrektywy

2004/109/WE, dyrektywy 2006/43/WE oraz dyrektywy 2013/34/UE w odniesieniu do sprawozdawczości przedsiębiorstw w zakresie zrównoważonego rozwoju (Dyrektywa CSRD);

- Ustawa z 6 grudnia 2024 roku o zmianie ustawy o rachunkowości, ustawy o biegłych rewidentach, firmach audytorskich oraz nadzorze publicznym oraz niektórych innych ustaw;
- Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2022/2554 z 14 grudnia 2022 roku w sprawie operacyjnej odporności cyfrowej sektora finansowego i zmieniające rozporządzenia (WE) nr 1060/2009, (UE) nr 648/2012, (UE) nr 600/2014, (UE) nr 909/2014 oraz (UE) 2016/1011 (DORA);
- Ustawa z dnia 25 czerwca 2025 r. o zmianie niektórych ustaw w związku z zapewnieniem operacyjnej odporności cyfrowej sektora finansowego oraz emitowaniem europejskich zielonych obligacji;
- Wniosek dot. Dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady zmieniająca dyrektywy 2009/65/WE, 2009/138/WE, 2011/61/UE, 2014/65/UE i (UE) 2016/97 w odniesieniu do przepisów Unii dotyczących ochrony inwestorów detalicznych (Pakiet RIS);
- Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2023/2854 z 13 grudnia 2023 roku w sprawie zharmonizowanych przepisów dotyczących sprawiedliwego dostępu do danych i ich wykorzystywania oraz w sprawie zmiany rozporządzenia (UE) 2017/2394 i dyrektywy (UE) 2020/1828 (Akt w sprawie danych);
- Projekt ustawy o sprawiedliwym dostępie do danych i ich wykorzystaniu;

- Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2025/1 z 27 listopada 2024 roku w sprawie ustanowienia ram na potrzeby prowadzenia działań naprawczych oraz restrukturyzacji i uporządkowanej likwidacji w odniesieniu do zakładów ubezpieczeń i zakładów reasekuracji oraz zmieniająca dyrektywy 2002/47/WE, 2004/25/WE, 2007/36/WE, 2014/59/UE i (UE) 2017/1132 oraz rozporządzenia (UE) nr 1094/2010, (UE) nr 648/2012, (UE) nr 806/2014 i (UE) 2017/1129 (IRRD);
- Wniosek dot. rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady w sprawie ram dostępu do danych finansowych oraz zmiany rozporządzeń (UE) nr 1093/2010, (UE) nr 1094/2010, (UE) 1095/2010 i (UE) 2022/2554 (FIDA);
- Stanowisko UKNF dotyczące niektórych aspektów stosowania outsourcingu przez zakłady ubezpieczeń i zakłady reasekuracji;
- Rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 10 lutego 2025 r. w sprawie szczególnych zasad związanych z lokowaniem przez zakład ubezpieczeń aktywów z umów ubezpieczenia na życie, w których ryzyko lokaty ponosi ubezpieczający;
- Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2024/162 z 31 maja 2024 roku w sprawie ustanowienia Urzędu ds. Przeciwdziałania Praniu Pieniędzy i Finansowaniu Terroryzmu oraz zmiany rozporządzeń (UE) nr 1093/2010, (UE) nr 1094/2010 i (UE) nr 1095/2010;
- Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2024/1624 z 31 maja 2024 roku w sprawie zapobiegania wykorzystywaniu systemu finansowego do prania pieniędzy lub finansowania terroryzmu;

- Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2024/1640 z 31 maja 2024 roku w sprawie mechanizmów, które państwa członkowskie powinny wprowadzić w celu zapobiegania wykorzystywaniu systemu finansowego do prania pieniędzy lub finansowania terroryzmu, zmieniająca dyrektywę (UE) 2019/1937 oraz zmieniająca i uchylająca dyrektywę (UE) 2015/849;
- Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2023/970 z dnia 10 maja 2023 r. 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 (Dyrektywa ws. jawności wynagrodzeń);
- Ustawa z dnia 4 czerwca 2025 r. o zmianie ustawy – Kodeks pracy;
- Ustawa z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze;
- Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2022/2381 z dnia 23 listopada 2022 r. w sprawie poprawy równowagi płci wśród dyrektorów spółek giełdowych oraz powiązanych środków (Women on Boards);
- Projekt ustawy o zmianie ustawy o ofercie publicznej i warunkach wprowadzania instrumentów finansowych do zorganizowanego systemu obrotu oraz o spółkach publicznych oraz ustawy o wdrożeniu niektórych przepisów Unii Europejskiej w zakresie równego traktowania;

- Projekt ustawy o środkach ograniczających („ustawa sankcyjna”);
- Projekt ustawy o kredycie konsumenckim;
- Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2024/1183 z dnia 11 kwietnia 2024 r. w sprawie zmiany rozporządzenia (UE) nr 910/2014 w odniesieniu do ustanowienia europejskich ram tożsamości cyfrowej (eIDAS 2.0).

Działalność PZU Życie pozostaje zgodna z wymogami interwencji produktowej (decyzji KNF z 15 lipca 2021 roku w przedmiocie zakazów wprowadzania do obrotu, dystrybucji i sprzedaży produktów inwestycyjnych – umów ubezpieczeń na życie, jeśli są związane z UFK), w tym w szczególności: oferta produktowa zawiera wyłącznie produkty inwestycyjne, dla których przeprowadzane testy zgodności wykazały spełnianie obu kryteriów wskazanych w ww. decyzji (Multi Kapitał II i Świat Inwestycji Premium II).

Koncentracja ryzyka

W ramach zarządzania poszczególnymi kategoriami ryzyka Grupa PZU identyfikuje, mierzy i monitoruje koncentrację ryzyka. Wypełnieniu obowiązków regulacyjnych, nałożonych na grupy kapitałowe identyfikowane jako konglomeraty finansowe, służy wdrożony w 2020 roku – zgodnie z wymogami ustawy o nadzorze uzupełniającym – model zarządzania znaczącą koncentracją ryzyka w Konglomeracie Finansowym PZU.

Nadzór uzupełniający służy ochronie stabilności finansowej instytucji kredytowych, zakładów ubezpieczeń, zakładów reasekuracji i firm inwestycyjnych, które wchodzą w skład konglomeratu finansowego. Realizowany jest m.in. poprzez badanie poziomu koncentracji ryzyka w konglomeracie finansowym jako całości, a także z perspektywy podmiotów regulowanych wchodzących w jego skład.

Wdrożenie tego modelu służyło zdefiniowaniu zasad zarządzania koncentracją ryzyka oraz wsparciu jednostek zaangażowanych w ten proces, w szczególności poprzez:

- określenie ról i odpowiedzialności poszczególnych uczestników procesu zarządzania znaczącą koncentracją ryzyka;
- wprowadzenie spójnych definicji ryzyk;
- wprowadzenie zasad identyfikacji, pomiaru i oceny ryzyka;
- określenie oczekiwanego profilu ryzyka zaangażowań identyfikowanych jako znacząca koncentracja;
- zdefiniowanie limitów oraz wartości progowych;

- określenie zasad monitorowania znaczącej koncentracji ryzyka;
- wprowadzenie zasad raportowania oraz podejmowania decyzji zarządczych.

Regulowane podmioty zależne monitorują i cyklicznie raportują do podmiotu wiodącego w Konglomeracie Finansowym PZU miary i dane niezbędne do identyfikacji koncentracji ryzyka. W przypadku identyfikacji nadmiernej koncentracji ryzyka są wdrażane działania zarządcze na poziomie danego podmiotu lub całego konglomeratu finansowego.

Koncentracja ryzyka jest mierzona i monitorowana w szczególności w następujących przekrojach:

- koncentracja na pojedynczego kontrahenta lub ich grupę;
- koncentracja na poszczególne waluty;
- koncentracja na poszczególne sektory gospodarki;
- koncentracja na kraje;
- koncentracja danego rodzaju aktywów.





5.2. System zarządzania ryzykiem

Celem systemu zarządzania ryzykiem Grupy PZU jest zapewnienie wczesnego rozpoznania oraz adekwatnego zarządzania istotnymi ryzykami związanymi z działalnością Grupy PZU oraz jej poszczególnych podmiotów. Zarządzanie ryzykiem jest jednym z najważniejszych procesów wewnętrznych w Grupie PZU. Funkcjonujący w PZU system zarządzania ryzykiem oparty jest na trzech liniach obrony. Jego ramy odzwierciedlają standardy obowiązujące w sektorze ubezpieczeniowym oraz wytyczne zawarte w regulacjach nadzorczych.

System zarządzania ryzykiem w Grupie PZU

PZU sprawuje nadzór nad systemem zarządzania ryzykiem Grupy PZU na mocy zawartych z podmiotami Grupy porozumień o współpracy i przekazywanych na ich podstawie informacji. Zarządza ryzykiem na poziomie Grupy PZU w ujęciu zagregowanym, zwłaszcza w zakresie wymogów kapitałowych. Podpisane z podmiotami zależnymi Grupy PZU porozumienia o współpracy umożliwiają pozyskiwanie i przetwarzanie informacji koniecznych do odpowiedniego i efektywnego zarządzania ryzykiem na poziomie Grupy PZU i zapewniają, że różnego rodzaju ryzyka generowane przez poszczególne podmioty Grupy PZU podlegają ocenie i są oparte na tych samych standardach, z uwzględnieniem wymogów i ograniczeń wynikających z obowiązujących przepisów prawa. Główne elementy systemu zarządzania ryzykiem Grupy PZU są wdrożone tak, aby zapewnić spójność sektorową oraz realizację planów strategicznych poszczególnych podmiotów, a także celów biznesowych całej Grupy.

Podstawę funkcjonowania systemu zarządzania ryzykiem w Grupie PZU stanowi „Strategia zarządzania ryzykiem w Grupie PZU”. Dla podmiotów powiązanych, wskazanych w strategii, wprowadzone zostały zasady zarządzania ryzykiem, które stanowią rekomendację PZU w zakresie organizacji systemu zarządzania ryzykiem w podmiotach zależnych. Dodatkowo wydawane są wytyczne szczegółowo regulujące poszczególne procesy w obszarze zarządzania ryzykiem w podmiotach Grupy PZU. Organy zarządzające spółek Grupy PZU z sektora finansowego są odpowiedzialne za wypełnianie swoich obowiązków zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa krajowego i międzynarodowego, w szczególności za wdrożenie adekwatnego i efektywnego systemu zarządzania ryzykiem.

Podmioty zależne, spoza sektora finansowego, wprowadzają zasady zarządzania ryzykiem obejmujące podział ról i odpowiedzialności oraz katalog ryzyk adekwatny do prowadzonej działalności.

Za ustalenie odpowiedniego poziomu ryzyka w danym podmiocie odpowiedzialny jest organ zarządzający, natomiast jednostka ds. ryzyka raz w roku dokonuje przeglądu procesu zarządzania ryzykiem, w szczególności wielkości apetytu na ryzyko, a wszystkie działania koordynowane są z poziomem Grupy PZU.

Zarządzanie ryzykiem ESG

Procesy zarządzania ryzykami ESG są wpisane w szerszy proces zarządzania ryzykiem w Grupie PZU. Ryzyka ESG zostały zidentyfikowane również w procesie oceny podwójnej istotności. Wybrane ryzyka ESG są uwzględniane w procesie podejmowania decyzji inwestycyjnych oraz w wybranych procesach oceny ryzyka klientów korporacyjnych, które pozwalają ubezpieczycielowi wycenić składkę.

Proces zarządzania ryzykiem składa się z następujących etapów:

Identyfikacja

Rozpoczyna się wraz z propozycją stworzenia produktu ubezpieczeniowego, nabycia instrumentu finansowego, zmiany procesu operacyjnego, a także z chwilą wystąpienia każdego innego zdarzenia potencjalnie wpływającego na powstanie ryzyka. Proces identyfikacji występuje do momentu wygaśnięcia zobowiązań, należności lub działań związanych z danym ryzykiem. Identyfikacja ryzyka polega na rozpoznaniu rzeczywistych i potencjalnych źródeł ryzyka, następnie analizowanych pod względem istotności.

Pomiar i ocena ryzyka

Przeprowadzane są w zależności od charakterystyki danego typu ryzyka oraz poziomu jego istotności. Pomiar ryzyka przeprowadzają wyspecjalizowane jednostki. Jednostka ds. ryzyka w każdej spółce odpowiada za rozwój narzędzi oraz za pomiar ryzyka w zakresie określającym apetyt na ryzyko, profil ryzyka i tolerancję na ryzyko.

Monitorowanie i kontrola ryzyka

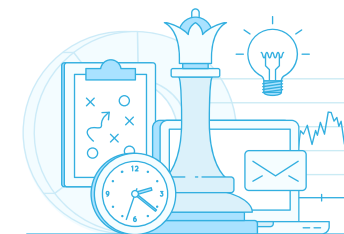
Polega na bieżącym przeglądzie odchyleń realizacji od założonych punktów odniesienia (limitów, wartości progowych, planów, wartości z poprzedniego okresu, wydanych rekomendacji i zaleceń).

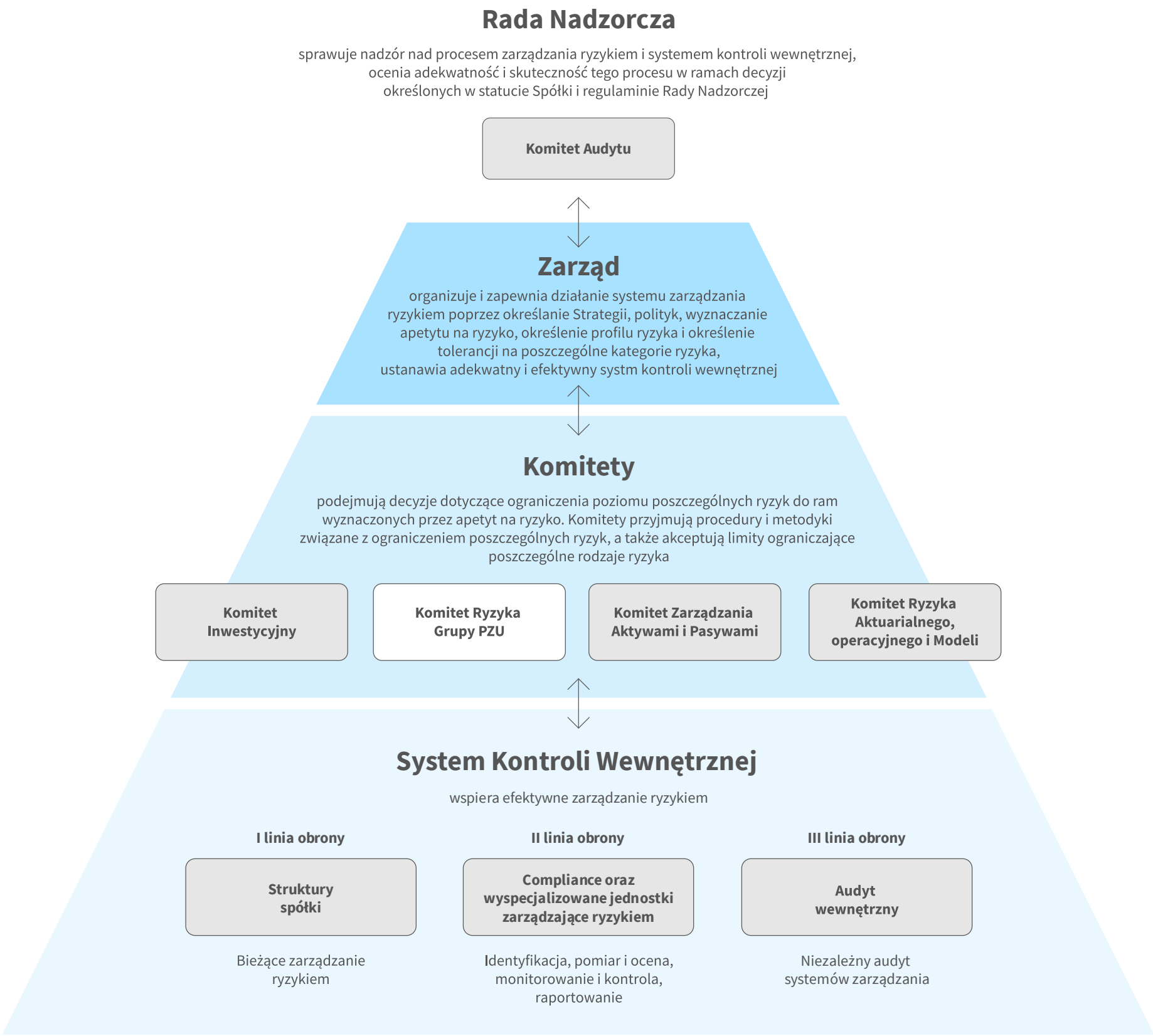
Raportowanie

Umożliwia efektywną komunikację o ryzyku i wspiera zarządzanie ryzykiem na różnych poziomach decyzyjnych.

Działania zarządcze

Działania te obejmują m.in.: unikanie ryzyka, transfer ryzyka, ograniczanie ryzyka, akceptację poziomu ryzyka oraz wdrożenie narzędzi wspierających te działania, takich jak limity, programy reasekuracyjne czy regularny przegląd regulacji wewnętrznych i procesów.





Apetyt na ryzyko

Apetyt na ryzyko określony jest w Strategii zarządzania ryzykiem w Grupie PZU jako minimalna wartość współczynnika wypłacalności Grupy PZU w ujęciu skonsolidowanym oraz Spółki PZU w ujęciu jednostkowym.

Ponadto PZU jako podmiot wiodący w Konglomeracie Finansowym Grupy Kapitałowej PZU zarządza koncentracją ryzyka na poziomie całego konglomeratu. Podmiot wiodący określił zasady zarządzania koncentracją ryzyka, w szczególności przez wprowadzenie zasad identyfikacji, pomiaru i oceny, monitorowania i raportowania znaczącej koncentracji ryzyka oraz podejmowania decyzji zarządczych.

Jednostka ds. audytu wewnętrznego raz w roku przygotowuje „Sprawozdanie roczne z działalności”, które obejmuje w szczególności ocenę systemu kontroli wewnętrznej i systemu zarządzania ryzykiem. Tryb opracowywania i zakres tego sprawozdania uregulowane są w odrębnych przepisach wewnętrznych. Jednostka ds. ryzyka na potrzeby raportu przygotowuje informację na temat adekwatności i efektywności systemu zarządzania ryzykiem.

Ryzyka związane ze zrównoważonym rozwojem, w szczególności ze zmianami klimatu zarządzane są w ramach poszczególnych kategorii ryzyk wskazanych w poprzedniej części Sprawozdania. Dodatkowo wybrane ryzyka ESG podlegają odrębnej ocenie w ramach procesu identyfikacji i analizy ryzyk oraz identyfikacji ryzyk kluczowych. Główne ryzyka w tym obszarze to ryzyka transformacji i ryzyka fizyczne.

Proces zarządzania poszczególnymi kategoriami ryzyka uwzględnia wymagania zrównoważonego rozwoju, także na poziomie podmiotów zależnych Grupy PZU z poszanowaniem przepisów prawa powszechnie obowiązującego oraz określonych w oddzielnych przepisach wewnętrznych Grupy PZU, w tym poprzez ambicje ESG wpisane w Strategię Grupy PZU.

Zarządzanie ryzykiem – spółki zależne

Odpowiedzialność za zarządzanie ryzykiem, w tym ryzykiem związanym z wpływem klimatu

Spójny podział kompetencji i zadań w systemie zarządzania ryzykiem w Grupie PZU i w należących do niej podmiotach sektora finansowego obejmuje cztery poziomy kompetencyjne: Rada Nadzorcza, Zarząd, Komitety oraz poszczególne jednostki operacyjne w ramach trzech linii obrony.

1. Nadzór nad systemami zarządzania ryzykiem w poszczególnych podmiotach sektora finansowego sprawują rady nadzorcze. Do rad nadzorczych w spółkach zależnych, w szczególności w Grupie Alior Banku i Grupie Banku Pekao, PZU desygnuje swoich przedstawicieli.
2. Zarządy podmiotów Grupy PZU są odpowiedzialne za wypełnianie swoich obowiązków zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa krajowego i międzynarodowego, w szczególności za wdrożenie adekwatnego i efektywnego systemu zarządzania ryzykiem. Zarząd organizuje i zapewnia działanie systemu zarządzania ryzykiem przez uchwalanie strategii, polityk, wyznaczanie apetytu na ryzyko, określenie profilu ryzyka i tolerancji na poszczególne kategorie ryzyka.

3. Komitety decydują o ograniczaniu poziomu poszczególnych ryzyk do ram wyznaczonych przez apetyt na ryzyko, przyjmują procedury i metodyki związane z ograniczaniem poszczególnych ryzyk, a także akceptują limity dla poszczególnych rodzajów ryzyka. W Komitetach zasiadają wybrani członkowie Zarządów. W 2025 roku zlikwidowano Komitet Ryzyka Inwestycyjnego, a jego kompetencje zostały przeniesione do Komitetu Zarządzania Aktywami i Pasywami.
4. Czwarty poziom kompetencyjny dotyczy działań operacyjnych w ramach poszczególnych jednostek biznesowych podzielonych na trzy tzw. linie obrony. (corocznie) i zewnętrzne (nie rzadziej niż raz na pięć lat) oceny działalności audytu wewnętrznego w Spółce.

5.3. Mapa ryzyka

Mapa ryzyka Grupy PZU wynika z charakteru prowadzonej działalności oraz ze strategii i planów biznesowych Grupy PZU i jest okresowo monitorowana i kontrolowana. Ze względu na skalę działalności ubezpieczeniowej prowadzonej przez jednostki Grupy PZU oraz poziom zainwestowanych środków najistotniejszymi ryzykami są ryzyko aktuarialne, ryzyko rynkowe oraz ryzyko związane z działalnością jednostek z innych sektorów finansowych. W ramach ostatniej pozycji najistotniejsze jest ryzyko kredytowe.

W ramach obowiązujących przepisów Wyłączalność II, Grupa PZU wylicza skonsolidowany kapitałowy wymóg wypłacalności (SCR), odpowiadający wielkości dopuszczonych środków własnych, które umożliwiają Grupie PZU pokrycie znacznych, nieprzewidywanych strat, które mogą wystąpić z prawdopodobieństwem 0,5% w horyzoncie jednego roku. Zatem SCR oznacza strategię, która może wydarzyć się w najgorszym scenariuszu z prawdopodobieństwem raz na 200 lat.

SCR ma zapewniać dostateczne zabezpieczenie interesów ubezpieczonych. SCR dla Grupy PZU jest kalkulowany na podstawie formuły standardowej według Wyłączalność II i obejmuje m.in. ryzyka: aktuarialne, rynkowe, niewypłacalności kontrahenta i operacyjne oraz korektę z tytułu zdolności odroczonej podatków dochodowych do pokrywania strat.

66) Sprawozdanie o wypłacalności i kondycji finansowej dla Grupy PZU za 2025 rok opublikowane zostanie na stronie internetowej PZU w sekcji Relacje inwestorskie na przełomie kwietnia i maja 2026 roku

Podstawowy kapitałowy wymóg wypłacalności (BSCR) przed efektem dywersyfikacji na koniec III kwartału 2025⁶⁶ roku wyniósł 14,8 mld zł, a SCR 14,1 mld zł. Profil ryzyka, rozumiany jako udział poszczególnych ryzyk w całości, nie uległ dużej zmianie. W ciągu 9 miesięcy 2025 SCR wzrósł o 7%. Podwyższona dynamika wynika przede wszystkim z wyższego wzrostu PKB, rosnącego biznesu, podwyższonych stóp procentowych oraz umiarkowanej inflacji.

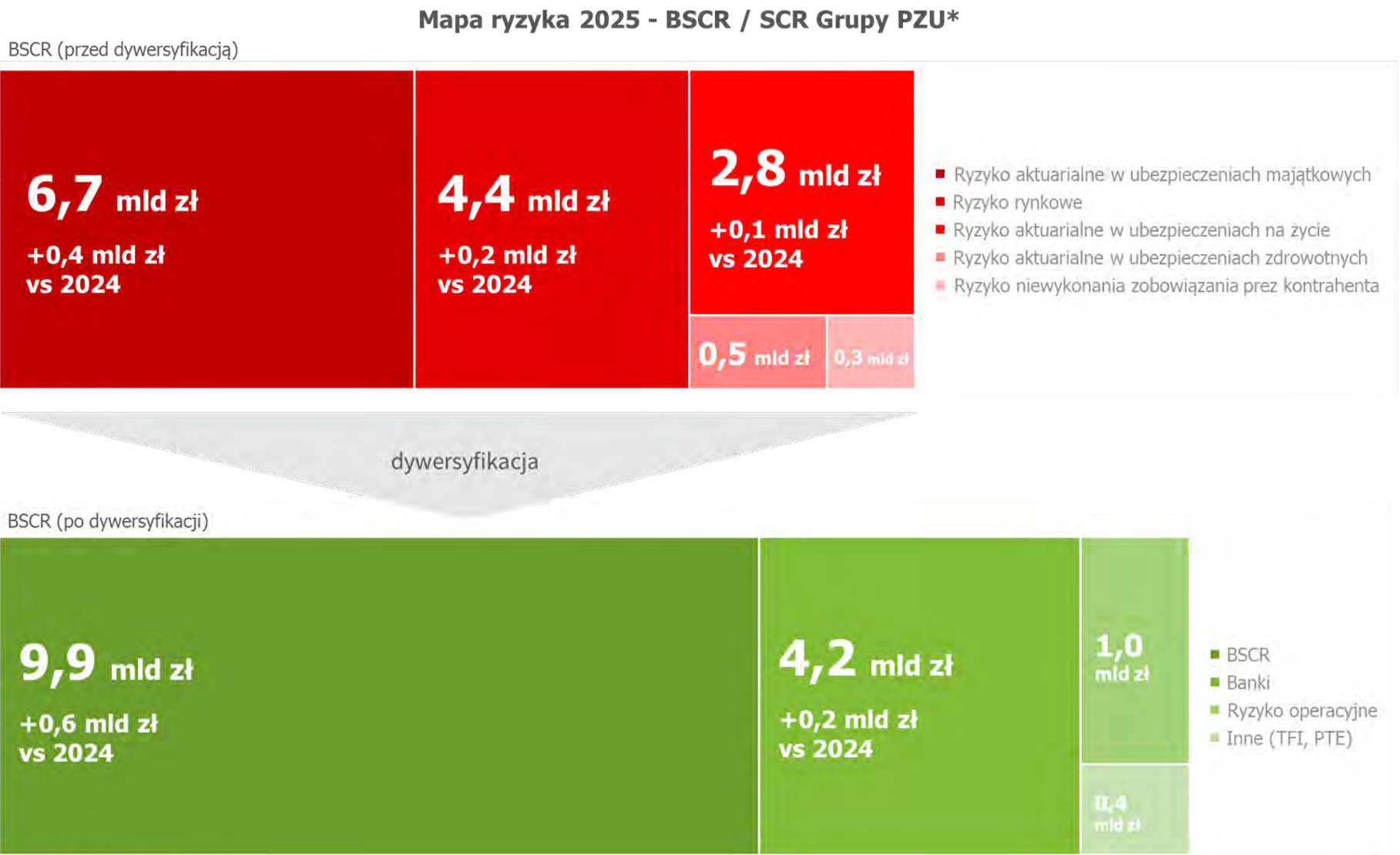
BSCR (+0,57 mld zł) oraz ryzyko operacyjne (+0,05 mld zł) wzrosły o 5–6%:

- Ryzyko ubezpieczeń majątkowych** (+0,41 mld zł przed dywersyfikacją i +0,30 mld zł po dywersyfikacji; +6%) – wzrost wynika z wyższej składki (przychody PPA wg MSSF +7%) oraz zwiększenia ryzyka katastroficznego, związanego z rosnącymi sumami ubezpieczenia i skutkami powodzi z poprzedniego roku. Ryzyko katastrof naturalnych zostało częściowo ograniczone poprzez reasekurację;
- Ryzyko rynkowe** (+0,23 mld zł; +5,6%) – wzrost ryzyka akcji i spreadu wynika z poszukiwania wyższych stóp zwrotu w warunkach spadających rentowności obligacji, m.in. poprzez zwiększanie ekspozycji na polskie korporacyjne instrumenty dłużne, zakup obligacji rządowych denominowanych w walutach innych niż waluta emisji czy selektywny zakup funduszy inwestycyjnych i akcji. Dodatkowo

wzrosły narzuty kapitałowe na akcje w związku z mechanizmem antycyklicznym w SII (symmetric adjustment). Zakup papierów niedenominowanych w PLN oraz umocnienie złotego przyczyniły się natomiast do spadku ryzyka walutowego (zmniejszenie luki walutowej w SII).

- Ryzyko ubezpieczeń na życie** (+0,13 mld zł, +5%) – stabilny biznes, choć dynamika wzrostu jest nieco niższa. Wzrost ryzyka rezygnacji wynika z poprawy rentowności produktów indywidualnych. Wpływ miały również zmiany metodologii wyliczeń.

- Banki** (zmiana wymogu na udziale PZU: +0,25 mld zł, +9%) – to efekt zmian regulacyjnych (CCR) z początku roku, które podniosły wymóg kapitałowy Alior Banku o 0,2 mld zł (+15%), a jednocześnie obniżyły wymóg dla Banku Pekao (głównie w obszarze ryzyka operacyjnego) o 0,05 mld zł (-2%). Poza tym dynamika zmian wymogów kapitałowych w bankach była zbliżona do obserwowanej w segmencie ubezpieczeniowym.



*) dane na 30 września 2025

Najistotniejsze ryzyka Grupy PZU	Podmoduły ryzyka	Definicja	Działania zarządcze ograniczające ryzyko
Ryzyko aktuarialne w ubezpieczeniach majątkowych	Ryzyko składki i rezerw	Możliwość straty lub niekorzystnej zmiany wartości zobowiązań ubezpieczeniowych: - wynikające ze zmienności w zakresie występowania, częstotliwości i dotkliwości ubezpieczanych zdarzeń, jak również ze zmienności w zakresie terminu i wysokości wypłat odszkodowań i świadczeń (ryzyko składki) - wynikające z ryzyka braku pokrycia bieżących i przyszłych zobowiązań, wynikających z zawartych umów ubezpieczenia i umów gwarancji ubezpieczeniowych (ryzyko rezerw).	Ograniczanie ryzyka aktuarialnego w ubezpieczeniach majątkowych odbywa się w szczególności poprzez następujące czynności: - zdefiniowanie zakresów odpowiedzialności w ogólnych warunkach ubezpieczenia lub innych wzorcach umów; - działania koasekuracyjne i reasekuracyjne; - stosowanie adekwatnej polityki taryfikacyjnej; - stosowanie odpowiedniej metodyki obliczania rezerw techniczno-ubebezpieczeniowych;
	Ryzyko katastroficzne	Możliwość straty lub niekorzystnej zmiany wartości zobowiązań ubezpieczeniowych, wynikające ze znacznej niepewności założeń dotyczących wyceny i tworzenia rezerw techniczno-ubebezpieczeniowych, związanych z ekstremalnymi lub nieregularnymi zdarzeniami.	- stosowanie odpowiedniej procedury oceny ryzyka przyjmowanego do ubezpieczenia (underwritingu); - stosowanie odpowiedniej procedury likwidacji szkód; - decyzje i plany sprzedażowe; - prewencję.
	Ryzyko rezygnacji	Możliwość straty lub niekorzystnej zmiany wartości zobowiązań ubezpieczeniowych, wynikające ze zmian trendu lub zmienności wskaźników rezygnacji z umów, wygasania polis, wykupów oraz odnowień	W zakresie ryzyka składki i rezerw podejmowane są następujące działania: - aktywne monitorowanie wskaźnika mieszanego; - analiza wpływu zmian otoczenia zewnętrznego na statystyki wykorzystywane do kalkulacji składek i rezerw; - proaktywne monitorowanie wyników poszczególnych produktów; - program reasekuracji w celu ograniczenia ewentualnych strat finansowych powstałych w wyniku nieoczekiwanego wzrostu szkodowości.

Najistotniejsze ryzyka Grupy PZU	Podmoduły ryzyka	Definicja	Działania zarządcze ograniczające ryzyko
			W zakresie ryzyka katastroficznego podejmowane są następujące działania: • monitorowanie zmian ekspozycji portfela; • monitorowanie pojemności i zachowka programu reasekuracji wraz z ewentualną ich modyfikacją w celu mitygacji strat powstałych w wyniku zdarzeń katastroficzných; • mapa ekspozycji w ubezpieczeniach majątkowych; • analizy ekspozycji narażonych na ryzyko pożaru (w odniesieniu do ryzyka pożaru w promieniu 200 m); • budowa modelu ryzyka powodziowego, który będzie wykorzystywany w szerokim spektrum zastosowań biznesowych (m.in. underwriting, taryfikacja) oraz mapy ekspozycji powodziowej.
Ryzyko rynkowe	Ryzyko stopy procentowej	Możliwość poniesienia straty na skutek zmiany wartości instrumentów finansowych lub aktywów oraz zmiany wartości bieżącej prognozowanych przepływów z zobowiązań, w wyniku zmian w strukturze terminowej rynkowych stóp procentowych lub wahań zmienności rynkowych stóp procentowych wolnych od ryzyka.	Działania zarządcze w odniesieniu do ryzyka rynkowego polegają w szczególności na: • dokonywaniu transakcji służących zmniejszeniu ryzyka rynkowego, tj. kupno lub sprzedaż instrumentu finansowego, zamknięcie instrumentu pochodnego, kupno zabezpieczającego instrumentu pochodnego; • dywersyfikacji portfela aktywów w szczególności ze względu na kategorię ryzyka rynkowego, terminy zapadalności instrumentów, koncentrację zaangażowania w jednym podmiocie, koncentrację geograficzną; • stanowieniu ograniczeń i limitów ryzyka rynkowego.
	Ryzyko cen akcji	Możliwość poniesienia straty na skutek zmiany wartości aktywów, zobowiązań i instrumentów finansowych w wyniku zmian rynkowych cen akcji lub wahań zmienności rynkowych cen akcji.	
	Ryzyko spreadu kredytowego	Wrażliwość wartości aktywów, zobowiązań i instrumentów finansowych na zmiany w poziomie spreadów kredytowych w odniesieniu do struktury czasowej stóp procentowych papierów wartościowych pozbawionych ryzyka lub wahanía ich zmienności.	

Najistotniejsze ryzyka Grupy PZU	Podmoduły ryzyka	Definicja	Działania zarządcze ograniczające ryzyko
Ryzyko aktuarialne w ubezpieczeniach na życie	Ryzyko walutowe	Możliwość poniesienia straty na skutek zmian wartości aktywów, zobowiązań i instrumentów finansowych w wyniku zmian kursów wymiany walut lub wahań zmienności kursów wymiany walut.	Stanowienie limitów jest głównym narzędziem zarządczym mającym na celu utrzymanie pozycji ryzyka w ramach akceptowalnego poziomu tolerancji na ryzyko. Struktura limitów dla poszczególnych kategorii ryzyka rynkowego, jak również dla poszczególnych jednostek ustalana jest w taki sposób, aby były one spójne z profilem ryzyka i tolerancją na ryzyko ustaloną przez zarządy poszczególnych jednostek.
	Ryzyko cen nieruchomości	Możliwość poniesienia straty na skutek zmian wartości aktywów, zobowiązań i instrumentów finansowych w wyniku zmian rynkowych cen nieruchomości lub wahań zmienności rynkowych cen nieruchomości.	
	Ryzyko koncentracji aktywów	Możliwość poniesienia straty wynikającej z braku dywersyfikacji portfela aktywów lub z dużej ekspozycji na ryzyko niewykonania zobowiązania przez pojedynczego emitenta papierów wartościowych lub grupę powiązanych emitentów.	
	Ryzyko śmiertelności	Możliwość straty lub niekorzystnej zmiany wartości zobowiązań ubezpieczeniowych, wynikające ze zmian w poziomie współczynników umieralności w przypadku, gdy wzrost współczynników umieralności prowadzi do zwiększenia wartości zobowiązań zakładu ubezpieczeń.	Ograniczanie ryzyka aktuarialnego w ubezpieczeniach na życie odbywa się w szczególności poprzez następujące czynności: • zdefiniowanie zakresów odpowiedzialności w ogólnych warunkach ubezpieczenia; • zdefiniowanie wyłączenia odpowiedzialności w ogólnych warunkach ubezpieczenia; • działania reasekuracyjne; • stosowanie adekwatnej polityki taryfikacyjnej; • stosowanie odpowiedniej metodyki obliczania rezerw techniczno-ubezpieczeniowych; • stosowanie odpowiedniej procedury oceny ryzyka przyjmowanego do ubezpieczenia (underwritingu); • stosowanie odpowiedniej procedury obsługi świadczeń; • decyzje i plany sprzedażowe; • prewencję.
	Ryzyko długowieczności	Możliwość straty lub niekorzystnej zmiany wartości zobowiązań ubezpieczeniowych, wynikające ze zmian w poziomie współczynników umieralności w przypadku, gdy spadek współczynnika umieralności prowadzi do zwiększenia wartości zobowiązań zakład ubezpieczeń.	
	Ryzyko niezdolności do pracy - zachorowalności	Możliwość straty lub niekorzystnej zmiany wartości zobowiązań ubezpieczeniowych, wynikające ze zmian w poziomie współczynnika niezdolności do pracy, uszczerbku na zdrowiu i zachorowalności.	
	Ryzyko rezygnacji	Możliwość straty lub niekorzystnej zmiany wartości zobowiązań ubezpieczeniowych, wynikające ze zmian w poziomie współczynników rezygnacji z umów, zamykania, odnawiania i wykupów polis.	

Najistotniejsze ryzyka Grupy PZU	Podmoduły ryzyka	Definicja	Działania zarządcze ograniczające ryzyko
Ryzyko operacyjne	Ryzyko wydatków	Możliwość straty lub niekorzystnej zmiany wartości zobowiązań ubezpieczeniowych, wynikające ze zmian w poziomie wydatków ponoszonych na obsługę umów ubezpieczenia lub umów reasekuracji, tendencji kształtowania tych wydatków lub ich zmienności.	Działania zarządcze w ramach reakcji na zidentyfikowane i ocenione ryzyko operacyjne polegają w szczególności na: - ograniczaniu ryzyka poprzez podjęcie działań mających na celu minimalizację ryzyka, między innymi poprzez wzmocnienie systemu kontroli wewnętrznej; - transferze ryzyka – w szczególności za pomocą zawarcia umowy ubezpieczenia; - unikaniu ryzyka poprzez niepodejmowanie lub wycofanie się z określonej działalności biznesowej w przypadku stwierdzenia zbyt wysokiego ryzyka operacyjnego, którego koszty ograniczenia są nieopłacalne; - akceptacji ryzyka – aprobatę konsekwencji wynikających z ewentualnej materializacji ryzyka operacyjnego, jeśli nie zagraża ono przekroczeniem poziomu tolerancji na ryzyko operacyjne.
	Ryzyko katastroficzne	Możliwość straty lub niekorzystnej zmiany wartości zobowiązań ubezpieczeniowych, wynikające ze znacznej niepewności założeń dotyczących wyceny i tworzenia rezerw, związanych z ekstremalnymi lub nieregularnymi zdarzeniami.	
	Ryzyko bezpieczeństwa	Ryzyko poniesienia straty wynikającej z nieefektywnych lub błędnych rozwiązań zabezpieczających działalność Spółki przed szkodliwymi działaniami ludzi lub czynnikami zewnętrznymi oraz działaniami stanowiącymi nadużycie prawa; obejmuje ono ryzyko bezpieczeństwa IT, rozumiane jako ryzyko wynikające z niezgodności (odstępstw) od przyjętych w Spółce polityk, regulacji zewnętrznych, procedur, standardów oraz dobrych praktyk w zakresie bezpieczeństwa IT	
	Ryzyko prawne	Ryzyko poniesienia straty wynikającej z działań niezgodnych z obowiązującymi przepisami prawa, z regulacjami wewnętrznymi lub ze zobowiązaniami kontraktowymi, mogące też powstać na skutek błędnego, zbyt późnego przyjęcia lub nieprzyjęcia regulacji prawnych oraz błędnego dokonywania interpretacji przepisów.	
	Ryzyko kadrowe	Ryzyko poniesienia straty wynikającej z nieadekwatnej i nieefektywnej polityki personalnej, braku odpowiednich zasobów ludzkich, błędów ludzkich w tym niewłaściwie zaprojektowanych i realizowanych procesów.	
	Ryzyko IT	Ryzyko poniesienia straty wynikającej ze stosowanej technologii informatycznej, która nie spełnia wymogów biznesowych w zakresie niezawodności oraz dostępności danych na założonym przez Spółkę poziomie, lub nie została odpowiednio wdrożona i nie działa zgodnie z założeniami.	

Najistotniejsze ryzyka Grupy PZU	Podmoduły ryzyka	Definicja	Działania zarządcze ograniczające ryzyko
Ryzyko aktuarialne w ubezpieczeniach zdrowotnych			Proces zarządzania ryzykiem aktuarialnym w ubezpieczeniach zdrowotnych jest analogiczny do procesów zarządzania ryzykiem w ubezpieczeniach majątkowych i w ubezpieczeniach na życie, w zależności od charakteru ubezpieczeń zdrowotnych. Sprzedaż produktów zdrowotnych nie została wydzielona do osobnego kanału dystrybucji i jest obsługiwana przez odrębne sieci sprzedaży ubezpieczeniowych spółek majątkowych i życiowych. Z uwagi na odrębne modele zarządzania produktami zdrowotnymi w spółkach majątkowych i życiowych oraz nieznacznym ryzykiem aktuarialnym w ubezpieczeniach zdrowotnych, nie wyodrębniono osobnych systemów zarządzania ryzykiem dla ubezpieczeń zdrowotnych. Produkty zbliżone w charakterystyce do produktów życiowych są zarządzane jak ubezpieczenia na życie, a pozostałe, jak ubezpieczenia majątkowe.
Ryzyko kredytowe	Ryzyko niewykonania zobowiązania przez kontrahenta	Możliwość poniesienia straty w związku z nieoczekiwanym niewykonaniem zobowiązań przez kontrahentów i dłużników Grupy PZU lub pogorszenia się ich zdolności kredytowej.	Działania zarządcze w odniesieniu do ryzyka kredytowego w części ubezpieczeniowej Grupy PZU polegają w szczególności na: • stanowieniu limitów ograniczających zaangażowanie wobec pojedynczego podmiotu, grupy podmiotów, sektorów, państw; • dywersyfikacji portfela aktywów i ubezpieczeń finansowych w szczególności ze względu na państwo, sektor; • przyjęciu zabezpieczenia; • dokonywaniu transakcji służących zmniejszeniu ryzyka kredytowego, tj. sprzedaż instrumentu finansowego, zamknięcie instrumentu pochodnego, kupno zabezpieczającego instrumentu pochodnego, restrukturyzacji udzielonego zadłużenia; • reasekuracji portfela ubezpieczeń finansowych.
	Banki	Ryzyko poniesienia straty lub niekorzystnej zmiany sytuacji finansowej, na które narażona jest Grupa PZU, wynikające z wahań wiarygodności i zdolności kredytowej emitentów papierów wartościowych, kontrahentów i wszelkich dłużników.	

Najistotniejsze ryzyka Grupy PZU	Podmoduły ryzyka	Definicja	Działania zarządcze ograniczające ryzyko
			W celu ograniczenia ryzyka kredytowego banki w Grupie PZU stanowią ograniczenia takie jak: • limit zaangażowań wobec pojedynczych podmiotów lub podmiotów powiązanych kapitałowo lub organizacyjnie; • limit zaangażowań wobec podmiotów z tej samej branży, sektora gospodarczego, prowadzących taką samą działalność lub prowadzących obrót podobnymi towarami; • limit zaangażowań wobec podmiotów z tego samego województwa oraz poszczególnych krajów bądź ich grup; • limit zaangażowań zabezpieczonych tym samym rodzajem zabezpieczenia lub zabezpieczonych przez tego samego dostawcę zabezpieczenia (w tym ryzyka wynikającego z zabezpieczenia na papierach wartościowych o podobnej charakterystyce); • limit zaangażowań w tej samej walucie.

5.4. Wrażliwość na ryzyko

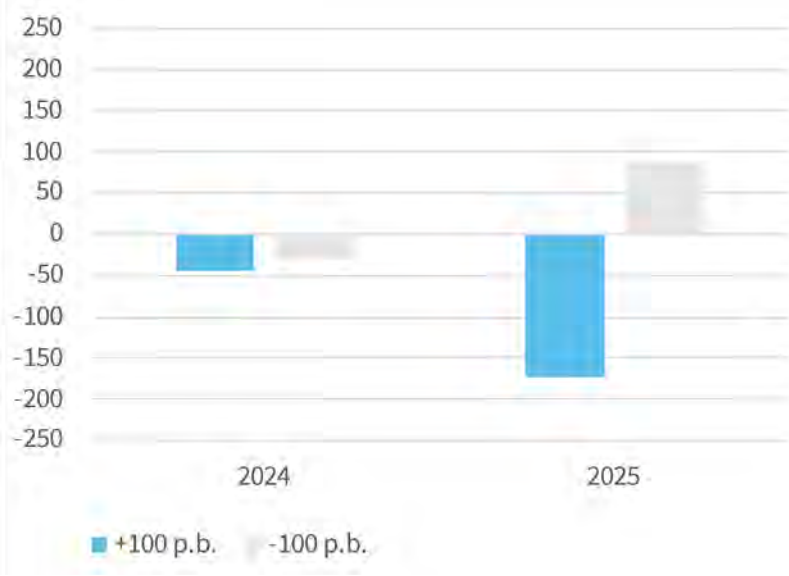
Ryzyko stopy procentowej

W tabelach poniżej zaprezentowano test wrażliwości portfela instrumentów finansowych, dla których ryzyko ponosi Grupa PZU (z wyjątkiem należności od klientów z tytułu kredytów i zobowiązań z tytułu depozytów) oraz portfela zobowiązań z tytułu umów ubezpieczenia.

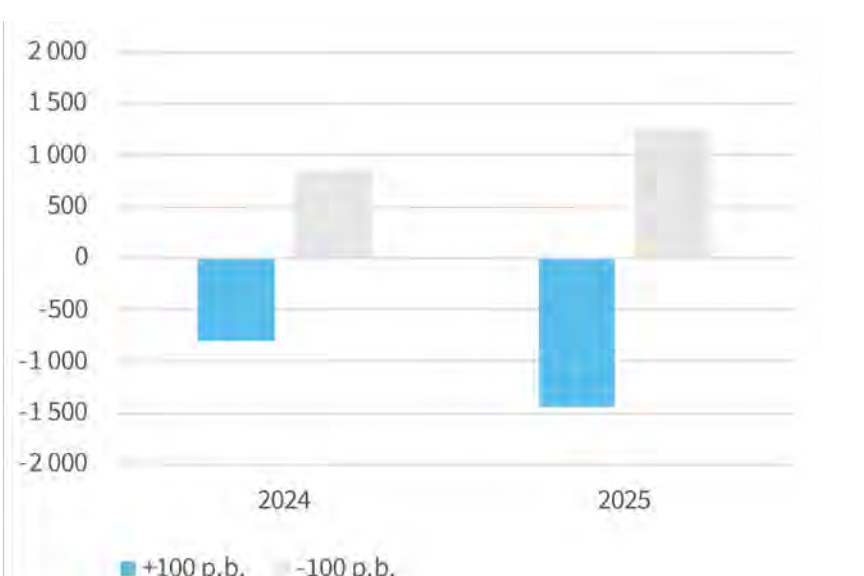
Zmiana wartości portfela w wyniku zmiany krzywej dochodowości o +/- 100 p.b. wg waluty instrumentu	31 grudnia 2024				31 grudnia 2025			
	Zysk netto		Kapitał własny		Zysk netto		Kapitał własny	
	wzrost	spadek	wzrost	spadek	wzrost	spadek	wzrost	spadek
polski złoty	(51)	13	(580)	592	(136)	82	(1 071)	848
euro	20	(42)	(151)	166	(28)	10	(232)	245
dolar amerykański	(19)	10	(70)	83	(9)	1	(137)	166
funt brytyjski	6	(12)	(3)	4	(1)	(4)	(5)	5
Razem	(44)	(31)	(804)	845	(174)	89	(1 445)	1 264

Zmiana wartości aktywów i zobowiązań z tytułu umów ubezpieczenia i reasekuracji w wyniku zmiany krzywej dochodowości o +/- 100 p.b. wg waluty	31 grudnia 2024				31 grudnia 2025			
	Zysk netto		Kapitał własny		Zysk netto		Kapitał własny	
	wzrost	spadek	wzrost	spadek	wzrost	spadek	wzrost	spadek
polski złoty	5	(7)	1 157	(1 452)	4	(5)	1 199	(1 502)
euro	(1)	1	77	(91)	(1)	1	67	(79)
dolar amerykański	-	-	(2)	2	-	-	-	(1)
funt brytyjski	-	-	8	(9)	-	-	5	(5)
pozostałe	(1)	-	3	(4)	-	-	3	(3)
Razem	3	(6)	1 243	(1 554)	3	(4)	1 274	(1 590)

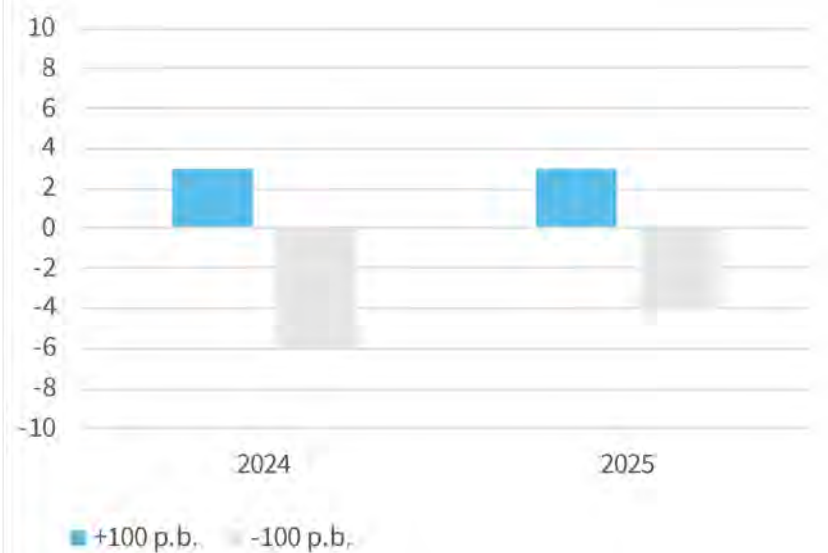
Zmiana wartości portfela w wyniku zmiany krzywej dochodowości - wpływ na zysk netto (mln zł)



Zmiana wartości portfela w wyniku zmiany krzywej dochodowości - wpływ na kapitał (mln zł)



Zmiana wartości aktywów i zobowiązań z tytułu umów ubezpieczenia i reasekuracji w wyniku zmiany krzywej dochodowości - wpływ na zysk netto (mln zł)



Zmiana wartości aktywów i zobowiązań z tytułu umów ubezpieczenia i reasekuracji w wyniku zmiany krzywej dochodowości - wpływ na kapitał (mln zł)

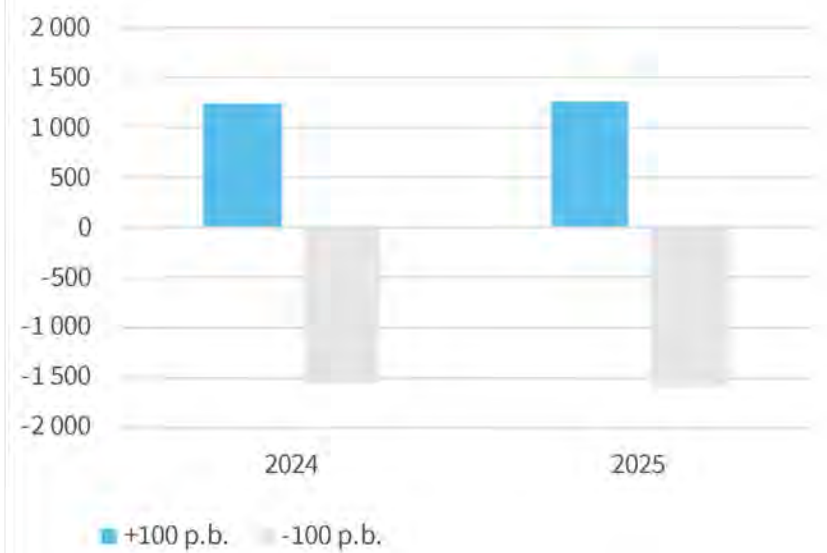


Tabela poniżej przedstawia kształtowanie się poziomu kontraktowej wrażliwości dochodu odsetkowego (NII) na zmianę stóp procentowych o 100 pb. oraz wrażliwości wartości ekonomicznej kapitału (EVE) banków Grupy PZU na zmianę stóp procentowych o 200 p.b.

Podmiot	Wrażliwość w %	31 grudnia 2024		31 grudnia 2025	
		spadek	wzrost	spadek	wzrost
Grupa Pekao	NII	(0,36)%	1,42%	(0,28)%	1,15%
	EVE	1,99%	(5,16)%	1,62%	(4,13)%
Grupa Alior Banku	NII	(2,23)%	0,11%	(2,42)%	(1,20)%
	EVE	0,07%	(3,52)%	3,48%	(8,20)%

Ryzyko cen akcji

W tabeli poniżej przedstawiono test wrażliwości portfela notowanych instrumentów kapitałowych Grupy PZU, dla których ryzyko ponosi Grupa PZU.

Analiza wrażliwości ryzyka walutowego	31 grudnia 2024				31 grudnia 2025			
	Zysk netto		Kapitał własny		Zysk netto		Kapitał własny	
	wzrost	spadek	wzrost	spadek	wzrost	spadek	wzrost	spadek
Instrumenty kapitałowe	152	(152)	176	(176)	113	(113)	136	(136)

Ryzyko walutowe

Poniższe tabele prezentują analizę wrażliwości ryzyka walutowego dla portfeli instrumentów finansowych oraz aktywów i zobowiązań z tytułu umów ubezpieczenia i reasekuracji.

Analiza wrażliwości ryzyka walutowego	31 grudnia 2024				31 grudnia 2025			
	Zysk netto		Kapitał własny		Zysk netto		Kapitał własny	
	wzrost	spadek	wzrost	spadek	wzrost	spadek	wzrost	spadek
EUR – zmiana o 20%								
Aktywa i zobowiązania z tytułu umów ubezpieczenia i reasekuracji	(122)	122	(583)	583	(100)	100	(604)	604
Instrumenty finansowe	(245)	251	726	(720)	(400)	412	607	(595)
GBP – zmiana o 20%								
Aktywa i zobowiązania z tytułu umów ubezpieczenia i reasekuracji	(62)	62	(58)	58	(35)	35	(34)	34
Instrumenty finansowe	(87)	87	47	(47)	(9)	9	40	(40)
USD – zmiana o 20%								
Aktywa i zobowiązania z tytułu umów ubezpieczenia i reasekuracji	(4)	4	(4)	4	(6)	6	(6)	6
Instrumenty finansowe	(338)	341	(16)	19	(410)	413	(7)	10
Pozostałe – zmiana o 20%								
Aktywa i zobowiązania z tytułu umów ubezpieczenia i reasekuracji	(11)	11	(66)	66	(9)	9	(78)	78
Instrumenty finansowe	92	(75)	92	(75)	93	(93)	93	(93)





5.5. System kontroli wewnętrznej

Cel i organizacja

Efektywne zarządzanie ryzykiem wspiera wdrożony w PZU System Kontroli Wewnętrznej (SKW) obejmujący rozwiązania na poziomie trzech linii obrony:

- **I linia obrony** – obejmuje zarządzanie ryzykiem przez właścicieli procesów biznesowych w toku działalności operacyjnej;
- **II linia obrony** – obejmuje zarządzanie ryzykiem przez wyspecjalizowane komórki zajmujące się identyfikacją, pomiarem, monitorowaniem i raportowaniem o ryzyku oraz kontrolą ograniczeń;
- **III linia obrony** – obejmuje audyt wewnętrzny, który przeprowadza niezależne audyty elementów systemu zarządzania ryzykiem oraz procedur kontrolnych.

System kontroli wewnętrznej w PZU jest dostosowany do skali działalności i struktury organizacyjnej Spółki. Ma on na celu zapewnienie:

- skuteczności i efektywności działalności operacyjnej;
- wiarygodności sprawozdawczości, w szczególności finansowej;

- zgodności działania z przepisami prawa, regulacjami wewnętrznymi i standardami postępowania;
- przestrzegania zasad zarządzania ryzykiem.

System obejmuje nadzór, procedury administracyjne i księgowe, struktury organizacyjne, systemy raportowania, rozwiązania informatyczne, funkcję zgodności z przepisami oraz inne mechanizmy kontrolne zapewniające stabilność i bezpieczeństwo działania. W ramach SKW wyodrębnia się:

- **funkcję kontroli** - obejmującą mechanizmy kontrolne w procesach, niezależne monitorowanie ich przestrzegania oraz raportowanie;
- **funkcję zgodności**, realizowaną przez Biuro Compliance;
- **jednostkę ds. kontroli wewnętrznej**, czyli Biuro Kontroli Wewnętrznej, odpowiedzialne za wdrażanie i nadzór nad rozwiązaniami systemowymi w zakresie SKW;
- **audyt wewnętrzny**, realizowany przez Biuro Audytu Wewnętrznego, które niezależnie i obiektywnie ocenia adekwatność i skuteczność systemu kontroli wewnętrznej i systemu zarządzania.

Nadzór

Nadzór nad systemem kontroli wewnętrznej obejmuje:

- nadzór i okresową ocenę SKW sprawowaną przez Radę Nadzorczą;
- działania Zarządu, w tym ustanowienie adekwatnego i skutecznego systemu kontroli wewnętrznej;
- nadzór Dyrektorów Grupy PZU oraz dyrektorów zarządzających nad funkcją kontroli w podległych obszarach;
- nadzór sprawowany przez kierującego Biurem Kontroli Wewnętrznej w zakresie rozwiązań systemowych wzmacniających efektywność i skuteczność SKW;
- nadzór sprawowany przez osobę nadzorującą funkcję audytu wewnętrznego;
- nadzór sprawowany przez jednostki PZU w stosunku do podległych im jednostek lub obszarów w zakresie wprowadzania i utrzymywania skutecznych i efektywnych mechanizmów kontrolnych.

Kierujący jednostkami organizacyjnymi PZU ponoszą odpowiedzialność za organizację i realizację funkcji kontroli w nadzorowanym obszarze działalności PZU, w szczególności za zaprojektowanie, wdrożenie i efektywne funkcjonowanie mechanizmów kontrolnych w realizowanych procesach, zapewniających właściwą reakcję na występujące ryzyka oraz organizację monitoringu przestrzegania wdrożonych mechanizmów kontrolnych,

proporcjonalnie do poziomu ryzyka związanego z działalnością Spółki i procesów poddawanych kontroli.

System kontroli wewnętrznej w Grupie PZU został ukształtowany na poziomie PZU jako jednostki wiodącej i funkcjonuje w spółkach Grupy z uwzględnieniem ich formalnej odrębności, proporcjonalności i adekwatności. W grupach bankowych system projektowany jest na poziomie tych grup, zgodnie z regulacjami sektorowymi.

W ramach współpracy z podmiotami Grupy PZU, Spółka analizuje cyklicznie informacje dotyczące funkcjonowania SKW, przeprowadzonych kontroli wewnętrznych i ocen systemu. Celem jest doskonalenia jednolitych standardów funkcjonowania systemów kontroli wewnętrznej w całej Grupie.

Elementy

Elementy systemu kontroli wewnętrznej zostały opisane szerzej w Rozdziale 7.4.1. System zarządzania ryzykiem i system kontroli wewnętrznej

Compliance

Celem funkcji compliance jest zapewnienie, zgodności działalności PZU z przepisami prawa, regulacjami zewnętrznymi, standardami branżowymi oraz regulacjami wewnętrznymi. Nadzoruje ją Dyrektor Zarządzający ds. Regulacji, podlegający Prezesowi Zarządu PZU (lub osobie delegowanej). Powołanie i odwołanie osoby kierującej jednostką ds. zgodności z przepisami wymaga opinii Komitetu Audytu Rady Nadzorczej PZU.



Kontrola wewnętrzna

Kontrola wewnętrzna wspiera proces zarządzania Spółką. Ma na celu niezależną ocenę adekwatności i efektywności mechanizmów kontrolnych oraz jakości i prawidłowości realizacji procesów. W PZU kontrola instytucjonalna realizowana jest przez Biuro Kontroli Wewnętrznej – niezależną, wydzieloną komórkę organizacyjną.

Audyt wewnętrzny

Celem audytu wewnętrznego jest wspieranie Grupy PZU w usprawnianiu jej działalności i dostarczanie wartości poprzez niezależną i obiektywną ocenę procesów. Audyt jest prowadzony niezależnie od funkcji operacyjnych i polega na systematycznym sprawdzaniu, czy system kontroli wewnętrznej oraz inne elementy systemu zarządzania są odpowiednie i skuteczne.

W PZU wdrożono Kodeks Etyki Audytora Wewnętrznego opierający się na Kodeksie Instytutu Audytorów Wewnętrznych (The Institute of Internal Auditors – IIA). Celem jest promowanie najlepszych praktyk wykonywania obowiązków, wzorców postawy etycznej oraz determinowanie potrzeby ciągłego rozwoju zawodowego i kształtowania właściwego wizerunku audytorów wewnętrznych.

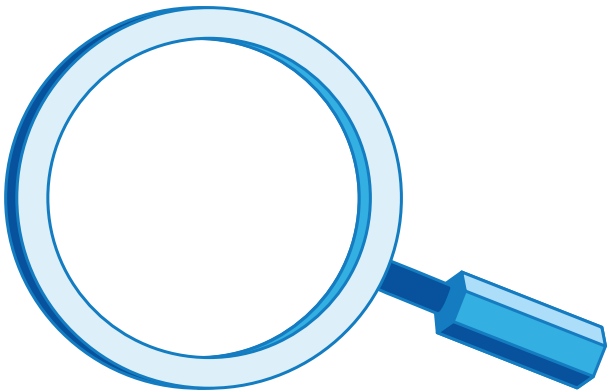
Zadania audytu realizowane są z uwzględnieniem Strategii audytu wewnętrznego na lata 2025–2027. Stan realizacji strategii jest monitorowany m.in. poprzez wskaźniki efektywności funkcji audytu wewnętrznego.

Biuro Audytu Wewnętrznego przekazuje Zarządowi i Komitetowi Audytu cykliczne informacje zarządcze dotyczące w szczególności:

- realizacji planu audytu;
- wyników przeprowadzonych audytów wewnętrznych;
- rezultatów monitorowania realizacji rekomendacji.

W celu zapewnienia wysokiej jakości i ciągłego doskonalenia audytu wewnętrznego prowadzone są wewnętrzne (corocznie) i zewnętrzne (nie rzadziej niż raz na pięć lat) oceny działalności audytu wewnętrznego w Spółce.

Przeprowadzona w 2025 roku przez KPMG niezależna ocena funkcji audytu wewnętrznego w PZU oraz analiza koordynacji grupowego audytu wewnętrznego przez Biuro Audytu Wewnętrznego wykazała, że działalność BAW jest „generalnie zgodna” z Globalnymi Standardami Audytu Wewnętrznego wydanymi przez Instytut Audytorów Wewnętrznych (IIA).



5.6. Funkcjonowanie systemu zarządzania ryzykiem i systemu kontroli wewnętrznej w 2025 roku

Obszar		Zadania	Wyniki
Zarządzanie ryzykiem	- ryzyko aktuarialne	W 2025 roku w ramach ryzyka aktuarialnego prowadzono w PZU i PZU Życie systematyczny proces monitorowania i oceny ryzyka, obejmujący zarówno analizę bieżących, jak i identyfikację trendów mogących wpływać na poziom zobowiązań ubezpieczeniowych. W odpowiedzi na identyfikowane czynniki ryzyka podejmowano adekwatne działania zarządcze zarówno na poziomie poszczególnych grup produktowych, jak i w ujęciu zagregowanym.	W 2025 roku monitoring potwierdził stabilność parametrów aktuarialnych i brak czynników ryzyka wymagających szczególnej uwagi.
	- ryzyko rynkowe	W 2025 roku w ramach ryzyka rynkowego rozwijano proces monitorowania i oceny ryzyka. Największy nacisk został położony na przyspieszenie i automatyzację raportowania ryzyka rynkowego, wychodząc naprzeciw oczekiwaniom Zarządu PZU. Dostosowano również system miar ryzyka rynkowego w celu zagwarantowania optymalnego poziomu informacji dla uczestników procesu inwestycyjnego wewnątrz Grupy PZU.	W 2025 roku proces monitorowania potwierdził stabilność profilu ryzyka rynkowego, nie identyfikując czynników wymagających szczególnej uwagi.
	- ryzyko płynności	Wpływ bieżącego otoczenia na ryzyko płynności części ubezpieczeniowej Grupy PZU w 2025 roku nie jest istotny. Płynność była utrzymywana na bezpiecznym poziomie. W ramach rutynowych działań zarządczych w zakresie ryzyka płynności Grupa PZU stale monitorowała wielkość dostępnych środków płynnych oraz wykorzystanie limitów płynnościowych.	W 2025 roku brak było podstaw do podejmowania nadzwyczajnych działań zarządczych w zakresie ryzyka płynności.
	- ryzyko kredytowe	W 2025 roku w ramach ryzyka kredytowego prowadzono w PZU i PZU Życie regularny proces monitorowania i oceny ryzyka, uwzględniając zmiany w otoczeniu gospodarczym oraz ich wpływ na jakość ekspozycji kredytowych. W odpowiedzi na identyfikowane ryzyka podejmowano adekwatne działania zarządcze zarówno na poziomie pojedynczych kontrahentów i dłużników, poszczególnych portfeli inwestycyjnych, jak i na poziomie zagregowanym. W szczególności regularnie przeprowadzano przeglądy ryzyka krajów obcych oraz sekcji gospodarki, czego wynikiem były decyzje w zakresie dostosowania limitów kredytowych, kredytowo-gwarancyjnych oraz wprowadzania dodatkowych ograniczeń jakościowych w odpowiedzi na identyfikowane ryzyka. Równolegle rozwijano elementy procesowe, obejmujące aktualizację zasad inwestycyjnych dla wybranych klas aktywów, z uwzględnieniem mechanizmów adekwatnych do ich profilu ryzyka oraz zapewniających właściwą mitygację ryzyk specyficznych.	W 2025 roku monitoring potwierdził stabilną jakość ekspozycji kredytowych, a przeprowadzone analizy nie wykazały czynników ryzyka wymagających szczególnej uwagi.

Obszar		Zadania	Wyniki
Zarządzanie ryzykiem	- ryzyko operacyjne	W 2025 roku w ramach ryzyka operacyjnego prowadzono regularny proces monitorowania i oceny ryzyka. Rozbudowano bazę wskaźników ryzyka operacyjnego monitorowanych w cyklach miesięcznych/kwartalnych oraz zmieniono formułę Samooceny ryzyka operacyjnego w kierunku zorientowania badania na identyfikację i ocenę najważniejszych ryzyk operacyjnych w prowadzonej działalności. W ramach działania sztabu kryzysowego prowadzony jest bieżący monitoring w zakresie dwóch sytuacji kryzysowych: - ogłoszonej 28 stycznia 2022 roku sytuacji kryzysowej związanej z zagrożeniem wojną w Ukrainie (atakami sił zbrojnych Federacji Rosyjskiej na Ukrainę), w ramach której realizowane jest bieżące monitorowanie aktualnej sytuacji w zakresie ciągłości działania spółek oraz bezpieczeństwa aktywów finansowych Grupy PZU; - ogłoszonej 22 lutego 2022 roku sytuacji kryzysowej związanej z podwyższonym ryzykiem ataków cybernetycznych, w ramach której wprowadzono dodatkowe środki bezpieczeństwa w obszarze cyberzagrożeń i bezpieczeństwa fizycznego oraz zobowiązanie dla spółek Grupy PZU do niezwłocznego raportowania anomalii w tych obszarach. Wprowadzono dodatkowe środki bezpieczeństwa cybernetycznego mitygujące ryzyka o wzrastającym prawdopodobieństwie materializacji. Realizowany jest bieżący, całodobowy monitoring anomalii w obszarze cyberzagrożeń obejmujący zasięgiem także podmioty zależne. W związku z wprowadzeniem na terenie całego kraju trzeciego stopnia alarmowego CRP (CHARLIE-CRP) oraz drugiego stopnia alarmowego (BRAVO), nieprzerwanie od lutego 2022 roku utrzymywany jest podwyższony stan gotowości obszarów bezpieczeństwa fizycznego oraz cybernetycznego.	W 2025 roku monitoring nie wykazał czynników ryzyka operacyjnego wymagających szczególnej uwagi. Procesy kontrolne, w tym rozszerzona lista wskaźników oraz wzmocnione mechanizmy bezpieczeństwa fizycznego i cybernetycznego, okazały się skuteczne, a ryzyko operacyjne pozostawało na stabilnym, akceptowalnym poziomie.
	- ryzyko modeli	W 2025 roku w ramach ryzyka modeli prowadzono w PZU i PZU Życie regularny proces monitorowania i oceny ryzyka. Regularnie wyznaczano poziom ryzyka modeli oraz realizowano plan walidacji. Wyniki procesu zarządzania ryzykiem modeli, takie jak raporty walidacyjne, były na bieżąco omawiane w ramach prac dedykowanego komitetu.	W 2025 roku monitoring oraz przeprowadzone walidacje potwierdziły stabilność funkcjonowania modeli i brak czynników ryzyka wymagających szczególnej uwagi.
	- ryzyko braku zgodności	W 2025 roku w PZU w ramach ryzyka braku zgodności Biuro Compliance prowadziło działania mające na celu dalsze dostosowanie funkcji compliance do zmieniającego się otoczenia prawnego oraz bieżących potrzeb Grupy PZU. Obejmowało to w szczególności prace związane z utrzymaniem adekwatności i efektywności procesów compliance, uwzględniające status Grupy PZU jako konglomeratu finansowego. Ponadto obszar compliance był zaangażowany w działania dostosowujące Spółkę do wymogów wynikających z nowych oraz zmienianych aktów prawnych.	W 2025 roku działania Biura Compliance skutecznie wspierały dostosowanie procesów do zmieniających się wymogów prawnych. Nie zidentyfikowano istotnych niezgodności wymagających szczególnej interwencji.

Obszar		Zadania	Wyniki
Zarządzanie ryzykiem	- koncentracja ryzyka	W 2025 roku w ramach koncentracji ryzyka prowadzono proces monitorowania i oceny koncentracji ryzyka. Ekspozycje przekraczające ustalone progi i tym samym wymagające szczególnej uwagi, były poddawane dodatkowym analizom pod kątem ich ryzyka oraz mitygantów. Działania te miały na celu zapewnienie akceptowalnego poziomu ryzyka takich ekspozycji.	W 2025 roku nie stwierdzono potrzeby podejmowania dodatkowych działań w zakresie koncentracji ryzyka.
Kontrola wewnętrzna		Kontrola instytucjonalna W ramach Planu kontroli wewnętrznych na 2025 roku Biuro Kontroli Wewnętrznej zrealizowało 12 kontroli problemowych. Kontrolą objęto w szczególności następujące obszary działalności PZU: dystrybucja i obsługa ubezpieczeń, obsługa szkód i świadczeń, windykacja należności, administracja flotą pojazdów i telefonią, bezpieczeństwo i higiena pracy, gospodarowanie nieruchomościami, zarządzanie dostępami IT. Testowanie w ramach Systemu Kontroli Wewnętrznej. Najważniejsze testy pionowe obejmowały następujące tematy: 1. Prawidłowość udokumentowania wyników przeprowadzonych testów. Kontrolą zostały objęte wszystkie jednostki Spółki, które w 2024 roku zaplanowały kontrole. 2. Realizacja obowiązku uwzględnienia w analizie ryzyka Systemu Kontroli Wewnętrznej czynników związanych z zarządzaniem ryzykiem wynikających z wydanych zaleceń i rekomendacji przez komórki II linii, w szczególności Biuro Compliance, i Biuro Audytu Wewnętrznego oraz KNF, UOKiK i biegłych rewidentów. Test został przeprowadzony na wybranej próbie jednostek. 3. Realizacja obowiązku ujęcia przez jednostki Spółki w rocznym planie kontroli testów obligatoryjnych. Test został przeprowadzony na wybranej próbie jednostek.	W wyniku zrealizowanych zadań kontrolnych stwierdzono nieprawidłowości różnej wagi oraz wydano zalecenia mające na celu wyeliminowanie tych nieprawidłowości, bądź usprawnienie realizacji działań objętych kontrolą. Wszystkie zalecenia z terminem realizacji przypadającym w 2025 roku zostały zrealizowane w całości lub w części, zgodnie z harmonogramami. A.d.1 W ramach wydanych zaleceń do stwierdzonych nieprawidłowości zobowiązano kierujących jednostkami lub osoby wyznaczone do: 1) Egzekwowania od pracowników odpowiedzialnych za rejestrację oraz weryfikację wyników kontroli do: • prawidłowego rejestrowania wyników kontroli, • weryfikowania wyników kontroli przez kontrolera wiodącego, • terminowej realizacji zaplanowanych badań i akceptacji wyników. 2) Akceptowania wyników zrealizowanych badań w terminie. 3) Zobowiązania pracowników odpowiedzialnych za realizację zaleceń do ich prawidłowego i terminowego wykonania. A.d.2 i 3. Nie zidentyfikowano nieprawidłowości.
Audyt wewnętrzny		W 2025 roku audyt w Grupie PZU koncentrował się przede wszystkim na obszarach mających bezpośredni wpływ na doświadczenie i bezpieczeństwo klientów – w tym jakości obsługi, ochronie danych oraz transparentności procesów. Równocześnie audyt skupiał się na obszarach kluczowych dla stabilności i rozwoju organizacji, w tym na zarządzaniu ryzykiem, efektywności procesów oraz zgodności z regulacjami. Szczególny nacisk kładzie na bezpieczeństwo danych, transformację cyfrową oraz mechanizmy kontroli w obszarach strategicznych i operacyjnych.	W wyniku przeprowadzonych audytów wydano rekomendacje mitygujące zidentyfikowane ryzyka oraz usprawniające działalność. Nadzór nad terminową realizacją rekomendacji sprawują nadzorujący je Członkowie Zarządu lub Dyrektorzy Grupy PZU, a Biuro Audytu Wewnętrznego monitoruje i weryfikuje ich wykonanie, a następnie po analizie Biuro decyduje, czy uznać je za zrealizowane.



6. Wyniki i dywidenda

- 6.1. Główne czynniki mające wpływ na osiągnięty wynik finansowy
- 6.2. Przychody i koszty Grupy PZU
- 6.3. Struktura aktywów i pasywów Grupy PZU
- 6.4. Udział segmentów branżowych w tworzeniu skonsolidowanego wyniku
- 6.5. Wyniki jednostkowe PZU
- 6.6. Wpływ realizacji strategii Grupy PZU na wyniki 2025 roku
- 6.7. Dywidenda
- 6.8. Rating finansowy
- 6.9. Prognozy analityków





6.1. Główne czynniki mające wpływ na osiągnięty wynik finansowy

W 2025 roku zysk netto przypadający na akcjonariuszy jednostki dominującej Grupy PZU wyniósł 6 699 mln zł wobec 5 342 mln zł w 2024 roku (wzrost o 25,4%). Zysk netto sięgnął 13 987 mln zł i był o 14,5% wyższy niż w 2024 roku, a zysk brutto osiągnął poziom 17 842 mln zł wobec 15 705 mln zł w poprzednim roku.

Z wyłączeniem zdarzeń jednorazowych⁶⁷ wynik netto wzrósł o 11,8% względem ubiegłego roku.

Zysk z działalności operacyjnej za 2025 rok wyniósł 17 847 mln zł i był wyższy o 13,7% w stosunku do wyniku za 2024 rok.

Na wysokość zysku z działalności operacyjnej miały w szczególności wpływ:

- **wyższy wynik w segmencie ubezpieczeń masowych majątkowych** (+824 mln zł), głównie w efekcie wzrostu wyniku z usług ubezpieczenia (+798 mln zł) zarówno w ubezpieczeniach pozakomunikacyjnych jak i komunikacyjnych. Wzrost przychodów segmentu związany był z wyższą dynamiką sprzedaży ubezpieczeń pozakomunikacyjnych (głównie ubezpieczenia mieszkaniowe PZU Dom i produkt PZU

Firma oferowany małym i średnim przedsiębiorstwom) oraz ubezpieczeń komunikacyjnych (wzrost średniej składki). Niższy poziom kosztów usług ubezpieczenia netto o 246 mln zł r/r (-2,0 %) przy wzroście przychodów z umów ubezpieczenia netto o 4,3% r/r oznacza poprawę rentowności mierzone wskaźnikiem mieszanym (COR) o 5,7 p.p.;

- **wyższe wyniki w segmencie działalności bankowej** (+597 mln zł), w szczególności ze względu na wzrost wyniku odsetkowego w efekcie wyższych wolumenów kredytowych oraz przy stabilnej marży odsetkowej w Banku Pekao oraz wyższy wynik z tytułu prowizji i opłat, częściowo kompensowane przez wzrost kosztów działalności oraz wyższe koszty ryzyka prawnego walutowych kredytów hipotecznych (w Alior Bank);

- przeszacowanie poziomu aktywa i rezerwy z tytułu podatku odroczonego w Banku Pekao i Alior Bank w związku z podwyższeniem stawek podatku dochodowego dla banków od 2026 roku.

- **wzrost wyniku z działalności operacyjnej w segmencie inwestycje** (+341 mln zł) w szczególności wskutek wyższego wyniku z inwestycji w zakresie wolnych środków w tym na portfelu instrumentów dłużnych wobec ubiegłorocznej sprzedaży historycznych transzy z mniejszą rentownością i reinwestycji przy wyższych rentownościach, instrumentów kapitałowych ze względu na korzystną sytuację na rynku jak również nieruchomości komercyjnych w związku z wyższym poziomem przychodów z punktów swapowych;
- **wzrost zysku z działalności operacyjnej w segmencie ubezpieczeń korporacyjnych majątkowych** (+326 mln zł) przy wyższym r/r wyniku z usług ubezpieczenia (+333 mln zł), jako wypadkowa wzrostu przychodów (+328 mln zł) zarówno ubezpieczeń komunikacyjnych jak i pozakomunikacyjnych oraz niższego poziomu kosztów usług ubezpieczenia co przełożyło się na poprawę rentowności mierzonej wskaźnikiem mieszanym (COR) o 8,3 p.p.;
- **wyższy wynik w segmencie ubezpieczeń na życie o charakterze inwestycyjnym** (+103 mln zł) głównie w efekcie zmiany założeń dotyczących częściowych wykupów oraz kosztów w produkcie IKE przekładających się na spadek komponentu straty;
- **wzrost wyniku w segmencie krajów bałtyckich** (+69 mln zł) w związku z wyższymi przychodami z umów ubezpieczeń spowodowanymi wzrostem sprzedaży w ubezpieczeniach majątkowych

W 2024 roku zdarzenia jednorazowe obejmują:
- aktualizację rezerwy na ryzyko związane z walutowymi kredytami hipotecznymi w Banku Pekao;
- koszty związane z modyfikacją umów kredytów hipotecznych złotych udzielonych konsumentom z tytułu zawieszenia przez nich spłat kredytu (tzw. wakacje kredytowe);

i pozostałych osobowych (głównie na skutek wzrostu sprzedaży ubezpieczeń majątkowych i zdrowotnych oraz komunikacyjnych OC), przy jednoczesnym wzroście zobowiązań z tytułu szkód bieżącego roku na skutek wzrostu wartości portfela;

- **wyższy wynik z działalności operacyjnej w segmencie ubezpieczeń indywidualnych na życie o charakterze ochronnym** (+55 mln zł), głównie w efekcie wzrostu przychodów z ubezpieczeń w wyniku wyższego uwolnienia marży kontraktowej oraz wzrostu przypisania składki przeznaczonej na pokrycie kosztów akwizycji oraz oczekiwanych odszkodowań i świadczeń w konsekwencji rozwoju portfela ubezpieczeń;
- **niższy wynik z działalności operacyjnej w segmencie ubezpieczeń grupowych i indywidualnie kontynuowanych na życie** (-76 mln zł), jako wypadkowa wzrostu przychodów z usług ubezpieczenia w wyniku wyższego uwolnienia marży kontraktowej we wszystkich grupach ubezpieczeń oraz wyższych r/r kosztów usług ubezpieczenia w efekcie utrzymującej się wysokiej utylizacji świadczeń z ubezpieczeń zdrowotnych jak i wyższego kosztu szkód w pozostałych ub. grupowych.

W poszczególnych pozycjach wyniku operacyjnego Grupa PZU odnotowała:

- efekt związany z ponadnormatywną liczbą szkód o charakterze masowym wywołanych przez zdarzenia atmosferyczne, głównie powódź;
- rozwiązanie odpisu z tytułu utraty wartości aktywów powstałych w wyniku nabycia Alior Banku.

- **wzrost przychodów z ubezpieczeń** o 5,0% – do 30 882 mln zł, (+1 310 mln zł po uwzględnieniu alokacji składek reasekuracyjnych), w tym:
 - wzrost amortyzacji zobowiązań (LRC) w konsekwencji wyższej dynamiki sprzedaży, głównie ubezpieczeń pozakomunikacyjnych oraz w mniejszym stopniu komunikacyjnych w obu segmentach ubezpieczeń majątkowych jak również w segmencie krajów bałtyckich w efekcie wyższej sprzedaży w ubezpieczeniach majątkowych i pozostałych osobowych w tym ubezpieczeń majątkowych i zdrowotnych oraz komunikacyjnych OC;
 - wyższe uwolnienie marży kontraktowej w tym głównie w segmencie ubezpieczeń indywidualnych (w ub. bancassurance, oraz w ubezpieczeniach Typu J i terminowych) oraz w segmencie ubezpieczeń grupowych i indywidualnie kontynuowanych we wszystkich grupach ubezpieczeń;
 - spadek przypisania składki przeznaczonej na pokrycie oczekiwanych odszkodowań i świadczeń jako wypadkowa wzrostu w ub. indywidualnych w konsekwencji rozwoju portfela ubezpieczeń oraz spadku w ubezpieczeniach grupowych i indywidualnie kontunuowanych (ze względu na niższą utylizację w ubezpieczeniach zdrowotnych).
- **niższy poziom kosztów usług ubezpieczenia** – wyniosły 24 957 mln zł, a więc o 0,6% mniej w porównaniu z 2024 rokiem. Koszty skorygowane o kwoty należne od reasekuratorów wzrosły o 24 mln zł, a ich zmiana była wypadkową:

68) w tym: przychody odsetkowe wyliczone przy zastosowaniu efektywnej stopy procentowej i zrównane z nimi, pozostałe przychody netto z inwestycji, wynik z tytułu zaprzestania ujmowania

- wyższych zobowiązań z tytułu szkód bieżącego roku głównie w segmencie ubezpieczeń korporacyjnych (zarówno w ubezpieczeniach pozakomunikacyjnych i komunikacyjnych), w ubezpieczeniach grupowych i indywidualnie kontynuowanych oraz w segmencie krajów bałtyckich. Wzrosty były częściowo kompensowane spadkiem zobowiązań z tytułu szkód bieżącego roku w segmencie ubezpieczeń masowych (głównie w ubezpieczeniach pozakomunikacyjnych – w 2024 roku ponadnormatywna liczba szkód o charakterze masowym powodowanych przez zdarzenia atmosferyczne);
- uwolnienia wyższej r/r nadwyżki rezerw szkodowych netto z lat ubiegłych ponad bieżącą wartość wypłat głównie w segmencie ubezpieczeń korporacyjnych majątkowych;
- nadwyżki amortyzacji ponad utworzenie komponentu straty w segmencie ubezpieczeń masowych majątkowych, głównie na portfelu OC komunikacyjnych oraz spadku komponentu straty w segmencie ub. na życie o charakterze inwestycyjnym w efekcie zmiany założeń dotyczących częściowych wykupów oraz kosztów w produkcie IKE;
- wyższych kosztów administracyjnych przypisanych do działalności ubezpieczeniowej w związku ze wzrostem kosztów osobowych (wpływ podwyżek wynagrodzeń), wyższymi kosztami informatycznymi w związku z rozwojem obszaru IT i budową kompetencji w obszarze utrzymania systemów;

instrumentów finansowych i inwestycji niewycenianych w wartości godziwej przez wynik finansowy, wynik z tytułu odpisów na oczekiwane straty kredytowe, zmiana netto wartości godziwej

- wyższej amortyzacji przepływów pieniężnych z tytułu akwizycji w konsekwencji rosnącej sprzedaży przy jednoczesnym wzroście kosztów prowizji (wpływ zmiany rozkładu sprzedaży po kanałach).
- wyższy o 4,4% wynik netto na działalności inwestycyjnej bez uwzględnienia kosztów odsetkowych i 10,3% wyższy wynik po uwzględnieniu kosztów odsetkowych⁶⁸ (wzrost z 19 965 mln zł do 22 024 mln zł). Wzrost dotyczył zarówno wyników inwestycyjnych wygenerowanych na działalności bankowej jak i pozabankowej. Wzrost wyników na działalności bankowej związany był w szczególności z wyższym wynikiem odsetkowym, będącym wypadkową wzrostu w Banku Pekao i spadku w Alior Banku. W Banku Pekao wynik odsetkowy kształtowany był przez wyższe wolumeny kredytowe i stabilny poziom marży odsetkowej, pomimo niższego poziomu stóp procentowych. W Alior Banku odnotowano relatywnie ograniczoną skalę spadku wyniku odsetkowego pomimo obniżenia stóp procentowych w 2025 roku. Dodatkowo pozytywnie na zmianę wyniku odsetkowego banków r/r wpłynął efekt ujęcia w 2024 roku kosztów wakacji kredytowych w kwocie 153 mln zł w Pekao i 62 mln zł w Alior Banku. Jednocześnie odnotowano wzrost wyniku netto na działalności inwestycyjnej, z wyłączeniem działalności bankowej⁶⁹. Był on wyższy niż w 2024 roku głównie w efekcie:
 - wzrostu dochodów z portfeli dłużnych wycenianych w wartości godziwej przez inne całkowite dochody w efekcie zakupu instrumentów przy wysokim poziomie rentowności na rynku;

aktywów i zobowiązań wycenianych w wartości godziwej, koszty odsetkowe
69) Działalność bankowa: dane Banku Pekao i Alior Banku

Wynik operacyjny Grupy PZU w 2025 roku (w mln zł)

2024	Zysk z działalności operacyjnej	15 697
	Przychody z ubezpieczeń brutto	1 459
	Alokacja składek reasekuracyjnych	(149)
	Odszkodowania i świadczenia netto	265
	Koszty administracyjne	(90)
	Koszty akwizycji	(199)
	Przychody i koszty finansowe	(618)
	Wynik netto na działalności inwestycyjnej*	1 231
	Wynik z tytułu prowizji i opłat	357
	Koszty działania Grupy PZU niedotyczące usług ubezpieczenia	(692)
	Koszty odsetkowe	828
	Koszty ryzyka prawnego wal. kredytów hipotecznych	(90)
	Pozostałe przychody i koszty operacyjne	(152)
2025	Zysk z działalności operacyjnej	17 847



- wyższego wyniku instrumentów kapitałowych w szczególności ze względu na korzystną sytuację na rynku, silniejsze wzrosty wyceny funduszy Private Equity jak również zysk ze sprzedaży części akcji z portfela;
- wyższego poziomu przychodów z tytułu punktów swapowych w szczególności w zakresie nieruchomości komercyjnych.

Jednocześnie wynik z działalności inwestycyjnej na portfelu aktywów stanowiących pokrycie ubezpieczeń o charakterze inwestycyjnym był wyższy w porównaniu z 2024 rokiem, co pozostaje bez wpływu na łączny wynik netto Grupy PZU, ponieważ jest on równoważony przez zmianę poziomu przychodów i kosztów finansowych z ubezpieczeń.

- wzrost wyniku z tytułu prowizji i opłat do 4 199 mln zł w 2025 roku wobec 3 842 mln zł w 2024 roku związany głównie ze wzrostem przychodów od funduszy oraz towarzystw funduszy inwestycyjnych, w efekcie wyższego poziomu aktywów w zarządzaniu. Odnotowano również wyższy wynik z tytułu prowizji maklerskich w bankach, oraz wzrost marży na transakcjach walutowych z klientami;
- wyższy poziom kosztów ryzyka prawnego kredytów hipotecznych w walutach obcych - wyniosły 819 mln zł względem 729 mln zł w 2024 roku. Rozpoznanie dodatkowych kosztów w 2025 roku wynika głównie z aktualizacji oczekiwanych skutków finansowych wyroków sądowych oraz prognozy przyszłego napływu pozwów ze strony kredytobiorców;

*) w tym: przychody odsetkowe wyliczone przy zastosowaniu efektywnej stopy procentowej i zrównane z nimi, pozostałe przychody netto z inwestycji, wynik z tytułu zaprzestania ujmowania instrumentów finansowych i inwestycji niewycenianych w wartości godziwej przez wynik finansowy, wynik z tytułu odpisów na oczekiwane straty kredytowe, zmiana netto wartości godziwej aktywów i zobowiązań wycenianych w wartości godziwej

**) Dane przekształcone.

- wzrost poziomu kosztów działania Grupy niedotyczących usług ubezpieczenia z 10 514 mln zł w 2024 roku do 11 206 mln zł w 2025 roku. Na zmianę miały wpływ następujące czynniki:
 - wyższe koszty usług obcych w tym w szczególności na działalności bankowej;
 - wyższe o 212 mln zł opłaty do Bankowego Funduszu Gwarancyjnego, łączne obciążenie banków w 2025 roku wzrosło do 491 mln zł;
 - spadek obciążenia podatkiem od instytucji finansowych które wyniosło łącznie 1 558 mln zł w 2025 roku względem 1 566 mln zł w 2024 roku (to rezultat zmiany poziomu aktywów będących przedmiotem opodatkowania, a nie stawki podatku);
- zmianę salda pozostałych przychodów i kosztów operacyjnych – do 891 mln zł wobec 1 043 mln zł w 2024 roku. Zmiana była spowodowana głównie utworzeniem rezerw na zagadnienia związane z ochroną konsumentów w Banku Pekao w wysokości 202 mln zł. Wzrost kosztów został częściowo skompensowany wyższymi przychodami ze sprzedaży usług medycznych.

Podstawowe wielkości ze skonsolidowanego rachunku zysków i strat	1 stycznia - 31 grudnia 2022 w mln zł	1 stycznia - 31 grudnia 2023** w mln zł	1 stycznia - 31 grudnia 2024 w mln zł	1 stycznia - 31 grudnia 2025 w mln zł
Wynik z usług ubezpieczenia przed reasekuracją	3 600	4 122	4 307	5 925
Przychody z ubezpieczeń	24 745	26 868	29 423	30 882
Koszty usług ubezpieczenia	(21 145)	(22 746)	(25 116)	(24 957)
Przychody lub koszty z tytułu umów reasekuracji	63	(103)	(792)	(1 124)
Alokacja składek reasekuracyjnych	(1 126)	(1 514)	(1 882)	(2 031)
Kwoty należne od reasekuratorów	1 189	1 411	1 090	907
Wynik z usług ubezpieczenia	3 663	4 019	3 515	4 801
Przychody i koszty finansowe z ubezpieczeń	(408)	(1 786)	(1 565)	(2 023)
Przychody i koszty finansowe z reasekuracji	30	38	140	(20)
Wynik z tytułu prowizji i opłat	3 687	3 786	3 842	4 199
Wynik netto na działalności inwestycyjnej*	15 353	28 125	28 208	29 439
Koszty działania banków	(5 450)	nd.	nd.	nd.
Koszty działania Grupy PZU niedotyczące usług ubezpieczenia	nd.	(9 701)	(10 514)	(11 206)
Koszty ryzyka prawnego dotyczącego walutowych kredytów hipotecznych	nd.	(369)	(729)	(819)
Koszty odsetkowe	(4 767)	(8 890)	(8 243)	(7 415)
Pozostałe przychody i koszty operacyjne	(3 946)	913	1 043	891
Zysk (strata) z działalności operacyjnej	8 162	16 135	15 697	17 847
Udział w wynikach finansowych netto jednostek wycenianych metodą praw własności	(25)	10	8	(5)
Zysk (strata) brutto	8 137	16 145	15 705	17 842
Podatek dochodowy	(2 471)	(3 626)	(3 484)	(3 855)
Zysk (strata) netto	5 666	12 519	12 221	13 987
Zyski (straty) netto przypisane właścicielom jednostki dominującej	3 781	5 780	5 342	6 699

6.2. Przychody i koszty Grupy PZU

Przychody z ubezpieczeń

W 2025 roku przychody z ubezpieczeń Grupy PZU osiągnęły wartość 30 882 mln zł, czyli o 5,0% (1 459 mln zł) więcej niż w 2024 roku. Na zmianę poziomu przychodów z ubezpieczeń największy wpływ miały:

- wzrost o 549 mln zł (+4,2% r/r, do poziomu 13 655 mln zł) przychodów z ubezpieczeń w segmencie ubezpieczeń majątkowych masowych (po uwzględnieniu alokacji składek reasekuracyjnych wzrost o 552 mln zł), w tym wzrost amortyzacji zobowiązań z tytułu pozostałego okresu świadczenia usług (LRC) w konsekwencji wyższej dynamiki sprzedaży ubezpieczeń pozakomunikacyjnych (głównie ubezpieczenia mieszkaniowe PZU DOM, które są powiązane z nową odstoną oferty - szeroka ochrona w standardzie oraz ubezpieczeń PZU Firma oferowanych małym i średnim przedsiębiorstwom dzięki lepszemu dopasowaniu oferty do ryzyka). Wzrost dotyczył również ubezpieczeń komunikacyjnych, był on efektem wysokiej dynamiki składki z drugiej połowy 2024 roku i z pierwszej połowy 2025 roku (wzrost średniej składki będący odpowiedzią na rosnący koszt szkód);
- wzrost o 483 mln zł (+10,3% r/r, do poziomu 5 187 mln zł) przychodów w segmencie ubezpieczeń majątkowych korporacyjnych – w tym amortyzacji zobowiązań z tytułu pozostałego okresu świadczenia usług (LRC) (+431 mln zł) w efekcie wyższej dynamiki sprzedaży zarówno ubezpieczeń komunikacyjnych

(wzrost średniej składki oraz dobrej sprzedaży bieżącego roku, w szczególności leasingów) jak i pozakomunikacyjnych (wpływ zarabiania składki z 2024 roku, w tym z kontraktu z klientem z branży wytwarzania energii oraz wysokiej sprzedaży w 2025 roku, głównie w obszarze klienta strategicznego). Po uwzględnieniu alokacji składek reasekuracyjnych przychody wzrosły o 328 mln zł;

- wyższy poziom przychodów z ubezpieczeń w segmencie krajów bałtyckich (wzrost przychodów brutto o 193 mln zł r/r, wzrost przychodów po uwzględnieniu alokacji składek reasekuracyjnych o 195 mln zł) w efekcie wzrostu sprzedaży w ubezpieczeniach majątkowych i pozostałych osobowych w tym ubezpieczeń majątkowych i zdrowotnych (wzrost liczby polis) oraz komunikacyjnych OC rozwój portfela na rynku litewskim;
- wzrost o 126 mln zł (+ 16,9% r/r do poziomu 870 mln zł) przychodów z ubezpieczeń w segmencie ubezpieczeń indywidualnych o charakterze ochronnym w wyniku wyższego uwolnienia marży kontraktowej, w tym w ubezpieczeniach

Przychody z ubezpieczeń Grupy PZU w 2025 roku (w mln zł)



- bancassurance oraz w ubezpieczeniach Typu J i terminowych oraz wzrost przypisania składki przeznaczonej na pokrycie oczekiwanych odszkodowań i świadczeń w konsekwencji rozwoju portfela ubezpieczeń;
- wyższe przychody z ubezpieczeń w segmencie ubezpieczeń grupowych i indywidualnie kontynuowanych na życie (+81 mln zł r/r) w efekcie niższego poziomu składki niezbędnej na pokrycie oczekiwanych odszkodowań i świadczeń (-97 mln zł) w następstwie zakładanej niższej utylizacji świadczeń w ubezpieczeniach zdrowotnych, oraz wyższego uwolnienia marży kontraktowej w 2025 roku (+167 mln zł r/r) we wszystkich grupach ubezpieczeń.

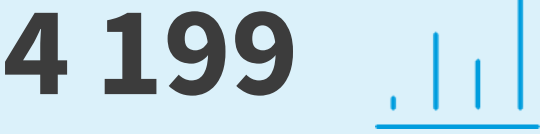
Wynik z tytułu prowizji i opłat

W 2025 roku wynik z tytułu prowizji i opłat wyniósł 4 199 mln zł i był o 357 mln zł, a więc o 9,3% wyższy niż w poprzednim roku. Na wysokość przychodów złożyły się głównie:

- przychody netto z tytułu prowizji i opłat w działalności bankowej – w wysokości 3 236 mln zł, wyższe o 188 mln zł, a więc (+6,2%) w stosunku do poprzedniego roku w tym głównie w związku ze wzrostem prowizji maklerskich oraz marży na transakcjach walutowych z klientami jak również niższymi kosztami transakcji kartowych i bankomatowych;
- przychody i opłaty od funduszy i towarzystw funduszy inwestycyjnych – w wysokości 750 mln zł, wyższe o 144 mln zł (+23,8% r/r), w tym w związku z wyższym poziomem aktywów w zarządzaniu;

- przychody z tytułu ubezpieczeń emerytalnych – w wysokości 209 mln zł, wyższe o 25 mln zł (+13,6% r/r), głównie w związku ze wzrostem wynagrodzenia za zarządzanie funduszami w efekcie wzrostu wartości aktywów netto funduszu.

Wynik z tytułu prowizji i opłat w 2025 roku (w mln zł)



Wynik z inwestycji i koszty odsetkowe

Wynik z inwestycji z uwzględnieniem kosztów odsetkowych bez Banku Pekao i Alior Banku wyniósł 3 646 mln zł w 2025 roku, względem 2 659 mln zł w ubiegłym roku.

Wyższy poziom wyniku na działalności inwestycyjnej z wyłączeniem działalności bankowej spowodowany był w szczególności:

- wzrostem dochodu z portfeli dłużnych wycenianych w wartości godziwej przez inne całkowite dochody w efekcie zakupu instrumentów przy wysokim poziomie rentowności na rynku jak również aktywnego podwyższania rentowności portfela i ubiegłorocznej sprzedaży historycznych transzy z mniejszą rentownością i reinwestycji środków przy wyższych rentownościach;
- wyższym wynikiem z portfeli dłużnych wycenianych w wartości godziwej przez wynik w efekcie wyższego stanu aktywów i osiągnięciu wyższych stóp zwrotu w efekcie wykorzystania sprzyjających trendów rynkowych;
- wyższym wynikiem instrumentów kapitałowych w szczególności ze względu na korzystną sytuację na rynku, silniejsze wzrosty wyceny funduszy Private Equity jak również zysk ze sprzedaży części akcji z portfela;
- wyższym poziomem przychodów z tytułu punktów swapowych w szczególności w zakresie nieruchomości komercyjnych.

Jednocześnie wynik z działalności inwestycyjnej na portfelu aktywów stanowiących pokrycie ubezpieczeń o charakterze inwestycyjnym był wyższy w porównaniu z 2024 rokiem, co pozostaje bez wpływu na łączny wynik netto Grupy PZU, ponieważ jest on równoważony przez zmianę poziomu przychodów i kosztów finansowych z ubezpieczeń.

Koszty działania Grupy PZU niedotyczące usług ubezpieczenia

Koszty działania Grupy PZU niedotyczące usług ubezpieczenia wyniosły w 2025 roku 11 206 mln zł wobec 10 514 mln zł w 2024 roku. Na zmianę salda miały wpływ następujące czynniki:

- wyższe koszty usług obcych w tym głównie na działalności bankowej w szczególności w obrębie kosztów usług informatycznych;
- wyższe o 212 mln zł opłaty do Bankowego Funduszu Gwarancyjnego, łączne obciążenie banków w 2025 wzrosło do 491 mln zł;
- spadek obciążenia podatkiem od instytucji finansowych – (na działalności ubezpieczeniowej i bankowej łącznie) z 1 566 mln zł w 2024 roku do 1 558 mln zł w 2025 roku, co było efektem niższego obciążenia ze względu na spadek aktywów będących podstawą opodatkowania (stawka podatku bankowego nie uległa zmianie).

Wynik na pozostałych przychodach i kosztach operacyjnych

Saldo pozostałych przychodów i kosztów operacyjnych wyniosło w 2025 roku 891 mln zł wobec 1 043 mln zł, salda w 2024 roku. Na zmianę salda miały wpływ w szczególności:

- wyższe koszty w związku z utworzeniem rezerw na zagadnienia związane z ochroną konsumentów w Banku Pekao w wysokości 202 mln zł;
- wzrost przychodów ze sprzedaży usług medycznych;
- rozwiązanie w 2024 roku odpisu z tytułu utraty wartości aktywów powstałych w wyniku nabycia Alior Banku (tj. znaku towarowego oraz relacji z klientami) w wysokości 115 mln zł.

Koszty usług ubezpieczenia Grupy PZU

Koszty usług ubezpieczenia osiągnęły wartość 24 957 mln zł, co oznacza spadek o 159 mln zł tj. -0,6% względem 2024 roku. Koszty skorygowane o kwoty należne od reasekuratorów wzrosły o 24 mln zł, a ich zmiana była wypadkową:

- w segmencie ubezpieczeń masowych majątkowych spadku kosztów usług ubezpieczenia netto o 246 mln zł w tym:
 - niższych o 145 mln zł zobowiązań z tytułu szkód bieżącego roku netto, głównie w ubezpieczeniach pozakomunikacyjnych (w 2024 roku miały miejsce ponadnormatywna liczba szkód o charakterze masowym powodowanych przez zdarzenia atmosferyczne - w III kwartale 2024 roku powódź w południowo – zachodniej Polsce), a w ubezpieczeniach komunikacyjnych to

- wypadkowa niższego kosztu szkód w OC komunikacyjnych z pogorszeniem w Auto Casco;
- rozpoznania komponentu straty, głównie na portfelu OC komunikacyjnych (w tym, na portfelu reasekuracji czynnej ze spółkami Grupy PZU) w konsekwencji wysokiej inflacji szkodowej, jednak w wysokości nie przewyższającej amortyzacji z bilansu otwarcia. łączna nadwyżka amortyzacji ponad utworzenie komponentu straty wyniosła 87 mln zł (zmiana z wpływem na wynik segmentu r/r o +143 mln zł);
- wyższych kosztów akwizycji (+58 mln zł r/r) głównie w wyniku rozwoju portfela ubezpieczeń i wzrostu udziału ubezpieczeń pozakomunikacyjnych w portfelu;
- niższych o 95 mln zł kosztów usług ubezpieczenia netto w segmencie ubezpieczeń na życie o charakterze inwestycyjnym w tym w efekcie zmiany założeń dotyczących częściowych wykupów oraz kosztów w produkcie IKE przekładających się na spadek komponentu straty z wpływem na wynik z usług ubezpieczenia +43 mln zł (+86 mln zł r/r);
- niższych o 5 mln zł kosztów usług ubezpieczenia netto w segmencie ubezpieczeń korporacyjnych majątkowych w efekcie uwolnienia wyższej nadwyżki rezerw szkodowych netto z lat ubiegłych ponad bieżącą prognozowaną wartość oraz wyższych zobowiązań z tytułu szkód bieżącego roku (zarówno w ubezpieczeniach pozakomunikacyjnych i komunikacyjnych) jak również wyższej amortyzacji kosztów akwizycji;

- wyższych kosztów usług ubezpieczenia netto o 71 mln zł w tym zobowiązań z tytułu szkód bieżącego roku, kosztów, w tym amortyzacji kosztów akwizycji w segmencie ubezpieczeń indywidualnych na życie o charakterze ochronnym;
- wyższych o 102 mln zł odszkodowań i świadczeń wraz z rozwinięciem rezerwy szkodowej z lat ubiegłych w segmencie ubezpieczeń grupowych i indywidualnie kontynuowanych na życie, wskutek utrzymującej się wysokiej utylizacji świadczeń z ubezpieczeń zdrowotnych jak i wyższego kosztu szkód w pozostałych ub. grupowych (m.in. wpływ rozwoju portfela), oraz wyższej amortyzacji kosztów akwizycji;
- wyższych o 92 mln zł zobowiązań z tytułu szkód bieżącego roku w segmencie krajów bałtyckich na skutek wzrostu wartości portfela jak również wzrostu amortyzacji kosztów akwizycji o 43 mln zł;
- wyższych kosztów administracyjnych przypisanych do działalności ubezpieczeniowej w związku ze wzrostem kosztów osobowych (wpływ podwyżek wynagrodzeń), wyższymi kosztami informatycznymi w związku z rozwojem obszaru IT i budową kompetencji w obszarze utrzymania systemów.

Przychody i koszty finansowe z ubezpieczeń Grupy PZU

Przychody i koszty finansowe z ubezpieczeń wyniosły w 2025 roku -2 023 mln zł względem -1 565 mln zł w 2024 roku (po uwzględnieniu przychodów i kosztów finansowych z reasekuracji osiągnęły odpowiednio wartość -2 043 mln zł i -1 425 mln zł). Na wzrost kosztów wpływ miał w szczególności wzrost wartości inwestycji na ryzyko ubezpieczającego w segmencie ubezpieczeń inwestycyjnych oraz wpływ zmiany stóp procentowych na efekt skracania okresu dyskontowania.

Koszty ryzyka prawnego kredytów hipotecznych w walutach obcych

Koszty ryzyka prawnego kredytów hipotecznych w walutach obcych wzrosły z 729 mln zł w 2024 roku do 819 mln zł w 2025 roku a zmiana ich salda dotyczyła głównie Alior Banku. Rozpoznanie dodatkowych kosztów w 2025 roku wynikało w szczególności z aktualizacji oczekiwanych skutków finansowych wyroków sądowych oraz prognozy przyszłego napływu pozwów ze strony kredytobiorców.

Czynniki i zdarzenia nietypowe wpływające na wynik

- W 2025 roku wynik Grupy PZU został obciążony jednorazowymi efektami związanymi z działalnością bankową:
- kosztami ryzyka prawnego kredytów hipotecznych w walutach obcych w Banku Pekao w wysokości 664 mln zł oraz Alior Banku w wysokości 155 mln zł;
 - ujęciem rezerw na zagadnienia związane z ochroną konsumentów w Pekao w wysokości 202 mln zł;
 - przeszacowaniem poziomu aktywa i rezerwy z tytułu podatku odroczonego w Banku Pekao i Alior Bank (w związku z podwyższeniem stawek podatku dochodowego dla banków, które będą wynosić 30% w roku 2026, 26% w roku 2027 i 23% od roku 2028) z wpływem na wynik netto w wysokości odpowiednio 179 mln zł i 95 mln zł.

Segmenty ubezpieczeń (mln zł)	Przychody z ubezpieczeń			
	1 stycznia - 31 grudnia 2022 w mln zł	1 stycznia - 31 grudnia 2023 w mln zł	1 stycznia - 31 grudnia 2024 w mln zł	1 stycznia - 31 grudnia 2025 w mln zł
RAZEM	24 745	26 868	29 423	30 882
Razem ub. Majątkowe i osobowe – Polska	14 429	16 067	17 810	18 842
Ubezpieczenia masowe Polska	10 981	11 966	13 106	13 655
OC komunikacyjne	4 139	4 303	4 558	4 578
AC komunikacyjne	2 866	3 308	3 685	3 726
Inne produkty	3 976	4 355	4 863	5 351
Ubezpieczenia korporacyjne – Polska	3 448	4 101	4 704	5 187
OC komunikacyjne	638	651	642	740
AC komunikacyjne	788	930	1 012	1 072
Inne produkty	2 022	2 520	3 050	3 375
Razem ubezpieczenia na życie – Polska	7 986	8 092	8 688	8 892
Ubezpieczenia grupowe i indywidualnie kontynuowane – Polska	7 316	7 362	7 840	7 921
Ubezpieczenia indywidualne – Polska	581	637	744	870
Ubezpieczenia o charakterze inwestycyjnym – Polska	89	93	104	101
Razem ub. Majątkowe i osobowe - Ukraina i Kraje bałtyckie	2 238	2 629	2 852	3 076
Ukraina ub. majątkowe i osobowe	198	184	215	250
Kraje bałtyckie ub. majątkowe i osobowe	2 040	2 445	2 637	2 826
Razem ub. na życie - Ukraina i Kraje bałtyckie	92	80	73	72
Ukraina ub. na życie	50	36	27	22
Kraje bałtyckie ub. na życie	42	44	46	50

W 2024 roku wynik Grupy PZU został obciążony jednorazowym efektem związanym z ponadnormatywną liczbą szkód o charakterze masowym wywołanych przez zdarzenia atmosferyczne, głównie powódź, z łącznym wpływem na wynik z działalności operacyjnej w wysokości -259 mln zł.

Dodatkowo w tym samym okresie na wynik z działalności operacyjnej Grupy PZU wpływ miały efekty jednorazowe związane z działalnością bankową:

- koszty ryzyka prawnego kredytów hipotecznych w walutach obcych w Banku Pekao w wysokości 669 mln zł;
- koszty związane z modyfikacją umów kredytów hipotecznych złotych udzielonych konsumentom z tytułu zawieszenia przez nich spłat kredytu (tzw. wakacje kredytowe) w wysokości 153 mln zł w Pekao i 62 mln zł w Alior Banku;
- rozwiązanie odpisu z tytułu utraty wartości aktywów powstałych w wyniku nabycia Alior Banku (tj. znaku towarowego oraz relacji z klientami) w wysokości 115 mln zł.

6.3. Struktura aktywów i pasywów Grupy PZU

31 grudnia 2025 roku suma aktywów Grupy PZU wynosiła 535 483 mln zł i była o 32 226 mln zł wyższa w porównaniu ze stanem na koniec 2024 roku.

Aktywa

Na 31 grudnia 2025 roku 46,5% aktywów Grupy (wobec 46,1% na koniec 2024 roku) stanowiły należności od klientów z tytułu kredytów. Ich saldo sięgnęło 249 098 mln zł. Zwiększyło się w porównaniu z końcem 2024 roku o 16 932 mln zł głównie w związku z rosnącym poziomem kredytów w segmencie biznesowym jak również na nieruchomości dla klientów indywidualnych.

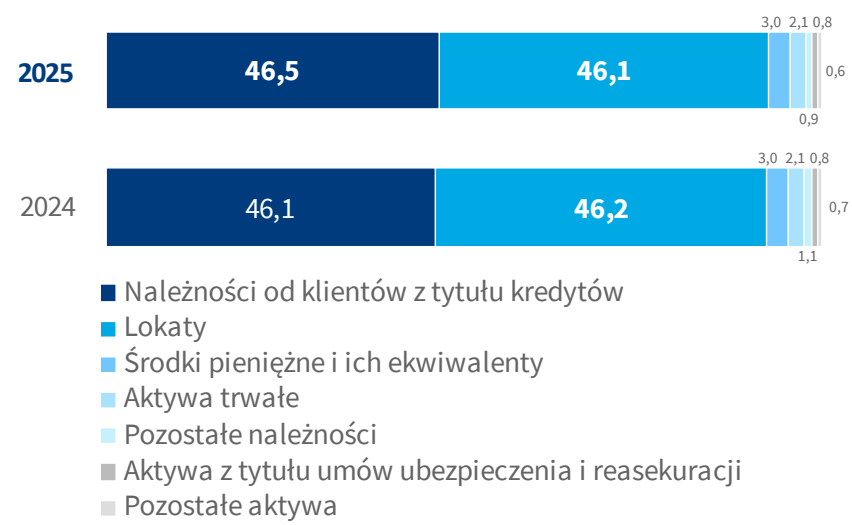
Lokaty stanowiły 46,1% aktywów (wobec 46,2% na koniec 2024 roku). Zaliczają się do nich inwestycyjne (lokacyjne) aktywa finansowe, nieruchomości inwestycyjne, pochodne instrumenty finansowe i aktywa stanowiące zabezpieczenie zobowiązań. Wyniosły łącznie 246 716 mln zł i były wyższe o 14 454 mln zł w porównaniu do stanu na koniec poprzedniego roku. Z wyłączeniem banków portfel lokat wzrósł w wyniku napływu środków ze składki w związku z rozwojem biznesu jak również wypracowanym wynikiem inwestycyjnym. Na saldo wpłynął również wzrost inwestycyjnych aktywów finansowych dotyczących działalności bankowej i był związany ze wzrostem poziomu portfela dłużnych papierów wartościowych.

2,1% aktywów, analogicznie jak na koniec 2024 roku, stanowiły aktywa trwałe w postaci wartości niematerialnych i prawnych, wartości firmy oraz rzeczowych aktywów trwałych. Łącznie wyniosły one 11 228 mln zł i były o 435 mln zł wyższe niż na koniec 2024 roku. Wzrost dotyczył głównie rzeczowych aktywów trwałych.

3,0% aktywów, zarówno na koniec 2025 roku jak i 2024 roku, to środki pieniężne i ich ekwiwalenty. Ich wartość wyniosła 16 233 mln zł i była o 1 106 mln zł wyższa niż w 2024 roku. Zdecydował o tym głównie wzrost salda środków pieniężnych w banku centralnym oraz na rachunkach bankowych w Alior Banku.

0,9% aktywów (1,0% na koniec 2024 roku) stanowiły należności Grupy PZU, w tym należności z tytułu bieżącego podatku dochodowego. Wyniosły one 4 680 mln zł i były o 584 mln zł niższe niż na koniec 2024 roku. Spadek wynikał przede wszystkim z niższej wartości salda należności z tytułu nierozliczonych transakcji dotyczących instrumentów finansowych i depozytów zabezpieczających.

Struktura aktywów Grupy PZU (%)



Aktywa przeznaczone do sprzedaży stanowiły 0,1% aktywów analogicznie jak na koniec 2024 roku. Ich saldo spadło w 2025 roku o 10 mln zł – do 585 mln zł. Saldo aktywów przeznaczonych do sprzedaży dotyczyło w szczególności nieruchomości przeznaczonych do sprzedaży przez fundusze inwestycyjne sektora nieruchomości ze względu na osiągnięcie przewidywanego horyzontu inwestycyjnego.

Pasywa

Na 31 grudnia 2025 roku skonsolidowane kapitały własne Grupy PZU osiągnęły wartość 72 653 mln zł, a więc o 7 396 mln zł więcej niż na koniec 2024 roku.

Wartość udziałów niekontrolujących wzrosła o 4 036 mln zł – do 37 182 mln zł. Było to wypadkową:

- zysku przypisanego akcjonariuszom niekontrolującym w wysokości 7 288 mln zł (wypracowanego przez Alior Bank i Bank Pekao),

- przeznaczenia na wypłatę dywidendy przez Pekao 4 819 mln zł oraz Alior Bank 1 200 mln zł (w tym dla udziałowców mniejszościowych łącznie 4 671 mln zł);
- wzrostu wyceny instrumentów dłużnych oraz zabezpieczających przepływy pieniężne wycenianych w wartości godziwej przez inne całkowite dochody.

Kapitały przypadające udziałowcom jednostki dominującej wzrosły o 3 360 mln zł do poziomu 35 471 mln zł. Jest to wypadkowa:

- wzrostu wyceny instrumentów dłużnych i zabezpieczających przepływy pieniężne wyceniane w wartości godziwej przez inne całkowite dochody;
- wypracowanego w 2025 roku wyniku netto przypisanego jednostce dominującej w wysokości 6 699 mln zł;
- ujemnego efektu zmiany stóp dyskonta do wyceny zobowiązań ubezpieczeniowych w związku ze spadkiem poziomu stóp procentowych wolnych od ryzyka od końca 2024 roku;
- przeznaczenia na wypłatę dywidendy 3 860 mln zł (podział zysku PZU za 2024 rok w kwocie 3 877 mln zł powiększonego o kwotę 1 080 mln zł przeniesioną z kapitału zapasowego utworzonego z zysku netto za 2023 rok).

Na 31 grudnia 2025 roku 65,1% pasywów Grupy stanowiły zobowiązania wobec klientów z tytułu depozytów. Wyniosły 348 642 mln zł i były o 14 449 mln zł wyższe niż na koniec 2024 roku. Miał na to wpływ głównie wzrost depozytów bieżących w Banku Pekao i Alior Banku, kompensowany częściowo przez spadek depozytów terminowych w Banku Pekao.

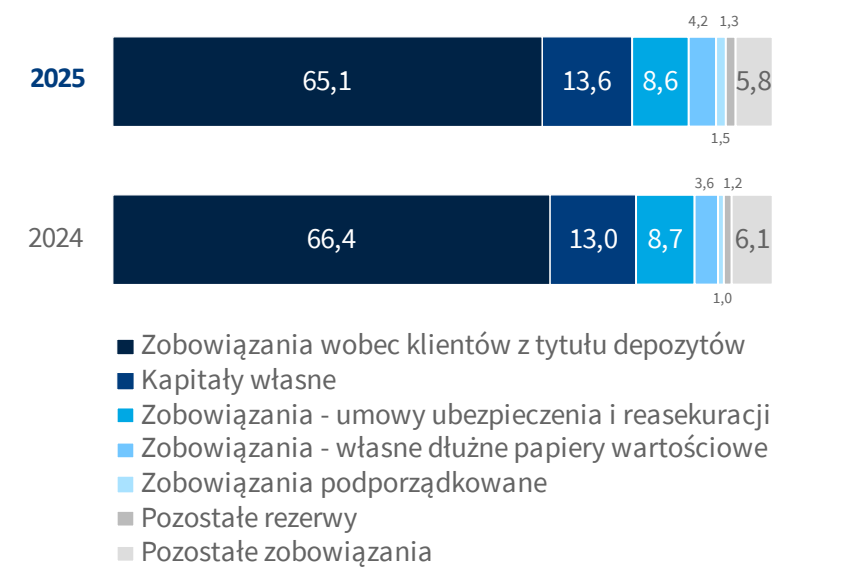
31 grudnia 2025 roku Grupa PZU posiadała zobowiązania z tytułu własnych dłużnych papierów wartościowych w wysokości 22 449 mln zł, w tym:

- 20 921 mln zł z tytułu obligacji wyemitowanych przez Bank Pekao i Alior Bank;
- 53 mln zł z tytułu certyfikatów depozytowych wyemitowanych przez Alior Bank;
- 1 475 mln zł z tytułu listów zastawnych wyemitowanych przez Bank Pekao.

Zobowiązania podporządkowane Grupy PZU na 31 grudnia 2025 roku osiągnęły wartość 7 951 mln zł i były wyższe o 2 852 mln zł względem 2024 roku.

Wartość zobowiązań z tytułu umów ubezpieczenia netto na koniec 2025 roku wyniosła 45 910 mln zł i stanowiła 8,6% sumy pasywów. W porównaniu do 31 grudnia 2024 roku stan tych zobowiązań wzrósł o 2 233 mln zł.

Struktura pasywów Grupy PZU (%)



3,3% pasywów na koniec 2025 roku stanowiły inne zobowiązania w wysokości 17 872 mln zł. Były o 1 926 mln zł wyższe niż na koniec 2024 roku. Na zmianę salda wpłynął przede wszystkim wzrost zobowiązań z tytułu transakcji obejmujących instrumenty finansowe oraz zobowiązań wobec uczestników konsolidowanych funduszy inwestycyjnych, jak również spadek zobowiązań z tytułu pożyczek papierów wartościowych.

Rachunek przepływów pieniężnych

Przepływy pieniężne netto na koniec 2025 roku osiągnęły wartość 1 230 mln zł i wzrosły o 3 772 mln zł w porównaniu do poprzedniego roku. Wzrost dotyczył w szczególności przepływów netto z działalności inwestycyjnej.

Istotne pozycje pozabilansowe

Wartość zobowiązań warunkowych na koniec 2025 roku wynosiła 94 701 mln zł i wzrosła rok do roku o 8 007 mln zł. Na saldo złożyły się przede wszystkim następujące pozycje:

- 5 875 mln zł zobowiązań warunkowych z tytułu limitów odnawialnych w rachunkach ROR i kart kredytowych;
- 60 421 mln zł zobowiązań z tytułu kredytów i pożyczek w transzach;
- 12 135 mln zł zobowiązań w postaci udzielonych poręczeń i gwarancji;
- 11 265 mln zł zobowiązania z tytułu faktoringu.



6.4. Udział segmentów branżowych w tworzeniu skonsolidowanego wyniku

Na potrzeby zarządzania Grupą PZU wyodrębniono następujące segmenty branżowe:

- ubezpieczenia korporacyjne (majątkowe i pozostałe osobowe) – szeroki zakres oferowanych przez PZU, TUW PZUW ubezpieczeń majątkowych, odpowiedzialności cywilnej i komunikacyjnych, dostosowanych do potrzeb klienta i z indywidualną wyceną ryzyka;
- ubezpieczenia masowe (majątkowe i pozostałe osobowe) – ubezpieczenia majątkowe, wypadkowe, odpowiedzialności cywilnej i komunikacyjne, które PZU i LINK4 oferują klientom indywidualnym oraz podmiotom z sektora małych i średnich firm;
- ubezpieczenia grupowe i indywidualnie kontynuowane o charakterze ochronnym (ubezpieczenia na życie) – ubezpieczenia grupowe, kierowane przez PZU Życie do grup pracowników oraz innych grup formalnych (np. związki zawodowe), w ramach których do umowy ubezpieczenia przystępują osoby pozostające w stosunku prawnym z ubezpieczającym (np. pracodawcą, związkiem zawodowym) oraz ubezpieczenia indywidualnie kontynuowane, gdzie ubezpieczający nabył prawo do indywidualnej kontynuacji w fazie grupowej;

- ubezpieczenia indywidualne o charakterze ochronnym (ubezpieczenia na życie) – ubezpieczenia oferowane przez PZU Życie klientom indywidualnym, w ramach których umowa ubezpieczenia dotyczy konkretnego ubezpieczonego a ubezpieczony podlega indywidualnej ocenie ryzyka;
- ubezpieczenia na życie o charakterze inwestycyjnym - ubezpieczenia typu unit-linked, gdzie występuje znaczące ryzyko ubezpieczeniowe (umowy inwestycyjne niebędące kontraktami inwestycyjnymi);
- inwestycje – segment obejmuje lokaty wolnych środków rozumianych jako nadwyżka portfela lokat nad poziom alokowany na pokrycie zobowiązań ubezpieczeniowych PZU i PZU Życie oraz wynik operacyjny TFI PZU;
- ubezpieczenia emerytalne – segment obejmuje przychody i koszty funduszy emerytalnych PZU OFE;
- bankowy – szeroki zakres produktów bankowych oferowanych klientom korporacyjnym i indywidualnym przez Bank Pekao i Alior Bank;
- kraje bałtyckie – ubezpieczenia majątkowe i pozostałe osobowe oraz na życie świadczone na terenie Litwy, Łotwy i Estonii;

- Ukraina – ubezpieczenia majątkowe i pozostałe osobowe oraz na życie świadczone na terenie Ukrainy;
- kontrakty inwestycyjne – składają się na nie produkty PZU Życie nietransferujące istotnego ryzyka ubezpieczeniowego i niespełniające definicji kontraktu ubezpieczeniowego; są to niektóre produkty z gwarantowaną stopą zwrotu i w formie ubezpieczeniowego produktu kapitałowego unit-linked;
- pozostałe – jednostki objęte konsolidacją i niezakwalifikowane do żadnego z wymienionych segmentów.

Ubezpieczenia korporacyjne

Zysk z działalności ubezpieczeniowej w segmencie ubezpieczeń korporacyjnych w 2025 roku wyniósł 1 075 mln zł, a więc o 326 mln zł (+43,5%) więcej w porównaniu do 2024 roku. Wzrost wyniku z działalności operacyjnej to wypadkowa poprawy wyniku z usług ubezpieczenia netto (+333 mln zł) oraz niższego wyniku z przychodów i kosztów finansowych z ubezpieczeń i reasekuracji łącznie z wynikiem z inwestycji.

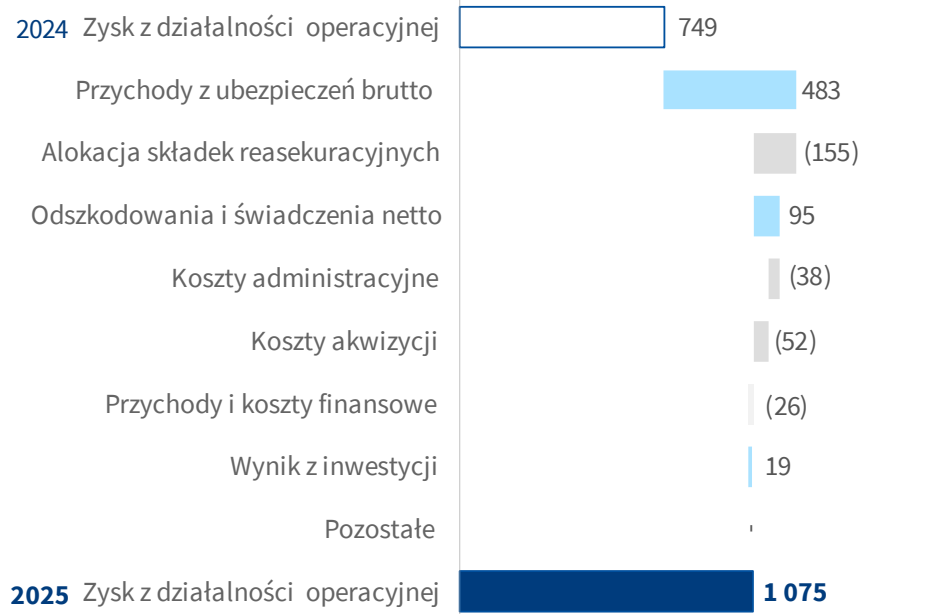
Na poziom wyniku z działalności operacyjnej miały wpływ przede wszystkim:

- wzrost przychodów z umów ubezpieczenia** w stosunku do 2024 roku o 483 mln zł, tj.: +10,3% r/r (+328 mln zł r/r po uwzględnieniu alokacji składek reasekuracyjnych). W ramach przychodów odnotowano wzrost amortyzacji zobowiązań (LRC) w konsekwencji wyższej dynamiki sprzedaży zarówno ub. pozakomunikacyjnych jak i ub. komunikacyjnych. W ubezpieczeniach komunikacyjnych wzrost to efekt

wzrostu średniej składki oraz dobrej sprzedaży bieżącego roku, w szczególności ubezpieczeń leasingów (wzrost nowych rejestracji samochodów osobowych w 2025 roku o 8,3% r/r). Wzrost amortyzacji LRC w ubezpieczeniach pozakomunikacyjnych (+140 mln zł r/r po uwzględnieniu alokacji składek reasekuracyjnych) to wpływ zarabiania składki z 2024 roku, w tym z kontraktu z klientem z branży wytwarzania energii oraz wysokiej sprzedaży w 2025 roku, głównie w obszarze klienta strategicznego. Wyższa r/r składka na pokrycie kosztów akwizycji (+52 mln zł; +8,2%) to efekt rozwoju portfela oraz zmiany mix-u produktowego;

- niższy poziom kosztów usług ubezpieczenia netto o 5 mln zł r/r (-0,2 % r/r) co przy wzroście przychodów z umów ubezpieczenia netto o 10,7% r/r oznacza wzrost rentowności mierzonej wskaźnikiem mieszanym (COR) o 8,3 p.p. do poziomu 76,7%.

Zysk z działalności operacyjnej segmentu



Spadek kosztów usług ubezpieczenia netto to wypadkowa:

- wyższych r/r odszkodowań i świadczeń bieżącego roku (+114 mln zł r/r) będących efektem pogorszenia w ubezpieczeniach pozakomunikacyjnych i komunikacyjnych, głównie Auto Casco – wpływ inflacji szkodowej, wyższej częstości szkód w ubezpieczeniach komunikacyjnych oraz szkód wysokiej wartości jednostkowej (pożarowe i górnicze),
- wyższych kosztów, zarówno amortyzacji kosztów akwizycji jak i administracyjnych przypisanych do działalności ubezpieczeniowej. Wzrost kosztów administracyjnych to głównie efekt wyższych kosztów osobowych (wpływ podwyżek wynagrodzeń), kosztów informatycznych w związku z rozwojem obszaru IT i budową kompetencji w obszarze utrzymania systemów;
- uwolnienia wyższej r/r nadwyżki rezerw szkodowych netto z lat ubiegłych ponad bieżącą wartość wypłat;
- wzrost o 19 mln zł (+5,2% r/r) wyniku z inwestycji w stosunku do ubiegłego roku spowodowany został zakupem do portfela polskich obligacji skarbowych wycenianych w wartości godziwej przez inne całkowite dochody instrumentów przy wysokim poziomie rentowności na rynku;
- przychody i koszty finansowe z ubezpieczeń (po uwzględnieniu reasekuracji) uległy zmianie (wzrost kosztu o 26 mln zł r/r) i wyniosły -102 mln zł. Wzrost kosztów to głównie efekt zmiany kursu walut oraz rozkładu w czasie walutowych rozliczeń reasekuracyjnych.

Wynik z usług ubezpieczenia brutto (bez uwzględnienia udziału reasekuratora) wyniósł 1 778 mln zł, co oznacza wzrost o 417 mln zł r/r, głównie w efekcie wyższych r/r przychodów z ubezpieczeń przy wyrównanym poziomie kosztów usług ubezpieczenia. Po uwzględnieniu udziału reasekuratora wynik z usług ubezpieczenia netto osiągnął poziom 792 mln zł i był wyższy o 333 mln zł względem 2024 roku.

Ubezpieczenia masowe

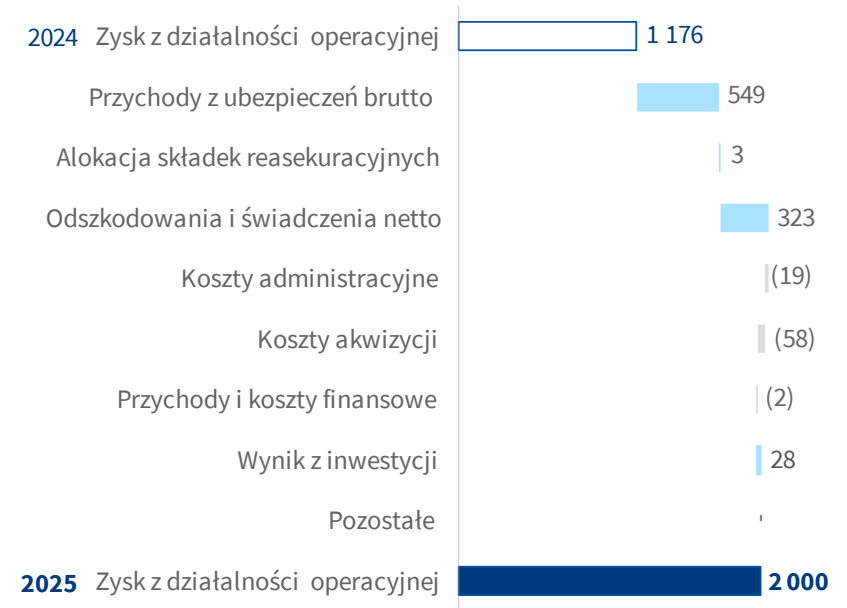
Zysk z działalności operacyjnej w segmencie ubezpieczeń masowych w 2025 roku wyniósł 2 000 mln zł, a więc o 824 mln zł, czyli o 70,1% więcej w porównaniu do 2024 roku. Wyższy zysk to wypadkowa wzrostu wyniku z usług ubezpieczenia netto (+798 mln zł), niższych przychodów i kosztów finansowych z ubezpieczeń i reasekuracji (-2 mln zł) i poprawy wyniku z inwestycji (+28 mln zł).

Na poziom wyniku wpływ miały przede wszystkim:

- **wzrost przychodów** z umów ubezpieczenia w stosunku do 2024 roku o 549 mln zł, tj.: +4,2% r/r (+552 mln zł r/r po uwzględnieniu alokacji składek reasekuracyjnych). W ramach przychodów odnotowano wzrost amortyzacji zobowiązań z tytułu pozostałego okresu świadczenia usług netto (LRC) w konsekwencji wyższej dynamiki sprzedaży zarówno ub. pozakomunikacyjnych jak i komunikacyjnych. Wzrost w ubezpieczeniach pozakomunikacyjnych to głównie wyższy poziom amortyzacji LRC w konsekwencji rozwoju ubezpieczeń mieszkaniowych PZU DOM, który jest powiązany z nową odstoną oferty (szeroka ochrona w standardzie) oraz ubezpieczeń PZU Firma oferowanych małym i średnim przedsiębiorstwom (lepsze dopasowanie oferty do ryzyka).

W ubezpieczeniach komunikacyjnych (zarówno OC jak i Auto Casco) wzrost przychodów to wpływ wysokiej dynamiki składki z drugiej połowy 2024 roku i z pierwszej połowy 2025 roku (wzrost średniej składki będący odpowiedzią na rosnący koszt szkód) z wyhamowaniem w drugim półroczu 2025 roku. Wyższy poziom przychodów z umów ubezpieczenia to również efekt wyższego r/r poziomu składki przeznaczonej na pokrycie kosztów akwizycji (+2,0% r/r) w konsekwencji rosnącej sprzedaży przy jednoczesnym wzroście kosztów prowizji - wyższy udział w portfelu produktów dobrowolnych charakteryzujących się wyższymi stawkami prowizyjnymi oraz zmiany miksu kanałów sprzedaży;

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



- **niższy poziom kosztów usług ubezpieczenia netto** o 246 mln zł r/r (-2,0% r/r) co przy wzroście przychodów z umów ubezpieczenia netto o 4,3% r/r oznacza poprawę rentowności mierzonej

wskaźnikiem mieszanym (COR) o 5,7 p.p. Spadek kosztów usług ubezpieczenia netto to wypadkowa:

- spadku o 145 mln zł r/r zobowiązań z tytułu szkód bieżącego roku, głównie w ubezpieczeniach pozakomunikacyjnych – w 2024 roku miały miejsce ponadnormatywna liczba szkód o charakterze masowym powodowanych przez zdarzenia atmosferyczne (w szczególności w III kwartale 2024 roku miała miejsce powódź w południowo – zachodniej Polsce z negatywnym wpływem na wynik ponad 225 mln zł). Niższy poziom szkód bieżącego roku w ub. komunikacyjnych to wypadkowa niższego kosztu szkód w OC komunikacyjnych z pogorszeniem w Auto Casco;
- wyższych kosztów akwizycji (+58 mln zł r/r) głównie w wyniku rozwoju portfela ubezpieczeń i wzrostu udziału ubezpieczeń pozakomunikacyjnych w portfelu oraz wyższych r/r kosztów administracyjnych przypisanych do działalności ubezpieczeniowej (+19 mln zł r/r);
- rozpoznania komponentu straty, głównie na portfelu OC komunikacyjnych (w tym, na portfelu reasekuracji czynnej ze spółkami Grupy PZU) w konsekwencji wysokiej inflacji szkodowej, jednak w wysokości nie przewyższającej amortyzacji z bilansu otwarcia. Łączna nadwyżka amortyzacji ponad utworzenie komponentu straty wyniosła 87 mln zł (zmiana r/r o +143 mln zł);
- uwolnienia wyższej o 35 mln zł r/r nadwyżki rezerw szkodowych netto z lat ubiegłych ponad bieżącą prognozowaną wartość wypłat;
- wzrost o 28 mln zł (+ 3,7% r/r) wyniku z inwestycji w stosunku do ubiegłego roku spowodowany został zakupem do portfela polskich obligacji skarbowych wycenianych w wartości godziwej przez inne

całkowite dochody instrumentów przy wysokim poziomie rentowności na rynku;

- przychody i koszty finansowe z ubezpieczeń (po uwzględnieniu reasekuracji) wyniosły -326 mln zł, co oznacza wzrost kosztów o 2 mln zł r/r.

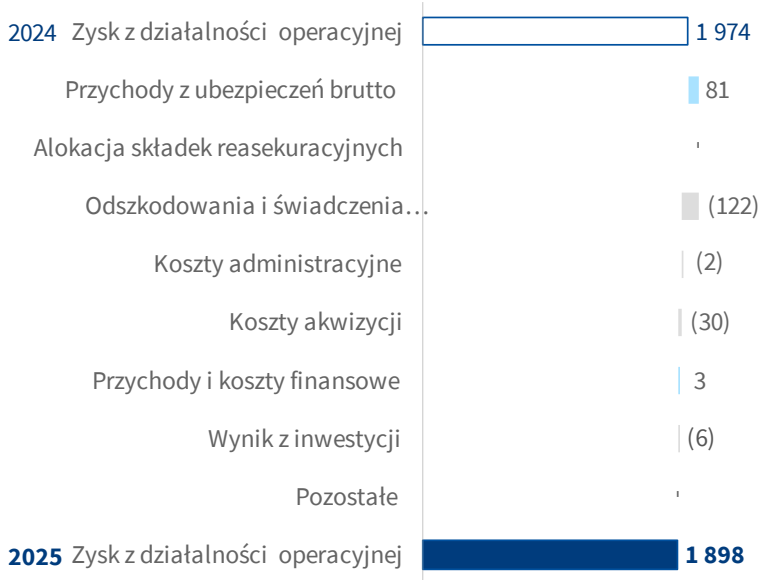
Ubezpieczenia grupowe i indywidualnie kontynuowane

W 2025 roku segment ubezpieczeń grupowych i indywidualnie kontynuowanych osiągnął 1 898 mln zł zysku z działalności operacyjnej, co oznacza spadek o 76 mln zł, czyli o 3,9% w porównaniu do analogicznego okresu roku ubiegłego. Na poziom wyniku miały wpływ przede wszystkim:

- wyższy o 81 mln zł poziom przychodów z ubezpieczeń będący wypadkową:
 - niższego poziomu składki niezbędnej na pokrycie oczekiwanych odszkodowań i świadczeń (-97 mln zł r/r), ze względu na zakładaną niższą utylizację w ubezpieczeniach zdrowotnych (w analogicznym okresie 2024 roku zakładana realizacja po-covidowego wzrostu częstości świadczeń) oraz lepszego dopasowania założeń dotyczących śmiertelności dla portfela indywidualnej kontynuacji przy zmniejszającym się portfela; wzrostu przychodów na pokrycie rosnących kosztów akwizycji (+6,4% r/r) głównie ze względu na rozwój portfela oraz rosnący udział wynagrodzeń dla pośredników;
 - wyższego uwolnienia marży kontraktowej w 2025 roku (+167 mln zł r/r) we wszystkich grupach ubezpieczeń, w tym na portfelu ubezpieczeń indywidualnie kontynuowanych (+94 mln zł r/r);

- wzrost kosztów usług ubezpieczenia netto o 154 mln zł r/r (2,5% r/r) co przy wzroście przychodów z umów ubezpieczenia netto o 1,0% oznacza pogorszenie o 1,1 p.p. rentowności mierzonej wskaźnikiem wyniku z usług ubezpieczenia do przychodów z umów ubezpieczeń. Wzrost kosztów usług ubezpieczenia to wypadkowa:

Zysk z działalności operacyjnej segmentu ubezpieczeń grupowe i indywidualne



- wyższych odszkodowań i świadczeń wraz z rozwinięciem rezerwy szkodowej z lat ubiegłych w efekcie utrzymującej się wysokiej utylizacji świadczeń z ubezpieczeń zdrowotnych jak i wyższego kosztu szkód w pozostałych ub. grupowych (m.in. ze względu na rozwój portfela);
- zmiany wartości komponentu straty z pozytywnym wpływem na wynik +14 mln zł (-20 mln zł r/r), w tym wyhamowania utworzenia komponentu w ubezpieczeniach grupowych ochronnych i zdrowotnych (wpływ procesu retaryfikacji składki przy wciąż wysokim poziomie utylizacji świadczeń);

- wyższych kosztów administracyjnych (+2 mln zł r/r) w konsekwencji wzrostu kosztów wynagrodzeń, reklamy oraz informatycznych w związku z rozwojem obszaru IT;

- spadek o 6 mln zł (-0,7% r/r) wyniku z inwestycji w stosunku do ubiegłego roku wynikał w szczególności z ujemnego wpływu wyceny akcji w segmencie medycznym niwelowanego wyższym wynikiem z portfeli dłużnych wobec zakupu instrumentów przy korzystnym poziomie rentowności na rynku;

- przychody i koszty finansowe z ubezpieczeń, które wyniosły -519 mln zł, co oznacza spadek kosztu o 3 mln zł r/r m.in. w konsekwencji wzrostu stóp procentowych.

Ubezpieczenia indywidualne

W 2025 roku segment ubezpieczeń indywidualnych osiągnął 434 mln zł zysku z działalności operacyjnej, co oznacza wzrost o 55 mln zł, czyli o 14,5% w porównaniu do analogicznego okresu roku ubiegłego. Wpłynęła na to niemal wyłącznie zmiana poziomu wyniku z usług ubezpieczenia (+55 mln zł r/r), przy jednoczesnym wzroście wyniku z inwestycji alokowanego do segmentu (+8 mln zł r/r) oraz pozostałych kosztów finansowych mniejszych o 8 mln zł r/r.

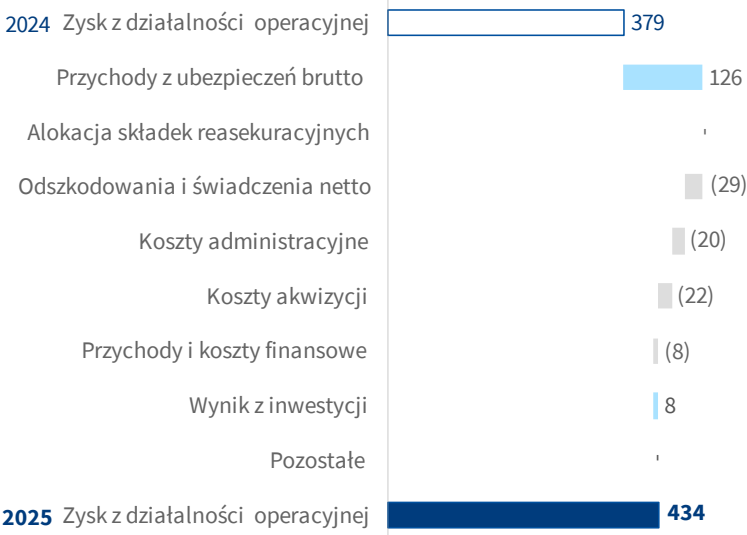
Na poziom wyniku miały wpływ przede wszystkim:

- wyższy poziom przychodów z ubezpieczeń (+ 126 mln zł r/r) będący wypadkową:
 - wyższego r/r poziomu uwolnienia marży kontraktowej, w tym w ubezpieczeniach bancassurance (+19 mln zł r/r; m.in. wpływ wyższej r/r sprzedaży ubezpieczeń do kredytów

hipotecznych w roku poprzedzającym rok raportowy) oraz w ubezpieczeniach Typu J i terminowych;

- wzrost przypisania składki przeznaczonej na pokrycie kosztów akwizycji oraz oczekiwanych odszkodowań i świadczeń łącznie o 66 mln zł r/r w konsekwencji rozwoju portfela ubezpieczeń;
- spadku pozostałych przychodów o 20 mln zł r/r – w 2024 roku miał miejsce niższy wobec zakładanego poziom rezygnacji z umów ubezpieczenia bancassurance;

Zysk z działalności operacyjnej segmentu ubezpieczenia indywidualne (w mln zł)



- wzrost kosztów usług ubezpieczenia netto o 71 mln zł r/r (+18,8% r/r) co przy wzroście przychodów z umów ubezpieczenia netto o 16,9% oznacza pogorszenie o 0,8 p.p. rentowności mierzonej wskaźnikiem wyniku z usług ubezpieczenia do przychodów z umów ubezpieczeń. Wzrost kosztów usług ubezpieczenia to głównie efekt:

- wyższych kosztów administracyjnych w konsekwencji wzrostu kosztów osobowych oraz wydatków IT,
- zmiany komponentu straty z wpływem na wynik -7 mln zł r/r będącym skumulowanym efektem zarówno wyższego utworzenia nowego komponentu straty jak i wyższej niż w 2024 roku amortyzacji komponentu straty dla aktywnych kohort z okresów ubiegłych (głównie w ubezpieczeniach typu J) z wpływem na zmianę wyniku o -2 mln zł r/r;
- wynik z inwestycji był wyższy w stosunku do ubiegłego roku (o 8 mln zł, czyli +6,7% r/r) w efekcie wyższego poziomu aktywów na pokrycie zobowiązań;
- przychody i koszty finansowe z ubezpieczeń w łącznej wartości -115 mln zł, co oznacza wzrost kosztu o 8 mln zł r/r.

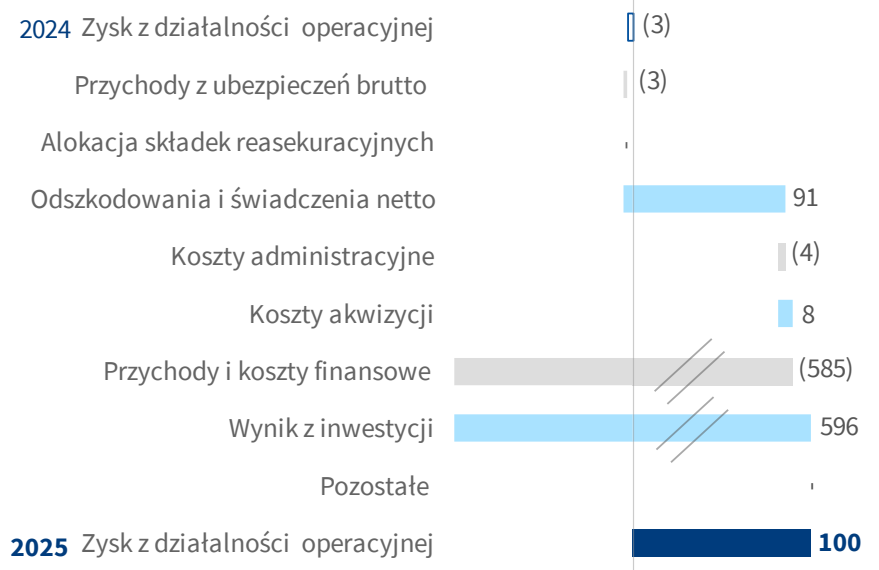
Ubezpieczenia na życie o charakterze inwestycyjnym

W 2025 roku segment ubezpieczeń na życie o charakterze inwestycyjnym odnotował zysk z działalności operacyjnej na poziomie +100 mln zł, co oznacza istotny wzrost wobec analogicznego okresu ubiegłego roku. Zmiana r/r to wypadkowa zmiany struktury portfela produktów, w tym: wzrostu sprzedaży ubezpieczeń typu unit-linked na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym, wysokiej sprzedaży ubezpieczenia na życie i dożycie z gwarantowaną sumą ubezpieczenia oraz opłat pobieranych od klientów w konsekwencji wyższej wartości ubezpieczeniowych funduszy kapitałowych. Zmiana wyniku r/r to również efekt zmiany założeń dotyczących częściowych wykupów oraz kosztów

w produkcie IKE przekładających się na spadek komponentu straty z wpływem na wynik +43 mln zł (+86 mln zł r/r).

Wynik z inwestycji wyniósł 924 mln zł wobec 328 mln zł w ubiegłym roku (zmiana o +596 mln zł r/r) w szczególności w PPE, Wielowalutowym Programie Inwestycyjnym, IKE oraz IKZE. Wzrost wyniku z inwestycji pozostaje jednak bez wpływu na łączny wynik netto Grupy PZU, ponieważ jest równoważony przez zmianę przychodów i kosztów finansowych z ubezpieczeń.

Zysk / strata z działalności operacyjnej segmentu ubezpieczenia na życie o charakterze inwestycyjnym

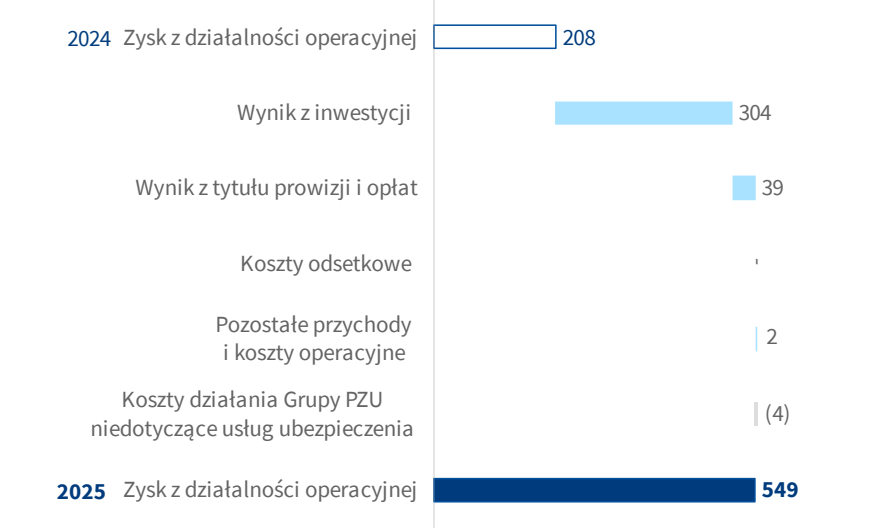


Inwestycje

Wynik z działalności operacyjnej w segmencie inwestycji wyniósł 549 mln zł w 2025 roku i był wyższy o 341 mln zł r/r w szczególności w efekcie

- wyższego dochodu z inwestycji w zakresie wolnych środków o 304 mln zł r/r, w tym:
 - na portfelu instrumentów dłużnych wobec ubiegłorocznej sprzedaży historycznych transzy z mniejszą rentownością i reinwestycji środków przy wyższych rentownościach;
 - instrumentów kapitałowych ze względu na korzystną sytuację na rynku;
 - nieruchomości komercyjnych w związku z wyższym poziomem przychodów z punktów swapowych;
- wzrostu przychodów z tytułu prowizji i opłat o 39 mln zł w ślad za rosnącym poziomem aktywów w zarządzaniu TFI PZU.

Zysk z działalności operacyjnej segmentu inwestycje



Segment bankowy / działalność bankowa

Zysk z działalności operacyjnej w segmencie bankowym (bez uwzględnienia amortyzacji wartości niematerialnych nabytych w transakcjach przejęcia banków), składającym się z grup kapitałowych Banku Pekao i Alior Banku, wyniósł w 2025 roku 11 911 mln zł i był wyższy o 597 mln zł względem roku poprzedniego.

Kontrybucja Banku Pekao do zysku z działalności operacyjnej Grupy PZU w segmencie bankowym (bez uwzględniania amortyzacji wartości niematerialnych nabytych w transakcji przejęcia) wyniosła 8 966 mln zł (+10,5% r/r) a w przypadku Alior Bank 2 945 mln zł (-7,9%r/r).

Wzrost wyniku Banku Pekao r/r był głównie efektem wyższego wyniku odsetkowego oraz wyższego wyniku z tytułu prowizji i opłat. Spadek wyniku Alior Bank r/r jest głównie rezultatem wzrostu kosztów działania oraz wyższych kosztów ryzyka prawnego kredytów hipotecznych w walutach obcych. Wzrost kosztów był częściowo kompensowany poprawą jakości portfela kredytowego, przekładającą się na spadek odpisów na oczekiwane straty kredytowe, niższymi kosztami finansowania depozytów oraz niższymi kosztami stosowanej polityki hedgingowej tj. polityki zabezpieczania wyniku odsetkowego banku.

Kluczowym elementem przychodów segmentu jest wynik z inwestycji, który w 2025 roku wyniósł 25 484 mln zł (+1,0% r/r). Składnikami wyniku z inwestycji są: przychody z tytułu odsetek, przychody z tytułu dywidend, wynik handlowy i wynik z odpisów aktualizujących. Wynik z inwestycji po uwzględnieniu kosztów odsetkowych wyniósł 18 221 mln zł (+6,3% r/r).



W 2025 roku w Banku Pekao odnotowano wzrost wyniku odsetkowego r/r na co wpływ miały głównie wyższe wolumeny, szczególnie w strategicznych obszarach produktowych i stabilny poziom marży odsetkowej, przy utrzymującej się wysokiej płynności i niższych kosztach depozytów.

Alior Bank odnotował relatywnie ograniczoną skalę spadku wyniku odsetkowego r/r pomimo obniżenia stóp procentowych w 2025 roku. Czynnikiem wspierającymi ograniczenie spadku wyniku odsetkowego były zwiększenie wartości portfela kredytów, a także spadające koszty finansowania, zarówno depozytów bieżących, jak i terminowych w segmencie detalicznym oraz biznesowym. W wynikach 2024 roku ujęto koszty związane z modyfikacją umów kredytów hipotecznych złotych udzielonych konsumentom z tytułu zawieszenia przez nich spłat kredytu (tzw. wakacje kredytowe) w Banku Pekao oraz w Alior Banku.

Portfel należności kredytowych w obu bankach razem wzrósł na koniec 2025 roku o 16,9 mld zł (+7,3% r/r) w porównaniu do 2024 roku. Do wzrostu najbardziej kontrybuowały rosnące należności od klientów z segmentu biznesowego.

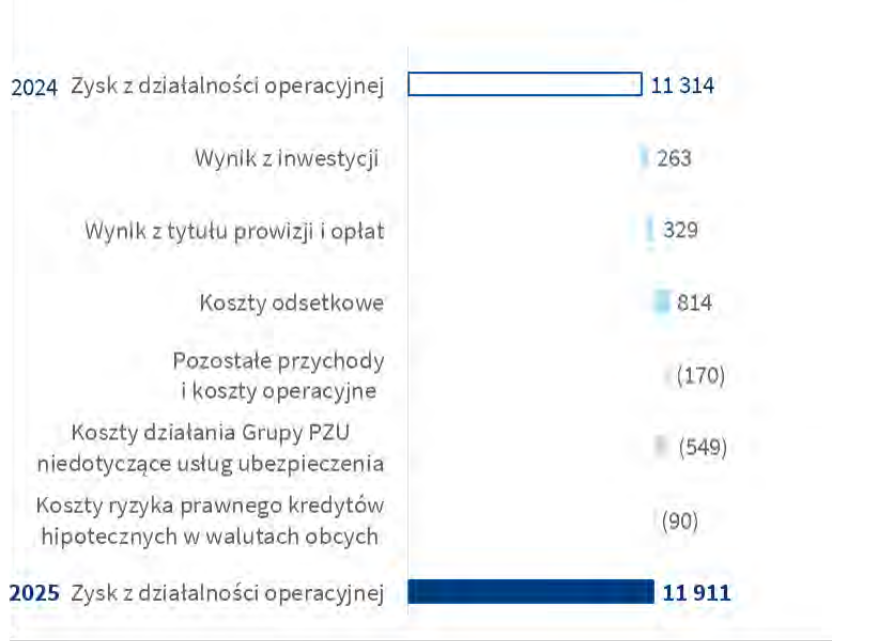
Wartość odpisów na oczekiwane straty kredytowe i z tytułu utraty wartości instrumentów finansowych w Banku Pekao wyniosła 809 mln zł i była niższa o 88 mln zł r/r. Natomiast w Alior Banku 377 mln zł i była niższa o 93 mln zł r/r, głównie dzięki poprawie jakości portfela kredytowego.

Rentowność Banku Pekao osiągnięta na koniec 2025 roku mierzona wskaźnikiem marży odsetkowej wyniosła 4,2% i utrzymała się na poziomie marży osiągniętej w 2024 roku z wyłączeniem kosztów ujęcia tzw. wakacji kredytowych. Wartość marży odsetkowej Alior Banku na

koniec 2025 roku wyniosła 5,6%, tj. o 0,38 p.p. mniej niż w 2024 roku.

Wynik z tytułu prowizji i opłat w segmencie działalności bankowej wyniósł 4 005 mln zł i był wyższy o 8,9% niż w 2024 roku. Główną przyczyną poprawy dochodów prowizyjnych były wzrosty we wszystkich obszarach działalności w Banku Pekao do czego przyczyniła się rosnąca aktywność klientów oraz korzystna sytuacja na rynkach kapitałowych, a także wzrost wyniku prowizyjnego z tytułu obsługi kart płatniczych i kredytowych oraz wyższe prowizje z działalności maklerskiej w Alior Banku.

Zysk z działalności operacyjnej segmentu bankowego (w mln zł)



Koszty działania Grupy PZU niedotyczące usług ubezpieczenia w segmencie bankowym w 2025 roku wyniosły 9 334 mln zł i składały się z kosztów Pekao w wysokości 6 737 mln zł (6 364 mln zł w 2024 roku) oraz 2 597 mln zł (2 421 mln zł w 2024 roku) w Alior Banku. Wzrost kosztów o 6,2% r/r w segmencie to głównie efekt rosnących kosztów usług obcych oraz wzrostu opłat na

rzecz Bankowego Funduszu Gwarancyjnego (BFG) (+212 mln zł r/r, do poziomu 491 mln zł). W Banku Pekao wzrost kosztów działania Grupy PZU niedotyczących usług ubezpieczenia r/r wynikał głównie z działalności wspierającej rozwój biznesu oraz rosnących opłat na BFG z powodu przywrócenia składek na fundusz gwarancyjny banków, które nie były pobierane przez ostatnie dwa lata oraz wzrostu wolumenu środków gwarantowanych. Na wzrost kosztów działania w Alior Banku miały wpływ głównie wyższe opłaty na rzecz BFG oraz rosnące koszty informatyczne. Podatek od innych instytucji finansowych, stanowiący jedną z pozycji kosztów działania Grupy PZU niedotyczących usług ubezpieczenia, w 2025 roku w segmencie wyniósł 1 146 mln zł (-31 mln zł r/r).

Koszty ryzyka prawnego walutowych kredytów hipotecznych w 2025 w Banku Pekao zostały przyjęte na poziomie 664 mln zł (spadek o 5 mln zł r/r). Rozpoznanie dodatkowych kosztów w 2025 roku wynikało z aktualizacji oczekiwanych skutków finansowych wyroków sądowych oraz prognozy przyszłego napływu pozwów ze strony kredytobiorców. W Alior Banku koszty rezerwy prawnej dla walutowych kredytów hipotecznych wyniosły 155 mln zł (wzrost o 95 mln zł r/r).

Ponadto do wyniku z działalności operacyjnej kontrybuowały pozostałe przychody i koszty operacyjne o ujemnym saldzie w wysokości -162 mln zł w 2025 roku (wobec dodatniego salda w wysokości 8 mln zł w 2024 roku), które obciążone zostało m.in. ujęciem rezerw na sprawy związane z ochroną konsumentów w Banku Pekao w wysokości 202 mln zł oraz utworzeniem rezerw związanych z postępowaniami sądowymi dotyczącymi sankcji kredytu darmowego w Alior Banku. Wskaźnik Koszty/Dochody wyniósł dla obu banków 35,2% (34% dla Banku Pekao i 38% dla Alior Banku), a więc o 0,9 p.p. więcej niż w 2024 roku.

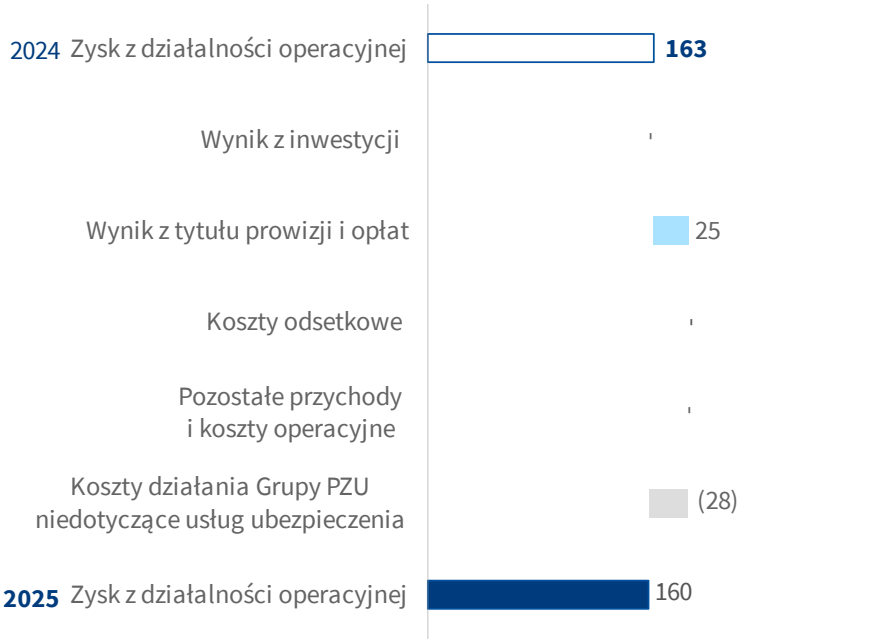
Ubezpieczenia emerytalne

Zysk z działalności operacyjnej segmentu ubezpieczeń emerytalnych na koniec 2025 roku wyniósł 160 mln zł, a więc o 1,8% mniej niż w 2024 roku.

Czynniki wpływające na poziom i zmianę wyniku operacyjnego:

- wzrost wyniku z tytułu prowizji i opłat o 25 mln zł do poziomu 209 mln zł w 2025 roku, przy czym zmiana ta wynikała w szczególności ze wzrostu wynagrodzenia za zarządzanie o 28 mln zł r/r w ślad za rosnącym poziomem aktywów w zarządzaniu;
- wzrost kosztów działania Grupy PZU niedotyczących usług ubezpieczenia o 28 mln zł do poziomu 66 mln zł w 2025 roku, głównie z uwagi na wyższy poziom dopłaty do Funduszu Gwarancyjnego w KDPW o 23 mln zł r/r.

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



Kraje bałtyckie

Wynik z działalności operacyjnej w krajach bałtyckich w 2025 roku wyniósł 453 mln zł, co oznacza wzrost o 69 mln zł, tj. 18,0%, w porównaniu z 2024 rokiem.

W porównaniu do roku ubiegłego nastąpił wzrost przychodów z ubezpieczeń o 193 mln zł, tj. +7,2%, z uwzględnieniem alokowanych składek reasekuracyjnych o 195 mln zł. W ramach przychodów odnotowano wzrost amortyzacji zobowiązań (LRC) w konsekwencji wyższego poziomu sprzedaży. Sprzedaż wyższa o 161 mln zł (tj. +5,6%, i odpowiednio w walucie funkcjonalnej +7,3%) wygenerowana została w ubezpieczeniach majątkowych i pozostałych osobowych m.in. na skutek wzrostu sprzedaży:

- ubezpieczeń majątkowych (o 13,0% r/r w walucie funkcjonalnej) w efekcie wzrostu liczby umów;
- ubezpieczeń zdrowotnych (o 15,5% w walucie funkcjonalnej) w efekcie wyższej liczby polis;
- ubezpieczeń komunikacyjnych OC (o 5,4% r/r w walucie funkcjonalnej) w efekcie rozwoju portfela na rynku litewskim.

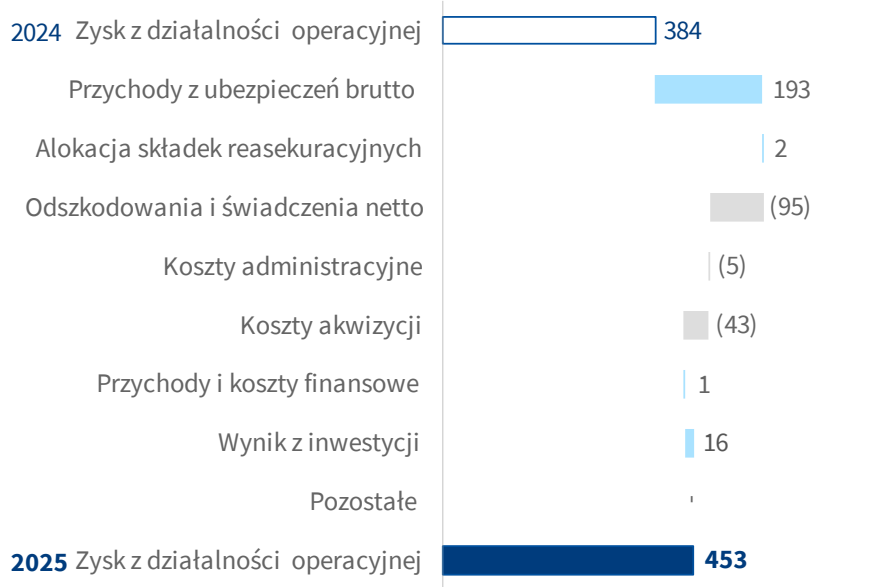
W ubezpieczeniach na życie sprzedaż wzrosła o 8 mln zł (tj. +7,5%, w walucie funkcjonalnej +9,2%).

Wyższy poziom przychodów z umów ubezpieczenia to również efekt wyższego r/r poziomu składki przeznaczonej na pokrycie kosztów akwizycji w konsekwencji rosnącej sprzedaży.

Koszty usług ubezpieczenia, skorygowane o kwoty należne od reasekuratorów, wzrosły o 143 mln zł r/r (tj. +6,3%). Wzrost dotyczy w szczególności ubezpieczeń

majątkowych i pozostałych osobowych, co, przy wzroście przychodów z umów ubezpieczenia netto o 7,5% r/r, oznacza poprawę rentowności mierzonej wskaźnikiem mieszanym (COR) o 1,1 p.p. W obszarze ubezpieczeń na życie koszty usług ubezpieczenia netto wzrosły r/r o 6 mln zł.

Zysk z działalności operacyjnej segmentu kraje bałtyckie



Wzrost kosztów usług ubezpieczenia netto segmentu to wypadkowa:

- wyższych r/r zobowiązań z tytułu odszkodowań i świadczeń na skutek wzrostu wartości portfela;
- uwolnienia wyższej r/r nadwyżki rezerw szkodowych netto z lat ubiegłych ponad bieżącą prognozowaną wartość wypłat;

- zmiany komponentu straty z wpływem na wynik z usług ubezpieczenia w wysokości -15 mln zł r/r jako efekt utworzenia nowego komponentu straty wyższego o 10 mln zł w porównaniu do roku ubiegłego oraz zmiany założeń dla aktywnych kohort z lat ubiegłych z wpływem na wynik -5 mln zł r/r;
- wzrostu kosztów administracyjnych o 1,8% r/r, głównie na skutek wyższych kosztów osobowych, kosztów własnych oraz IT. Wskaźnik kosztów administracyjnych segmentu liczony do przychodów z ubezpieczeń netto obniżył się o 0,6 p.p. do poziomu 10,2%;
- wyższej o 43 mln zł amortyzacji przepływów pieniężnych z tytułu akwizycji. Wskaźnik kosztów akwizycji odnotował wzrost r/r o 0,3 p.p. osiągając wartość 18,5%.

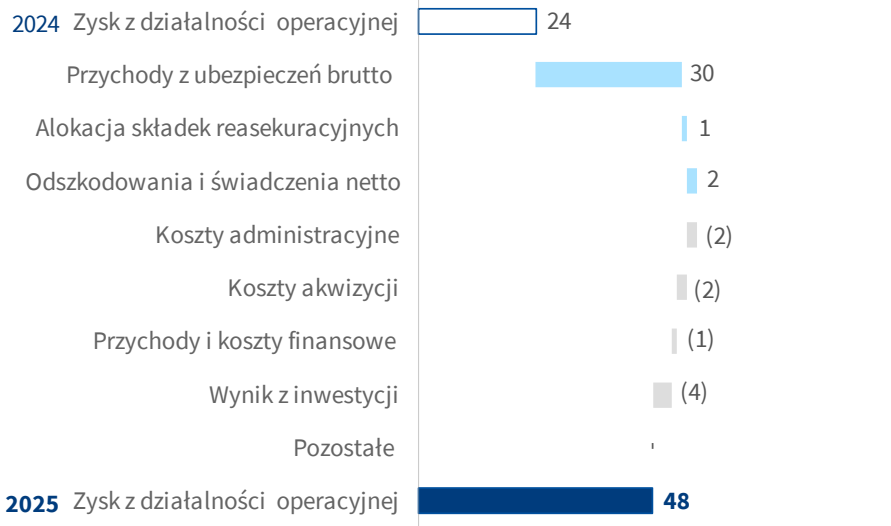
Łącznie przychody i koszty finansowe z ubezpieczeń netto wyniosły -39 mln zł co oznacza zmianę o +1 mln zł r/r.

Wzrost wyniku z inwestycji w stosunku do roku ubiegłego wynikał w szczególności ze wzrostu przychodów dywidendowych oraz z instrumentów zmiennokuponowych a także z wynajmu nieruchomości.

Ukraina

Segment Ukraina zakończył 2025 rok wynikiem z działalności operacyjnej w wysokości 48 mln zł, co oznacza wzrost o 24 mln zł w porównaniu z 2024 rokiem. Na wynik obu okresów wpływ miała analiza odzyskiwalności posiadanych aktywów, przeprowadzona m. in. na skutek obniżenia ratingu kraju.

Zysk z działalności operacyjnej segmentu Ukraina



W 2025 roku nastąpił wzrost przychodów z umów ubezpieczenia w stosunku do roku poprzedniego roku o 30 mln zł, tj. +12,4% (w walucie funkcjonalnej wzrost o 571 mln hrywien, tj. +23,4% r/r), z uwzględnieniem alokowanych składek reasekuracyjnych wzrost o 31 mln zł. W ramach przychodów odnotowano wzrost amortyzacji zobowiązań (LRC) oraz wzrost wartości składek przeznaczonej na pokrycie kosztów akwizycji w efekcie wzrostu sprzedaży. Sprzedaż wzrosła o 80 mln zł r/r, tj. 30,6% (w walucie funkcjonalnej o 1 157 mln hrywien, tj. +43,8%). W ubezpieczeniach majątkowych i pozostałych osobowych wzrost sprzedaży w walucie funkcjonalnej wyniósł 1 143 mln hrywien, tj. 50,8% głównie w efekcie rozwoju portfela ubezpieczeń komunikacyjnych OC (o 80,0%) na skutek uwolnienia taryf ubezpieczeniowych na początku 2025 roku, ubezpieczeń Zielona Karta (o 79,6%) oraz ubezpieczeń komunikacyjnych AC (o 25,7%). W ubezpieczeniach na życie sprzedaż wzrosła o 14 mln hrywien, tj. 3,6% r/r.

Koszty usług ubezpieczenia skorygowane o kwoty należne od reasekuratorów wzrosły o 2 mln zł r/r, tj. +0,8% (w walucie funkcjonalnej o +13,3%).

Wzrost kosztów usług ubezpieczenia netto segmentu stanowi wypadkową:

- wyższych r/r zobowiązań z tytułu odszkodowań i świadczeń;
- uwolnienia niższej r/r nadwyżki rezerw szkodowych netto z lat ubiegłych ponad bieżącą prognozowaną wartość wypłat;
- zmiany komponentu straty z wpływem na zmianę wyniku z usług ubezpieczenia w wysokości +18 mln zł r/r co jest efektem utworzenia nowego komponentu straty w wysokości niższej o 22 mln zł oraz zmiany założeń dla aktywnych kohort z lat ubiegłych z wpływem na wynik -4 mln zł r/r;
- wzrostu kosztów administracyjnych o 3,9% r/r (w walucie funkcjonalnej wzrost o 68 mln hrywien, tj. 12,9% r/r), głównie na skutek wyższych kosztów wynagrodzeń oraz kosztów IT. Jednocześnie wskaźnik kosztów administracyjnych segmentu liczony do przychodów z ubezpieczeń netto obniżył się względem roku ubiegłego o 1,7 p.p. i ukształtował się na poziomie 19,6%;
- wyższej o 2 mln zł, tj. 2,9% r/r amortyzacji przepływów pieniężnych z tytułu akwizycji (w walucie funkcjonalnej wzrost o 86 mln hrywien, tj. 12,2% r/r). Wskaźnik kosztów akwizycji spadł o 2,6 p.p. do 26,7%.

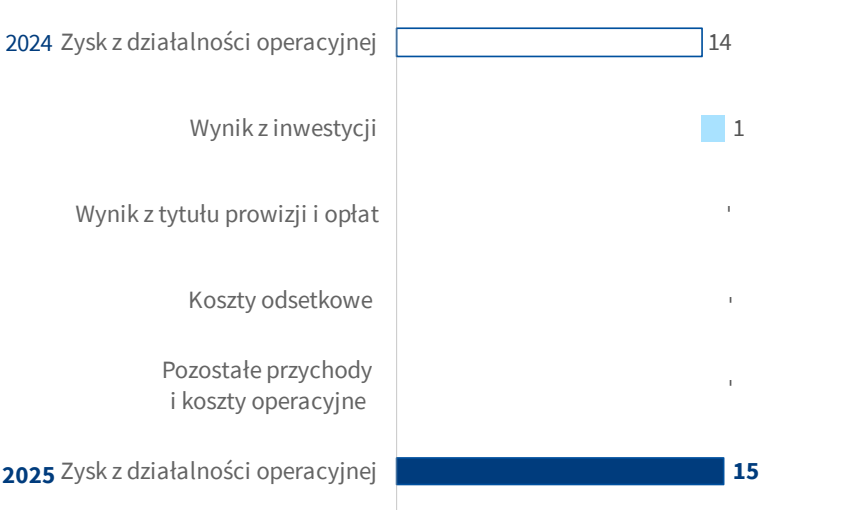
Wynik z inwestycji ukształtował się na poziomie 47 mln zł i był niższy o 4 mln zł r/r.

Kontrakty inwestycyjne

Segment obejmuje produkty PZU Życie nietransferujące istotnego ryzyka ubezpieczeniowego w rozumieniu MSSF 17 i niespełniające definicji umowy ubezpieczenia, w tym część produktów z gwarantowaną stopą zwrotu oraz z funduszem kapitałowym unit-linked. Produkty te ujmowane są zgodnie z wymogami MSSF 9.

Zmiana zysku z działalności operacyjnej to konsekwencja wysokiej sprzedaży produktów z gwarantowaną sumą ubezpieczenia oferowanych w formie kontraktów inwestycyjnych.

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



Alternatywne Pomiary Wyników

Poniżej przedstawiono wybrane Alternatywne Pomiary Wyników (APM) w rozumieniu Wytycznych Europejskiego Urzędu Nadzoru Giełd i Papierów Wartościowych (ESMA) nr 2015/1415.

Prezentowane wskaźniki rentowności i sprawności działania, będące standardowymi i powszechnie stosowanymi w analizie finansowej miernikami, niosą w ocenie Zarządu istotne dodatkowe informacje na temat wyników finansowych działalności Grupy PZU. Ich przydatność przeanalizowano pod kątem dostarczanej inwestorom informacji na temat sytuacji finansowej i efektywności finansowej Grupy.

Wskaźniki rentowności

Dla ułatwienia analizy rentowności Grupy PZU wybrano wskaźniki, które w ocenie Zarządu najlepiej tę rentowność opisują.

Rentowność kapitałów własnych (ROE), skorygowana rentowność kapitałów własnych (aROE) i rentowność aktywów (ROA) wskazują, do jakiego stopnia Spółka jest w stanie wygenerować zysk przy wykorzystaniu swoich zasobów, czyli kapitału własnego lub aktywów, a rentowność kapitałów własnych z działalności podstawowej (ROE z działalności podstawowej) wskazuje na możliwość generowania zysku z działalności podstawowej, tzn. z wyłączeniem sektora bankowego.

Rentowność kapitałów własnych (ROE) to inaczej stopa zwrotu z kapitału własnego. Pozwala ocenić, w jakim stopniu spółka pomnaża środki powierzone jej przez właścicieli (inwestorów). Jest to stosunek

wygenerowanego zysku do posiadanych kapitałów własnych, czyli zasobów finansowych, które pozostają do dyspozycji Grupy na czas nieokreślony i zostały wniesione do przedsiębiorstwa przez jego właścicieli. W przypadku Grupy PZU wartość zysku netto i kapitałów własnych istotnie się różnią w zależności od tego, czy są podawane z wyłączeniem czy też z uwzględnieniem zysków/kapitałów akcjonariuszy mniejszościowych. Dlatego zaprezentowano zarówno rentowność kapitałów (ROE) – przypadające właścicielom jednostki dominującej, jak i rentowność kapitałów (ROE) – skonsolidowane, bez wyłączenia zysków i kapitałów przypadających na akcjonariuszy niekontrolujących. Dodatkowo Grupa PZU prezentuje skorygowany zwrot z kapitału własnego (aROE), obliczany na bazie kapitału własnego z wyłączeniem skumulowanych innych

całkowitych dochodów dotyczących przychodów i kosztów finansowych z ubezpieczeń oraz z reasekuracji (będących skumulowanym wpływem zmiany stóp dyskonta do wyceny zobowiązań ubezpieczeniowych na wysokość kapitałów Grupy PZU), co zapewnia większą stabilność miernika.

Rentowność aktywów (ROA) obrazuje ich zdolność do generowania zysków. Wskaźnik ten określa wielkość zysku netto przypadającą na jednostkę źródeł finansowania zaangażowanych w aktywach firmy.

Wskaźniki rentowności kapitałów własnych i aktywów są jednymi z najczęściej stosowanych wskaźników w analizie rentowności spółek i grup kapitałowych, bez względu na sektor, w którym działają.

Zwrot z kapitałów własnych przypadający właścicielom jednostki dominującej Grupy PZU za 2025 rok wyniósł 19,8% a wskaźnik aROE 20,7%. Wskaźniki były wyższe odpowiednio o 2,6 p.p. i 2,7 p.p. od uzyskanych w poprzednim roku, co było efektem wzrostu wyniku z usług ubezpieczenia, w tym w szczególności w segmentach ubezpieczeń masowych i korporacyjnych majątkowych, na skutek wyższych przychodów z ubezpieczeń zarówno w ubezpieczeniach pozakomunikacyjnych jak i komunikacyjnych przy jednoczesnym spadku kosztów usług ubezpieczenia netto w szczególności w segmencie ubezpieczeń masowych majątkowych. Pozytywny wpływ na wartości wskaźników miały również wyższe wyniki inwestycyjne osiągnięte zarówno na działalności pozabankowej oraz w segmencie bankowym (wyższy wynik odsetkowy).

Zwrot z kapitałów własnych z działalności podstawowej (ROE z działalności podstawowej) za 2025 rok wyniósł 21,0% i wzrósł w porównaniu z 2024 rokiem o 4,7 p.p. w efekcie poprawy rentowności na działalności ubezpieczeniowej w tym w szczególności w segmencie ubezpieczeń masowych majątkowych oraz wyższego wyniku z działalności inwestycyjnej (z wyłączeniem banków) głównie w efekcie wyższego wyniku portfeli dłużnych oraz wzrostu dochodów z portfeli instrumentów kapitałowych. Rentowność aktywów (ROA) Grupy PZU za 2025 rok wyniosła 2,7% i była o 0,2 p.p. wyższa niż w 2024 roku. Przyczyniły się do tego wyższe wyniki z usług ubezpieczenia, w szczególności w segmencie ubezpieczeń majątkowych masowych oraz segmencie ubezpieczeń majątkowych korporacyjnych jak i w segmencie bankowym (wzrost wyniku odsetkowego i prowizyjnego częściowo kompensowany przez wyższe koszty działalności).

Podstawowe wskaźniki efektywności Grupy PZU	1 stycznia - 31 grudnia 2022	1 stycznia - 31 grudnia 2023*	1 stycznia - 31 grudnia 2024	1 stycznia - 31 grudnia 2025
Skorygowana Rentowność kapitałów (aROE) - przypadająca jednostce dominującej <i>(uroczniony zysk netto / średni stan kapitałów własnych z wyłączeniem skumulowanych innych całkowitych dochodów dotyczących przychodów i kosztów finansowych z ubezpieczeń oraz z reasekuracji) x 100%</i>	16,3%	22,0%	18,0%	20,7%
Rentowność kapitałów własnych z działalności podstawowej (ROE z działalności podstawowej) - przypadająca jednostce dominującej <i>(uroczniony zysk netto bez banków / średni stan kapitałów własnych bez banków) x 100%</i>	nd.	nd.	16,3%	21,0%
Rentowność kapitałów (ROE) - przypadająca jednostce dominującej <i>(uroczniony zysk netto / średni stan kapitałów własnych) x 100%</i>	15,7%	20,6%	17,2%	19,8%
Rentowność kapitałów (ROE) - skonsolidowana <i>(uroczniony zysk netto / średni stan kapitałów własnych) x 100%</i>	12,1%	23,0%	19,4%	20,3%
Rentowność aktywów (ROA) <i>(uroczniony zysk netto / średni stan aktywów) x 100%</i>	1,4%	2,8%	2,5%	2,7%

*Dane przekształcone

Wskaźniki sprawności działania

Dla ułatwienia analizy efektywności Grupy PZU wybrano wskaźniki, które w ocenie Zarządu najlepiej opisują efektywność w przypadku spółek ubezpieczeniowych i prowadzących działalność bankową. Część wskaźników odnosi koszty prowadzenia działalności ubezpieczeniowej do przychodów, a więc obrazuje, jaka część przychodów została przeznaczona na koszty, a jaka na marżę. Dla działalności bankowej wybrano wskaźnik kosztów do dochodów (C/I) jako relacji, która w ocenie Zarządu najlepiej oddaje efektywność tego obszaru działalności. Wszystkie wskaźniki są szeroko stosowane przez inne spółki z analogicznych sektorów, a także przez inwestorów i służą analizie sprawności i zyskowności tych spółek.

Jednym z podstawowych mierników efektywności i sprawności działania firmy ubezpieczeniowej jest wskaźnik mieszany (COR – Combined Ratio), liczony z racji swojej specyfiki dla sektora ubezpieczeń majątkowych i pozostałych ubezpieczeń osobowych (dział II). Jest to stosunek kosztów usług ubezpieczenia z uwzględnieniem kwot należnych od reasekuratorów do przychodów z ubezpieczeń netto; spadek wartości wskaźnika oznacza poprawę efektywności.

Wskaźnik mieszany Grupy PZU (dla ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych) utrzymuje się na niskim poziomie, który zapewnia wysoką rentowność.

W 2025 roku wyniósł 86,3% i był o 5,6 p.p. niższy w porównaniu z 2024 rokiem, w tym głównie w efekcie lepszej rentowności zarówno w segmencie ubezpieczeń masowych jak i korporacyjnych (spadek wskaźnika mieszanego COR o odpowiednio 5,7 p.p. i 8,3 p.p.) na skutek wyższych przychodów z ubezpieczeń zarówno w ubezpieczeniach pozakomunikacyjnych jak i komunikacyjnych przy jednoczesnym spadku kosztów usług ubezpieczenia netto w szczególności w segmencie ubezpieczeń masowych majątkowych.

Istotnym wskaźnikiem jest także marża wyniku na ubezpieczeniach na życie – rentowność segmentów ubezpieczeń na życie liczona jako stosunek zysku/straty z działalności operacyjnej do przychodów z ubezpieczeń netto. Wskaźnik ten w 2025 roku osiągnął poziom 27,5%, a jego wzrost o 0,4 p.p. w porównaniu z 2024 rokiem był związany w szczególności z wyższym wynikiem działalności operacyjnej w segmencie ubezpieczeń o charakterze inwestycyjnym w efekcie zmiany założeń dotyczących częściowych wykupów oraz kosztów w produkcji IKE przekładających się na spadek komponentu straty z wpływem na wynik segmentu +43 mln zł.

W przypadku działalności bankowej miernikiem sprawności działania jest wskaźnik kosztów do dochodów, a więc iloraz kosztów działania Grupy PZU nie dotyczących usług ubezpieczenia z wyłączeniem podatku od innych instytucji finansowych i sumy dochodów operacyjnych, które obejmują: przychody odsetkowe wyliczone przy zastosowaniu efektywnej stopy procentowej i zrównane z nimi, pozostałe przychody netto z inwestycji, wynik z tytułu zaprzestania ujmowania instrumentów finansowych i inwestycji niewycenianych w wartości godziwej przez wynik finansowy, zmianę netto wartości godziwej aktywów i zobowiązań wycenianych w wartości godziwej, koszty

odsetkowe, wynik z tytułu prowizji i opłat oraz pozostałe przychody i koszty operacyjne. Wskaźnik kosztów do dochodów dla działalności bankowej w Grupie PZU w 2025 roku osiągnął 35,2% i wzrósł w porównaniu z 2024 rokiem o 0,9 p.p. Było to efektem szybciej rosnących kosztów niż dochodów. Na wzrost kosztów wpłynęły w szczególności rosnące koszty usług obcych oraz wzrost kosztów BFG w związku z przywróceniem składek na fundusz gwarancyjny banków.

Wskaźniki sprawności działania	1 stycznia - 31 grudnia 2022	1 stycznia - 31 grudnia 2023*	1 stycznia - 31 grudnia 2024	1 stycznia - 31 grudnia 2025
Wskaźnik kosztów administracyjnych segmentów ubezpieczeniowych 1. <i>(koszty administracyjne/przychody ubezpieczeniowe netto) x 100%</i>	8,5%	9,1%	9,0%	8,9%
Wskaźnik mieszany w ubezpieczeniach majątkowych i pozostałych osobowych 2. <i>(koszty usług ubezpieczenia netto / przychody z ubezpieczeń netto) x 100%</i>	86,5%	86,0%	91,9%	86,3%
Marża z działalności ubezpieczeniowej w ubezpieczeniach na życie 3. <i>(zysk z działalności operacyjnej / przychody z ubezpieczeń netto) x 100%</i>	22,2%	24,4%	27,1%	27,5%
Wskaźnik koszty/dochody - działalność bankowa 4.	39,9%**	32,6%	34,3%	35,2%

* Dane przekształcone

** Wskaźnik obliczony według wcześniej stosowanej metodologii jako iloraz kosztów administracyjnych i sumy dochodów operacyjnych z wyłączeniem: opłaty na BFG, podatku od innych instytucji finansowych oraz zmiany wartości odpisów na oczekiwane straty kredytowe i odpisów z tytułu utraty wartości instrumentów finansowych.



6.5. Wyniki jednostkowe PZU

W 2025 roku emitent (PZU) osiągnął wynik techniczny na poziomie 1 640 mln zł wobec 1 069 mln zł w 2024 roku, co oznacza wzrost o 53,4% (571 mln zł r/r). Zysk netto wyniósł 5 062 mln zł co oznacza wzrost o 30,6% w stosunku do 3 877 mln zł osiągniętego w poprzednim roku. Nie uwzględniając dywidendy otrzymanej od PZU Życie, zysk netto PZU wyniósł 3 169 mln zł i był o 974 mln zł, a więc o 44,3% wyższy w porównaniu z 2024 rokiem.

W poszczególnych pozycjach wyniku netto PZU odnotował:

- wzrost składki przypisanej brutto do poziomu 18 095 mln zł, tj. o 1,9% (338 mln zł) więcej niż w poprzednim roku. Wyższy poziom składki to wypadkowa:
 - wzrostu sprzedaży ubezpieczeń szkód spowodowanych żywiołami, pozostałych szkód rzeczowych i odpowiedzialności cywilnej (głównie ubezpieczeń mieszkań PZU DOM, PZU Firma oraz pozyskania kilku dużych kontraktów w reasekuracji z TUV PZUW);
 - spadku składki w ubezpieczeniach komunikacyjnych zarówno OC jak i Auto Casco. Składka zarobiona netto, po uwzględnieniu udziału reasekuratorów i zmiany stanu rezerw składki, wyniosła 16 130 mln zł i była o 6,7% wyższa niż w 2024 roku;

- wyższy poziom odszkodowań i świadczeń, który wyniósł 9 951 mln zł, co oznacza przyrost o 108 mln zł tj. 1,1% w porównaniu z 2024 rokiem. Istotny wzrost poziomu odszkodowań i świadczeń odnotowano w grupie ubezpieczeń komunikacyjnych Auto Casco oraz świadczenia pomocy. Wzrost został częściowo zrównoważony spadkiem odszkodowań i świadczeń w grupie ubezpieczeń od ognia i innych szkód majątkowych (efekt wystąpienia w 2024 roku licznych szkód o charakterze masowym, powodowanych przez siły natury - nawałne opady deszczu, zalania i powódź);
- wzrost wyniku z działalności inwestycyjnej⁷⁰ do poziomu 4 566 mln zł (o 21,4% rok do roku). Wzrost spowodowany głównie osiągnięciem wyższych wyników z instrumentów pochodnych zabezpieczających portfel Private Equity (przy ujęciu zabezpieczanych aktywów przez zmianę kapitału z aktualizacji wyceny) oraz zakupem do portfela instrumentów dłużnych przy korzystnym poziomie rentowności na rynku jak również wyższym poziomem dywidendy, w szczególności z PZU Życie i Alior Banku;
- wyższe o 176 mln zł, a więc o 5,3% w stosunku do 2024 roku, koszty akwizycji z uwzględnieniem prowizji reasekuracyjnej, będące pochodną rosnącego portfela, zmiany struktury portfela ubezpieczeń oraz zmiany miksu kanałów sprzedaży;

lokatach oraz udział w zyskach (stratach) netto jednostek podporządkowanych wycenianych metodą praw własności

- przyrost o 4,5% kosztów administracyjnych z 973 mln zł w 2024 roku do poziomu 1 017 mln zł w 2025 roku. Wzrost głównie w konsekwencji wyższych kosztów osobowych (wpływ podwyżek wynagrodzeń pracowników wskutek wzrostu płacy minimalnej w gospodarce od stycznia 2025 roku). Wzrost podyktowany również wyższymi kosztami informatycznymi (efekt prowadzonych projektów), kosztami marketingu i sponsoringu (większa niż w roku ubiegłym skala działań kampanijnych), a także realizacją usług doradczych oraz waloryzacją czynszów i opłat pocztowych;

W 2025 roku PZU zebrał **składki brutto** o wartości 18 095 mln zł (16 422 mln zł z działalności bezpośredniej) czyli o 1,9% więcej niż w 2024 roku. Składały się na nie przede wszystkim:

- składki z tytułu ubezpieczeń komunikacyjnych OC stanowiące 29,1% portfela ubezpieczeń PZU (wobec 30,0% w poprzednim roku tj. spadek udziału o -0,9 p.p. rok do roku). Spadek udziału w portfelu o 0,9 p.p r/r przy jednoczesnym spadku składki o 63 mln zł do poziomu 5 262 mln zł to wypadkowa wzrostu średniej składki podążającej za wzrostem kosztu odszkodowań oraz spadku liczby ubezpieczeń (efekt utrzymującej się silnej presji cenowej ze strony konkurentów);

Składka brutto PZU
w 2025 roku (w mln zł)

18 095



- składki z tytułu ubezpieczeń komunikacyjnych Auto Casco stanowiły 24,8% całości składki przypisanej brutto PZU, co oznacza spadek udziału o 0,9 p.p. w porównaniu do roku poprzedniego. W analizowanym okresie wartość składki przypisanej brutto w grupie Auto Casco obniżyła się o 1,7% (79 mln zł) rok do roku. Spadek ten był przede wszystkim konsekwencją spadku średniej składki;
- składki z tytułu ubezpieczeń od ognia i szkód majątkowych stanowiące 25,6% portfela składki PZU. W stosunku do 2024 roku ich udział w portfelu ubezpieczeń wzrósł o 0,6 p.p., zaś wartość przypisu była wyższa o 4,3%. Na przyrost składki miały wpływ m.in. wyższa sprzedaż ubezpieczeń mieszkaniowych oraz PZU Firma;
- składki z pozostałych ubezpieczeń odpowiedzialności cywilnej stanowiące 7,4% portfela ubezpieczeń PZU. Składki były wyższe o 10,0% rok do roku, a ich udział w portfelu wzrósł o 0,5 p.p. Było to efektem rozwoju portfela OC oferowanego do ubezpieczeń PZU Firma i PZU Dom, jak również OC Medycznej i Ogólnej;

⁷⁰) działalność inwestycyjna zawiera przychody z lokat, niezrealizowane zyski z lokat, koszty działalności lokacyjnej, niezrealizowane straty na



- składki z tytułu ubezpieczeń pozostałych, których udział w portfelu wyniósł 13,1%, a więc o 0,7 p.p. więcej niż w 2024 roku. Wzrost składki to efekt wyższej sprzedaży ubezpieczeń świadczeń pomocy (głównie PZU Auto Pomoc, PZU Auto Szyba oraz ubezpieczeń turystycznych - PZU Wojażer). Ponadto odnotowano wzrost sprzedaży ubezpieczeń dla firm, zapewniających ochronę przed stratami finansowymi. Wzrost ten został częściowo skompensowany spadkiem przypisu składki w grupie ubezpieczeń następstw nieszczęśliwych wypadków.

Do wzrostu w 2025 roku **wyniku z działalności inwestycyjnej** przyczyniły się w głównej mierze wyższy poziom dywidendy z PZU Życie oraz wzrost wyniku na dłużnych papierach wartościowych w efekcie zakupu do portfela polskich obligacji skarbowych przy wysokim poziomie rentowności na rynku. Wzrosły również wyniki spółek podporządkowanych. Wpływ powyższych czynników został częściowo zniwelowany wzrostem kosztów działalności lokacyjnej.

W 2025 roku wartość netto **odszkodowań i świadczeń** wraz ze zmianą stanu rezerw PZU wyniosła 9 951 mln zł, co oznacza wzrost o 1,1% w stosunku do 2024 roku. Główne czynniki, które przyczyniły się do zmiany wartości odszkodowań i świadczeń netto to:

- wzrost wartości odszkodowań i świadczeń w grupie ubezpieczeń komunikacyjnych Auto Casco. Zmiana poziomu odszkodowań i świadczeń to głównie konsekwencja wzrostu średniej wypłaty przy wyrównanej częstotliwości zdarzeń;

- wyższy poziom szkód w grupie ubezpieczeń świadczeń pomocy, w szczególności w ramach produktów PZU Auto Pomoc, PZU Auto Szyba oraz ubezpieczeń turystycznych PZU Wojażer (w tym, wpływ rozwoju portfela);
- wzrost wartości odszkodowań i świadczeń w grupie ubezpieczeń odpowiedzialności cywilnej ogólnej, jako wypadkowa m.in. spadku w ubezpieczeniu OC w ramach PZU Firma oraz wzrostu szkodowości w OC medycznym (zwiększenie rezerwy na szkody zaistniałe niezgłoszone dla lat zdarzenia 2005-2021 wskutek obserwowanego niekorzystnego rozwoju szkód - duże opóźnienia w zgłoszeniach będące wynikiem m.in. spraw sądowych);
- spadek szkód w ubezpieczeniach od ognia i innych szkód majątkowych, głównie w efekcie mniejszej niż w 2024 roku liczby szkód o charakterze masowym wywołanych przez zdarzenia atmosferyczne (powódź w III kwartale 2024 roku w południowo – zachodniej Polsce z negatywnym wpływem na wynik ponad 250 mln zł).

Koszty akwizycji (z uwzględnieniem prowizji reasekuracyjnych) w 2025 roku wyniosły 3 513 mln zł i wzrosły o 5,3% w stosunku do 2024 roku, co przy wzroście składki zarobionej netto o 6,7% r/r oznacza poprawę wskaźnika kosztów akwizycji o 0,3 p.p. Na dynamikę wskaźnika kosztów akwizycji wpłynęła m.in. zmiana mix-u produktów.

Koszty administracyjne w 2025 roku osiągnęły poziom 1 017 mln zł, a więc o 4,5% wyższy niż w poprzednim roku, co przy wzroście składki zarobionej netto o 6,7% r/r oznacza poprawę wskaźnika kosztów administracyjnych o 0,1 p.p. Wzrost wartości kosztów administracyjnych to przede wszystkim efekt wyższych

kosztów osobowych, w tym wpływ podwyżek wynagrodzeń pracowników wskutek wzrostu płacy minimalnej w gospodarce od stycznia 2025 roku. Wzrost podyktowany również wyższymi kosztami informatycznymi (efekt prowadzonych projektów), kosztami marketingu i sponsoringu (większa niż w roku ubiegłym skala działań kampanijnych), a także realizacją usług doradczych oraz waloryzacją czynszów i opłat pocztowych.

Saldo pozostałych **przychodów i kosztów technicznych** w 2025 roku pozostało ujemne i wyniosło 248 mln zł. Wzrost kosztu o 37,2% względem roku 2024 to wypadkowa wyższego poziomu odpisów aktualizujących wartość należności od ubezpieczających przy jednoczesnym niższym poziomie składek na rzecz organizacji i opłat obowiązkowych oraz odpisu na Fundusz Prewencyjny.

Saldo pozostałych przychodów i kosztów operacyjnych pozostało ujemne i wyniosło –430 mln zł. Koszty były o 6,2% wyższe (o 25 mln zł) niż w 2024 roku. Na wzrost r/r złożyły się przede wszystkim: wyższy podatek od niektórych instytucji finansowych (+15,9 mln zł r/r) oraz większa wartość udzielonych darowizn (+13 mln zł r/r).

Na koniec 2024 roku **suma bilansowa** PZU wyniosła 60 915 mln zł i była o 8,6% wyższa w porównaniu ze stanem sprzed roku.

Głównym elementem aktywów PZU były **lokaty** o łącznej wartości 53 799 mln zł (wzrost o 9,3% w porównaniu z końcem 2024 roku), co stanowiło 88,3% sumy bilansowej PZU wobec 87,8% na koniec poprzedniego roku. Poziom lokat, z wyłączeniem lokat w jednostkach podporządkowanych, wzrósł w związku z wypracowanym wynikiem inwestycyjnym oraz wpływem netto środków z działalności operacyjnej skompensowanymi częściowo wypłatą dywidendy.

Należności PZU osiągnęły na koniec 2025 roku poziom 3 184 mln zł i stanowiły 5,2% aktywów, podczas gdy rok wcześniej wynosiły 3 124 mln zł (5,6% aktywów). Wzrost wartości to wypadkowa wyższych należności z tytułu reasekuracji (+91 mln zł r/r) głównie ze względu na wzrost należności bieżących od retrocesjonariuszy. Wzrost został skompensowany spadkiem na linii należności z tytułu ubezpieczeń bezpośrednich (-49 mln zł r/r po pomniejszeniu o odpisy aktualizujące)

Aktywa trwałe w postaci wartości niematerialnych i prawnych, wartości firmy oraz rzeczowych aktywów trwałych zostały wykazane w bilansie w wysokości 501 mln zł (+41 mln zł r/r). Stanowiły 0,8% aktywów (analogicznie jak w poprzednim roku).

Podstawowe wskaźniki efektywności PZU	2021	2022	2023	2024	2025
Rentowność kapitałów (ROE) <i>(uroczniony zysk netto / średni stan kapitałów własnych) x 100%</i>	12,1%	10,4%	21,7%	17,8%	20,6%
Rentowność aktywów (ROA) <i>(uroczniony zysk netto / średni stan aktywów) x 100%</i>	4,6%	3,6%	8,1%	7,1%	8,7%

Na koniec 2025 roku PZU posiadał 171 mln zł **środków pieniężnych** (0,3% aktywów). Rok wcześniej ich wartość wyniosła 194 mln zł.

Głównym składnikiem pasywów PZU na koniec 2025 roku były **rezerwy techniczno-ubezpieczeniowe**. Osiągnęły wartość 27 032 mln zł (netto), co stanowiło 44,4% pasywów. Ich udział w bilansie spadł o -2,7 p.p. wobec 2024 roku, natomiast wartościowo wzrosły o 640 mln zł, w szczególności ze względu na:

- rezerwy na niewypłacone odszkodowania i świadczenia, głównie w grupie ubezpieczeń odpowiedzialności cywilnej ogólnej, ubezpieczeń morskich, lotniczych i transportowych oraz w grupie ubezpieczeń NNW przy jednoczesnym spadku udziału reasekuratora w rezerwie na niewypłacone odszkodowania o -486 mln zł względem stanu z roku ubiegłego;
- wyższy poziom rezerwy składki (wzrost o 226 mln zł po uwzględnieniu udziału reasekuratora w porównaniu do stanu z końca grudnia 2024) głównie w ubezpieczeniach od ognia i innych szkód rzeczowych oraz odpowiedzialności cywilnej ogólnej. Efekt częściowo niwelowany przez spadek rezerwy składki (po pomniejszeniu o udział reasekuratora) w ubezpieczeniach komunikacyjnych, zarówno OC jak i Auto Casco.

Na koniec 2025 roku **kapitały własne** osiągnęły wartość 26 442 mln zł i stanowiły 43,4% pasywów, co oznacza wzrost o 2,9 p.p. wobec stanu na koniec 2024 roku.

Należności warunkowe wyniosły 4 131 mln zł, a więc wzrosły o 131 mln zł (+3,3%) w porównaniu do roku ubiegłego. Składały się na nie m.in. otrzymane gwarancje i poręczenia oraz inne należności warunkowe

Wskaźniki sprawności działania	2021	2022	2023	2024	2025
Wskaźnik odszkodowań i świadczeń brutto (prosty) 1. <i>(odszkodowania i świadczenia brutto/składka przypisana brutto) x 100%</i>	57,2%	62,6%	59,3%	61,4%	56,7%
Wskaźnik odszkodowań i świadczeń na udziale własnym 2. <i>(odszkodowania i świadczenia na udziale własnym /składka zarobiona na udziale własnym) x 100%</i>	61,7%	61,9%	60,5%	65,1%	61,7%
Wskaźnik kosztów działalności ubezpieczeniowej 3. <i>(koszty działalności ubezpieczeniowej/składka zarobiona na udziale własnym) x 100%</i>	27,3%	28,0%	29,4%	28,5%	28,1%
Wskaźnik kosztów akwizycji* 4. <i>(koszty akwizycji/składka zarobiona na udziale własnym) x 100%</i>	21,3%	22,1%	22,8%	22,1%	21,8%
Wskaźnik kosztów administracyjnych 5. <i>(koszty administracyjne/składka zarobiona na udziale własnym) x 100%</i>	6,1%	5,9%	6,5%	6,4%	6,3%
Wskaźnik mieszany w ubezpieczeniach majątkowych i pozostałych osobowych 6. <i>(odszkodowania i świadczenia netto + koszty działalności ubezpieczeniowej / składka zarobiona na udziale własnym)x 100%</i>	89,1%	89,9%	89,9%	93,6%	89,8%

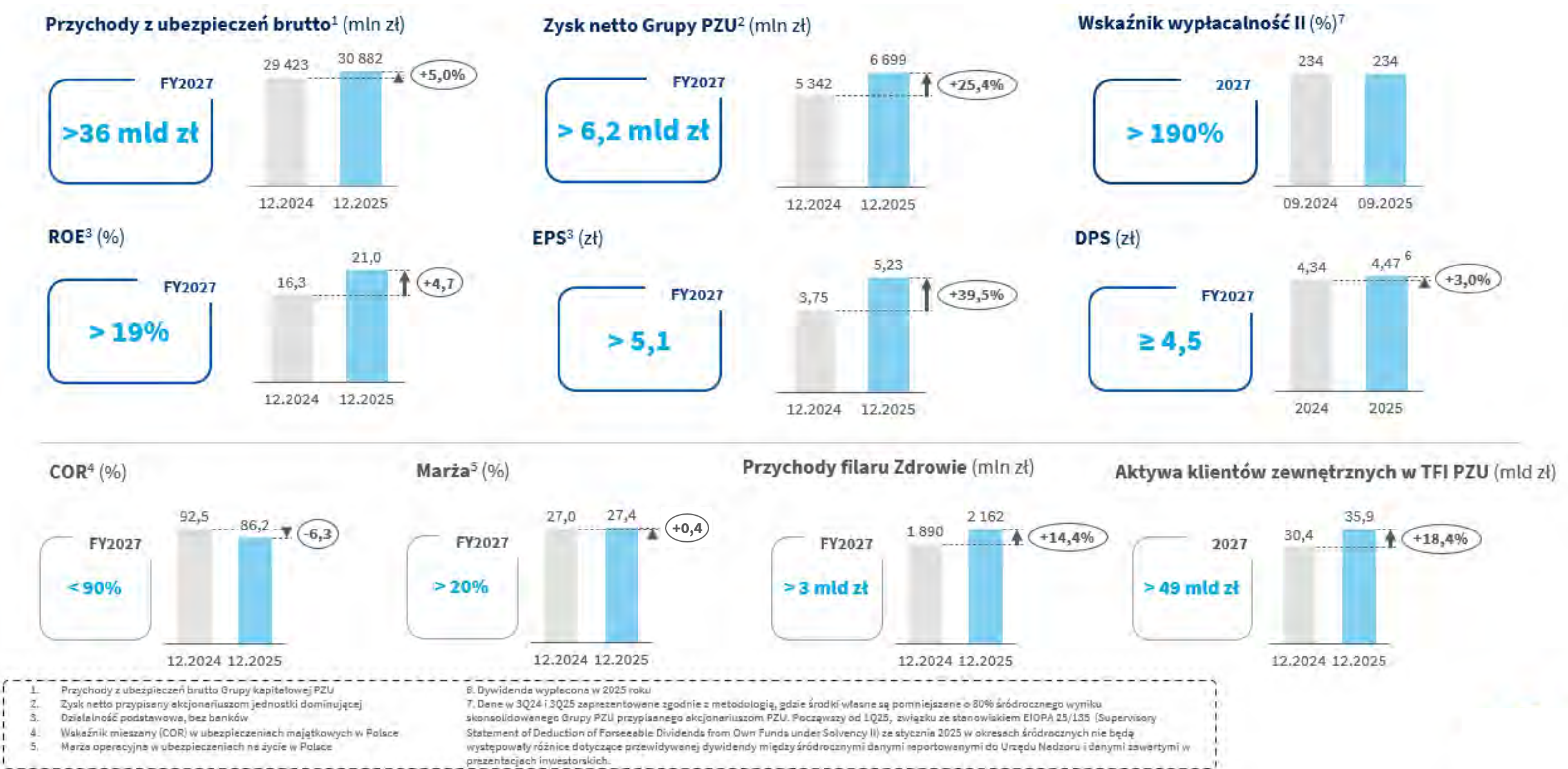
*) po uwzględnieniu otrzymanych prowizji reasekuracyjnych

obejmujące głównie zabezpieczenia otrzymane w formie hipoteki na majątku dłużnika oraz inne należności warunkowe.

Saldo **zobowiązań warunkowych** wyniosło 1 365 mln zł, co oznacza wzrost o 57 mln zł (4,4% r/r) względem 2024 roku. To wypadkowa wzrostu roszczeń spornych, nieuznanych przez ubezpieczyciela skierowanych przez wierzycieli na drogę postępowania sądowego oraz niższych innych zobowiązań warunkowych z tytułu niewypłaconych transz pożyczek.

W 2025 roku PZU osiągnął **zwrot z kapitałów własnych (ROE)** na poziomie 20,6%, czyli o 2,8 p.p. wyższy niż w 2024 roku. W latach 2021-2025 stopa zwrotu z kapitału (ROE) wynosiła średnio 16,5 %.

6.6. Wpływ realizacji strategii Grupy PZU na wyniki 2025 roku





Realizacja strategii Grupy PZU istotnie przełożyła się na poprawę wyników finansowych i operacyjnych w 2025 roku, wzmacniając zdolność do realizacji celów na lata 2025–2027. Grupa zwiększyła skalę działalności, utrzymując dyscyplinę kosztową i silną pozycję kapitałową.

Centralnym elementem wpływu strategii na wyniki 2025 był **wzrost przychodów z ubezpieczeń przy równoczesnej poprawie zyskowności**. Składka przypisana brutto wzrosła z 29 423 mln zł do 30 882 mln zł, co odzwierciedla skuteczność inicjatyw cenowych, produktowych i dystrybucyjnych, w szczególności w obszarze pozakomunikacyjnym. Jednocześnie zysk netto przypisany akcjonariuszom jednostki dominującej wzrósł z 5 342 mln zł do 6 699 mln zł. Wsparciem dla rosnącej rentowości były m.in. działania z obszaru automatyzacji procesów back-office oraz wykorzystania AI w likwidacji szkód i taryfikacji.

Na poziomie rentowności technicznej **widoczny był efekt działań optymalizacyjnych po stronie kosztowej i produktowej**, wpływających m.in. na wskaźnik COR. Wskaźnik COR w Polsce poprawił się z 92,5% do 86,2%, dzięki doskonaleniu taryfikacji, wzmocnieniu kompetencji w likwidacji szkód oraz efektywniejszym zarządzaniem portfelem ryzyk. Poprawa wpisuje się w strategiczny cel utrzymywania COR poniżej 90%.

Marża operacyjna w ubezpieczeniach na życie w Polsce osiągnęła bardzo wysoki poziom 27,4% co było możliwe dzięki coraz skuteczniejszej optymalizacji oferty pod kątem grup docelowych oraz działaniami podnoszącymi efektywność kanałów sprzedaży. Kierunek ten pozostaje spójny z celem marży operacyjnej >20% i koncentracją na produktach ochronnych.

Rozwój kanałów cyfrowych i analityki danych przełożył się na wyższą aktywność i monetyzację bazy klientów. W mojePZU wzmacniano kluczowe ścieżki obsługowe i sprzedażowe, co wspierało wzrost przypisu w kanałach sprzedaży. Na koniec 2025 roku liczba użytkowników tej platformy wyniosła 5,8 mln. Dzięki uruchomieniu cyfrowej platformy mojaFirma.pzu.pl skrócił się czas przygotowania ofert dla klientów korporacyjnych. Do wzrostu przychodów przyczyniły się również strategiczne działania wzmacniające pozycję Grupy PZU na rynku bancassurance oraz rozwój oferty produktowej w ubezpieczeniach na życie.

W filarze Zdrowie kontynuowano działania podnoszące skalę i rentowność zgodnie z przyjętą strategią. Przychody w tym obszarze wzrosły z ok. 1 890 mln zł do ok. 2 162 mln zł, dzięki konsekwentnej rozbudowie sieci (m.in. zakup kliniki Humana Medica OMEDA w Białymstoku) oraz rozwojowi oferty. Rosło także wykorzystanie placówek własnych i poprawa integracji z partnerami, co wspierało marżowość i potencjał cross-sell.

Efekty realizacji strategii widać w poprawie zwrotu z kapitału i rosnącego zysku na na akcję. ROE działalności podstawowej wzrósł z 16,3% do 21,0%, a EPS z 3,75 zł do 5,23 zł, co odzwierciedla lepszą monetyzację skali i jakości portfela oraz wyższą efektywność operacyjną. Polityka wypłat dywidendy pozostała stabilna – DPS wzrósł z 4,34 zł do 4,47 zł.

2025 rok przyniósł mierzalne rezultaty realizacji strategii: wyższą skalę przychodów przy poprawie zysków, istotną poprawę COR do 86,2%, wzrost ROE działalności podstawowej do 21,0% oraz dalszy wzrost EPS do 5,23 zł przy stabilnym DPS 4,47 zł. Grupa

pozostaje na właściwej ścieżce do realizacji celów na 2027 rok.

Istotnym elementem strategicznym porządkującym strukturę aktywów bankowych w Grupie PZU, była zapoczątkowana reorganizacja kapitałowa. Jej celem jest optymalne wykorzystanie potencjału spółek oraz wzmocnienie pozycji na rynku finansowym. Będzie miała ona istotne znaczenie dla wyników osiągniętych w przyszłości przez Grupę PZU.

Proces został zainicjowany podpisaniem listu intencyjnego z Bankiem Pekao w grudniu 2024 roku, a następnie rozwijany w 2025 roku w oparciu o memorandum o współpracy zawarte 2 czerwca 2025 roku. Dokument ten określił ramy przyszłej transformacji, zakładając zachowanie tożsamości i autonomii obu marek oraz docelowe funkcjonowanie jednej, silniejszej grupy bankowo-ubezpieczeniowej notowanej na giełdzie. Kolejnym etapem było podpisanie Term Sheet 26 czerwca 2025 roku, który uszczegółowił zasady współpracy, doprowadził do powołania Komitetu Sterującego i grup roboczych oraz wyznaczył harmonogram dalszych działań, w tym sposób przygotowania parytetu wymiany akcji. W grudniu 2025 roku Grupa PZU uzgodniła aneks wydłużający przewidywany termin realizacji transakcji do końca 2027 roku, uwzględniając konieczność wprowadzenia niezbędnych zmian legislacyjnych oraz uzyskania zgód regulatorów.





6.7. Dywidenda

6.7.1. Polityka kapitałowa i dywidendowa

W 2025 roku obowiązywała polityka kapitałowa i dywidendowa Grupy PZU przyjęta na lata 2025 – 2027

Zgodnie z Polityką Grupa PZU dąży do:

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

Polityka zarządzania kapitałem opiera się na następujących zasadach:

- 1) zarządzanie kapitałem (w tym kapitałem nadwyżkowym) Grupy PZU na poziomie PZU;
- 2) utrzymanie docelowych współczynników wypłacalności na poziomie 200% dla Grupy PZU, 200% dla PZU oraz 200% dla PZU Życie (według Dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2009/138/WE z dnia 25 listopada 2009 roku w sprawie podejmowania i prowadzenia działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej, zwanej dalej „dyrektywa Wypłacalność II”) w okresie do dnia wejścia w życie zmian w dyrektywie Wypłacalność II i na poziomie 180% dla Grupy PZU, 200% dla PZU oraz 200% dla PZU Życie w okresie po wejściu w życie zmian w dyrektywie Wypłacalność II;
- 3) utrzymanie wskaźnika dźwigni finansowej Grupy PZU na poziomie nie wyższym niż 25%;
- 4) zapewnienie środków na rozwój i akwizycje;

- 5) utrzymanie nadwyżki funduszy własnych konglomeratu finansowego ponad wymogi z tytułu adekwatności kapitałowej konglomeratu finansowego;
- 6) brak emisji akcji przez PZU w okresie obowiązywania Polityki;
- 7) zakłada się możliwość wystąpienia tymczasowych odchyłeń rzeczywistego współczynnika wypłacalności powyżej lub poniżej poziomu docelowego.

Polityka dywidendowa Grupy PZU i PZU opiera się na następujących zasadach:

- 1) Grupa PZU dąży do efektywnego zarządzania kapitałem i maksymalizacji stopy zwrotu z kapitału dla akcjonariuszy podmiotu dominującego, w szczególności przy zachowaniu poziomu bezpieczeństwa i utrzymaniu zasobów kapitałowych na cele strategicznego rozwoju poprzez akwizycje;
- 2) wysokość dywidendy proponowanej przez Zarząd podmiotu dominującego, wypłacanej przez PZU za dany rok obrotowy, jest ustalana na podstawie skonsolidowanego wyniku finansowego Grupy PZU przypisanego właścicielom jednostki dominującej, przy czym:
 - a) nie więcej niż 20% powiększy zyski zatrzymane (kapitał zapasowy) na cele związane z rozwojem organicznym i innowacjami oraz realizacją inicjatyw wzrostowych;
 - b) nie mniej niż 50% podlega wypłacie w ramach rocznej dywidendy;
 - c) pozostała część zostanie wypłacona w ramach rocznej dywidendy lub powiększy zyski zatrzymane (kapitał zapasowy) w przypadku realizacji istotnych

Polityka kapitałowa i dywidendowa na lata 2025-2027



Polityka kapitałowa i dywidendowa na lata 2025-2027, uwzględnia wchodzące od 2027 roku zmiany w regulacjach Solvency II. W celu utrzymania stabilności kapitałowej, pozwalającej na realizację wypłat dywidendy, nastąpiła zmiana w zakresie docelowego współczynnika Wypłacalność II dla Grupy PZU, który został ustalony na poziomie 180% (PZU i PZU Życie bez zmian) – od momentu wejścia w życie zmian w Solvency II. Jednocześnie, do tego czasu zostaną utrzymane docelowe współczynniki wypłacalności na poziomie 200% dla Grupy PZU, 200% dla PZU oraz 200% dla PZU Życie.

- nakładów związanych z realizacją założeń Strategii Grupy PZU, w tym w szczególności w ramach transakcji fuzji i przejęć; z zastrzeżeniem pkt 3 i 4;
- 3) zgodnie z planami Zarządu oraz własną oceną ryzyk i wypłacalności podmiotu dominującego środki własne podmiotu dominującego oraz Grupy PZU po deklaracji o wypłacie lub wypłacie dywidendy, pozostają na poziomie, który zapewnia spełnienie warunków określonych w polityce kapitałowej;
- 4) przy określeniu dywidendy uwzględniane są rekomendacje organu nadzoru w sprawie dywidendy dotyczące wszystkich spółek wchodzących w skład Grupy PZU.



6.7.2. Wypłata dywidendy

16 października 2025 – wypłata ponad 3,8 mld zł dywidendy, tj. 4,47 zł na akcję.

Poniżej została przedstawiona szczegółowa sekwencja kluczowych wydarzeń z tym związanych.

10 grudnia 2024 - rekomendacja KNF dla wypłaty dywidendy w 2025 roku

Wydana przez KNF rekomendacja w sprawie polityki dywidendowej zakładów ubezpieczeń i reasekuracji zezwoliła zakładom ubezpieczeń na:

- 1) wypłatę dywidendy w wysokości do 100% wielkości zysku wypracowanego w 2023 roku (z uwzględnieniem dotychczas wypłaconych dywidend z zysku roku 2023);
- 2) wypłatę dywidendy do 100% wielkości zysku wypracowanego w 2024 roku

pod warunkiem, że spełniają wyznaczone przez KNF kryteria.

Obejmują one ocenę BION (a więc ocenę ryzyka) oraz pokrycie określonego wymogu kapitałowego na poziomie jednostkowym. Ponadto spółka, która zamierza wypłacić dywidendę, nie może wykazywać w poszczególnych kwartałach niedoboru środków własnych na pokrycie wymogu kapitałowego oraz nie może być objęta krótkoterminowym planem finansowym lub planem naprawczym.

KNF zwróciła także uwagę, że przy podejmowaniu decyzji w sprawie wysokości dywidendy zakłady ubezpieczeń powinny uwzględnić dodatkowe potrzeby kapitałowe w perspektywie 12 miesięcy od zatwierdzenia sprawozdania finansowego za 2024 rok.

6 maja 2025 (RB 16/2025) - wniosek Zarządu PZU w sprawie podziału zysku za rok 2024 powiększonego o kwotę przeniesioną z kapitału zapasowego utworzonego z zysku za rok 2023

W związku z ww. rekomendacją KNF, Zarząd PZU zarekomendował podział zysku za rok 2024 (wraz z kwotą przeniesioną z kapitału zapasowego utworzonego z zysku za rok 2023). Zaproponowana kwota dywidendy wyniosła ponad 3,8 mld zł, tj. 4,47 zł na akcję.

26 maja 2025 (RB 20/2025) - Rada Nadzorcza pozytywnie oceniła wniosek Zarządu z dnia 6 maja 2025 roku.

25 czerwca 2025 (RB 28/2025) – uchwała Zwyczajnego Walnego Zgromadzenia w sprawie podziału zysku netto PZU

Zwyczajne Walne Zgromadzenie PZU podjęło uchwałę w sprawie podziału zysku netto PZU, w której postanowiło o podziale zysku za rok 2024, powiększonego o kwotę przeniesioną z kapitału zapasowego utworzonego z zysku netto za rok 2023. Na wypłatę dywidendy zostało przeznaczone ponad 3,8 mld zł. Dzień dywidendy został wyznaczony na 25 września 2025 roku, a termin wypłaty na 16 października 2025 roku.

za 2024 rok. Sprawozdanie zawierające audytowane informacje o współczynnikach wypłacalności i kondycji finansowej PZU na

6.7.3. Stanowisko KNF w sprawie polityki dywidendowej w 2026 roku⁷¹

17 grudnia 2025 roku KNF przyjęła stanowisko w sprawie polityki dywidendowej zakładów ubezpieczeń, zakładów reasekuracji oraz zakładów ubezpieczeń i reasekuracji w 2026 roku.

Komisja zezwoliła na wypłatę dywidendy wyłącznie zakładom, które spełniają dla wypłat z zysku roku 2024 i 2025 łącznie poniższe kryteria:

- 1) Otrzymały w ramach BION za 2024 rok ocenę ryzyka dobrą lub zadowalającą;
- 2) W poszczególnych kwartałach 2025 roku nie wykazały niedoboru środków własnych na pokrycie wymogu kapitałowego (rozumianego jako maksimum z minimalnego wymogu kapitałowego (MCR) oraz kapitałowego wymogu wypłacalności (SCR);
- 3) W 2025 roku nie były objęte krótkoterminowym planem finansowym lub planem naprawczym;

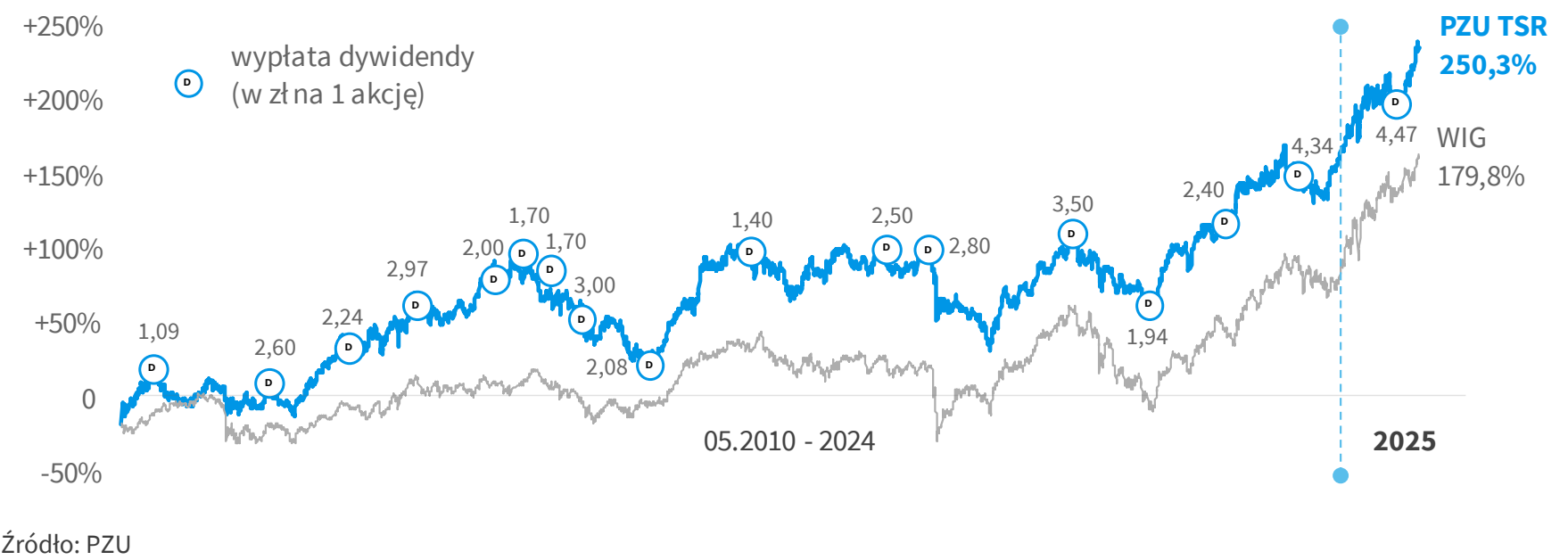
poziomie jednostkowym zostanie opublikowane w II kwartale 2025 roku.

- 4) Według stanu na 31 grudnia 2025 roku wielkość środków własnych bez odliczenia przewidywanych dywidend kształtowała się na poziomie co najmniej 175% wysokości wymogów kapitałowych dla zakładów ubezpieczeń, zakładów reasekuracji oraz zakładów ubezpieczeń i reasekuracji prowadzących działalność w dziale I oraz co najmniej 150% wysokości wymogów kapitałowych dla zakładów ubezpieczeń, zakładów reasekuracji oraz zakładów ubezpieczeń i reasekuracji prowadzących działalność w dziale II.

Zakłady spełniające powyższe kryteria mogą dokonać wypłaty dywidendy w wysokości maksymalnej równej 100% wielkości zysku wypracowanego w roku 2024 (z uwzględnieniem dotychczas wypłaconych dywidend z zysku roku 2024) oraz 100% wielkości zysku wypracowanego w 2025 roku, przy czym pokrycie wymogów kapitałowych (po odliczeniu od środków własnych przewidywanych dywidend) na 31 grudnia 2025 roku oraz dla kwartału, w którym wypłacono dywidendę, będzie na poziomie co najmniej 175% dla zakładów prowadzących działalność w dziale I oraz co najmniej 150% dla zakładów prowadzących działalność w dziale II.

Zakłady spełniające powyższe kryteria, przy podejmowaniu decyzji w sprawie wysokości dywidendy, powinny uwzględnić dodatkowe potrzeby kapitałowe w perspektywie dwunastu miesięcy od momentu zatwierdzenia sprawozdania finansowego za 2025 rok.

Całkowita stopa zwrotu dla akcjonariuszy (TSR) PZU na tle indeksu WIG



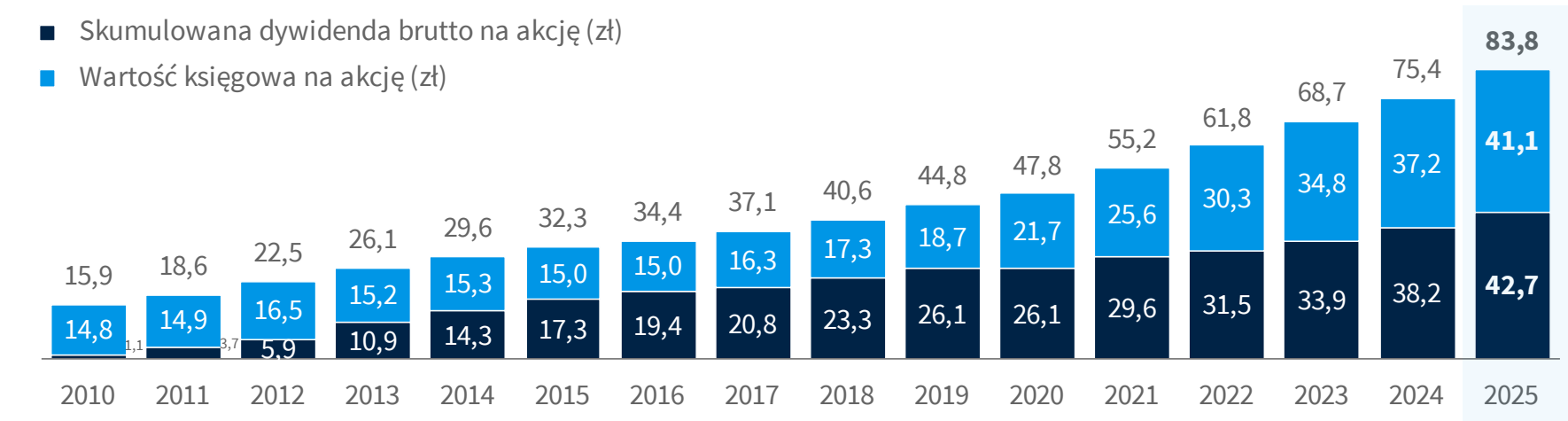
Zysk i dywidenda PZU	2021	2022	2023	2024	2025
Skonsolidowany zysk przypisany jednostce dominującej (w mln zł)	3 336	3 781	5 780	5 342	6 699
Jednostkowy zysk PZU (w mln zł)	2 028	1 637	3 983	3 877	5 062
Wyplacona dywidenda za rok (w mln zł)	1 675	2 072	3 748	3 860	**
Dywidenda na akcję za rok (w zł)	1,94	2,40	4,34	4,47	**
Dywidenda na akcję wg daty ustalenia prawa (w zł)	3,50	1,94	2,40	4,34	4,47
(a) Zmiana ceny akcji r/r	9,2%	0,2%	33,5%	(3,0)%	45,6%
(b) Stopa dywidendy w roku (%) *	10,8%	5,5%	6,8%	9,2%	9,8%
(a+b) TSR Total Shareholders Return	20,1%	5,7%	40,2%	6,2%	55,4%

*) stopa liczona jako dywidenda (wg daty ustalenia prawa do dywidendy) wobec ceny akcji na koniec poprzedniego raportowanego roku

**) do dnia sporządzenia niniejszego sprawozdania z działalności Zarząd PZU nie podjął uchwały w sprawie propozycji podziału zysku za 2025 rok

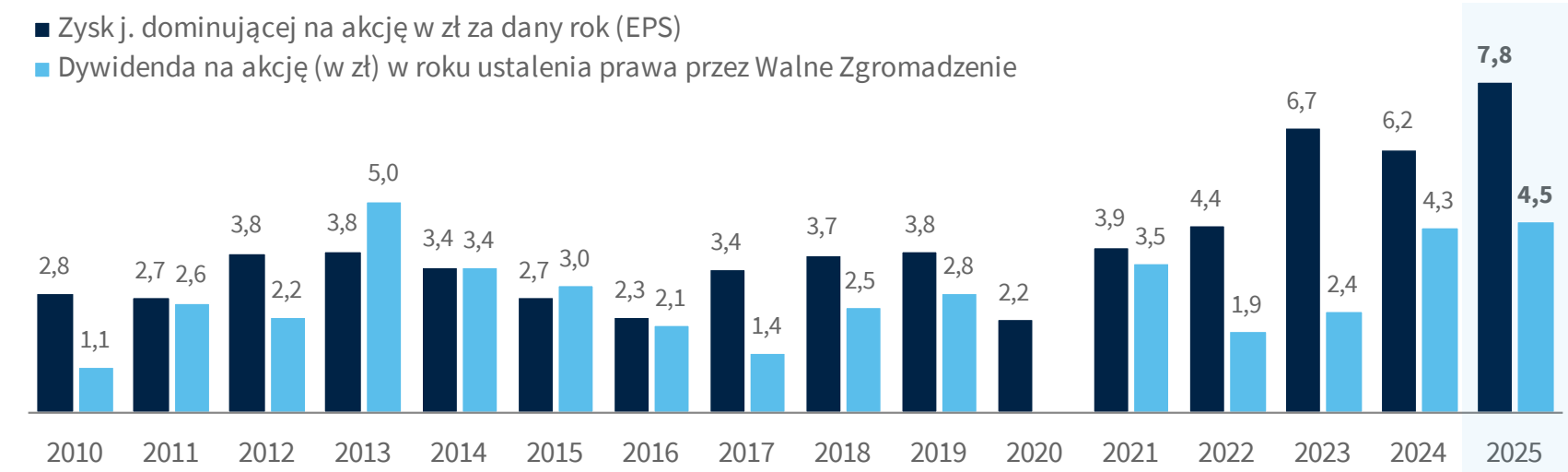
Źródło: dane PZU

Wartość księgowa na akcję i skumulowana dywidenda brutto na akcję PZU w zł



Źródło: PZU

Zysk i dywidenda PZU od debiutu na GPW



Źródło: PZU

6.8. Rating finansowy

PZU

PZU i PZU Życie od 2004 roku podlegają regularnej ocenie przez agencję ratingową S&P Global Ratings (S&P). Rating nadany PZU i PZU Życie wynika z analizy danych finansowych, pozycji konkurencyjnej, zarządzania i strategii korporacyjnej obu spółek oraz ratingu kraju. Zawiera również perspektywę ratingową (outlook), czyli przyszłą ocenę sytuacji spółek w przypadku zaistnienia określonych okoliczności.

Ostania zmiana ratingu/perspektywy: 28 maja 2024 roku agencja ratingowa S&P Global Ratings (S&P) podwyższyła perspektywę ratingową PZU ze „stabilnej” do „pozytywnej”. Rating siły finansowej i rating kredytowy PZU pozostaje na poziomie A- od 21 stycznia 2016 roku.

Rating PZU

Nazwa zakładu	Obecnie		Poprzednio	
	Rating oraz perspektywa	Ostatnia zmiana	Rating oraz perspektywa	Data aktualizacji
PZU				
Rating siły finansowej	A- /pozytywna/	28 maja 2024	A- /stabilna/	6 kwietnia 2020
Rating wiarygodności kredytowej	A- /pozytywna/	28 maja 2024	A- /stabilna/	6 kwietnia 2020
PZU Życie				
Rating siły finansowej	A- /pozytywna/	28 maja 2024	A- /stabilna/	6 kwietnia 2020
Rating wiarygodności kredytowej	A- /pozytywna/	28 maja 2024	A- /stabilna/	6 kwietnia 2020
TUW PZUW				
Rating siły finansowej	A- /pozytywna/	28 maja 2024	A- /stabilna/	6 kwietnia 2020

Źródło: <https://www.pekao.com.pl/relacje-inwestorskie/obligacje-i-oceny/oceny-ratingowe.html>

Rating Polski

7 listopada 2025 roku agencja ratingowa S&P utrzymała ocenę ratingową Polski na poziomie A- dla długo- i A-2 dla krótkoterminowych zobowiązań w walucie zagranicznej oraz A dla długo- i A-1 dla krótkoterminowych zobowiązań w walucie krajowej.

Perspektywa ratingu pozostała na poziomie stabilnym.

Rating Polski

Kraj	Obecnie		Poprzednio	
	Rating oraz perspektywa	Ostatnia zmiana	Rating oraz perspektywa	Data aktualizacji
Polska				
Rating wiarygodności kredytowej (długoterminowy w walucie lokalnej)	A /stabilna/	12 października 2018	A- /pozytywna/	13 kwietnia 2018
Rating wiarygodności kredytowej (długoterminowy w walucie zagranicznej)	A- /stabilna/	12 października 2018	BBB+ /pozytywna/	13 kwietnia 2018
Rating wiarygodności kredytowej (krótkoterminowy w walucie lokalnej)	A-1	12 października 2018	A-2	13 kwietnia 2018
Rating wiarygodności kredytowej (krótkoterminowy w walucie zagranicznej)	A-2	13 kwietnia 2018	A-2	13 kwietnia 2018

Źródło: S&P Global Ratings

Bank Pekao

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

S&P GLOBAL RATINGS	BANK PEKAO	POLSKA
Ocena długookresowa w walutach obcych	A-	A-
Ocena długookresowa w walucie krajowej	A-	A
Ocena krótkookresowa w walutach obcych	A-2	A-2
Ocena krótkookresowa w walucie krajowej	A-2	A-1
Ocena samodzielna (Stand-alone)	bbb+	-
Perspektywa	Stabilna	Stabilna

MOODY’S INVESTORS SERVICE	BANK PEKAO	POLSKA
Długookresowa ocena depozytów w walutach obcych	A2	A2
Krótkookresowa ocena depozytów	Prime-1	Prime-1
Baseline Credit Assessment	baa2	-
Długookresowa ocena ryzyka kredytowego kontrahenta	A2	-
Krótkookresowa ocena ryzyka kredytowego kontrahenta	Prime-1	-
Perspektywa	Negatywna	Negatywna
Długoterminowy rating ryzyka kontrahenta (Long-term Counterparty Risk Rating)	A2(cr)	-
Krótkoterminowy rating ryzyka kontrahenta (Short-term Counterparty Risk Rating)	Prime-1(cr)	-

Źródło: <https://www.pekao.com.pl/relacje-inwestorskie/obligacje-i-oceny/oceny-ratingowe.html>

Alior Bank

FITCH RATINGS	ALIOR BANK	POLSKA
Ocena długookresowa emitenta (IDR)	BB+	A-
Ocena krótkookresowa emitenta (IDR)	B	F1
Ocena viability	bb+	-
Ocena wsparcia rządowego (GSR)	ns	-
Perspektywa	Pozytywna	Negatywna

S&P GLOBAL RATINGS	ALIOR BANK	POLSKA
Ocena długookresowa w walutach obcych	BB+	A-
Ocena długookresowa w walucie krajowej	BB+	A
Ocena krótkookresowa w walutach obcych	B	A-2
Ocena krótkookresowa w walucie krajowej	B	A-1
Ocena samodzielna (Stand-alone)	bb	-
Perspektywa	Pozytywna	Stabilna

Źródło: <https://www.aliorbank.pl/dodatkowe-informacje/relacje-inwestorskie/ratingi-i-emisje.html>



6.9. Prognozy analityków

W 2025 roku rekomendacje dla akcji PZU wydawało łącznie 12 instytucji finansowych (krajowych i zagranicznych). Analitycy sell-side opublikowali 22 rekomendacje (23 w 2024 roku). Większość wydanych rekomendacji (95%) w tym okresie miała charakter pozytywny lub neutralny.

Na początku 2025 roku dominowały rekomendacje „kupuj”. W styczniu 2025 roku średnia cena docelowa z wycen analitycznych była o ponad 12% wyższa od ceny akcji PZU. W kolejnych miesiącach wycena akcji rosła znacznie szybciej niż ceny docelowe, co wpływało na rosnącą liczbę rekomendacji „trzymaj”. W połowie roku wycena rynkowa walorów PZU znalazła się kilka procent powyżej średniej z rekomendacji. W drugiej połowie 2025 roku oczekiwania analityków sukcesywnie rosły, na tle notowanej podwyższonej zmienności na walorach PZU. W grudniu 2025 roku różnica pomiędzy średnimi cenami docelowymi z rekomendacji a kursem akcji PZU wyniosła 0,3%.

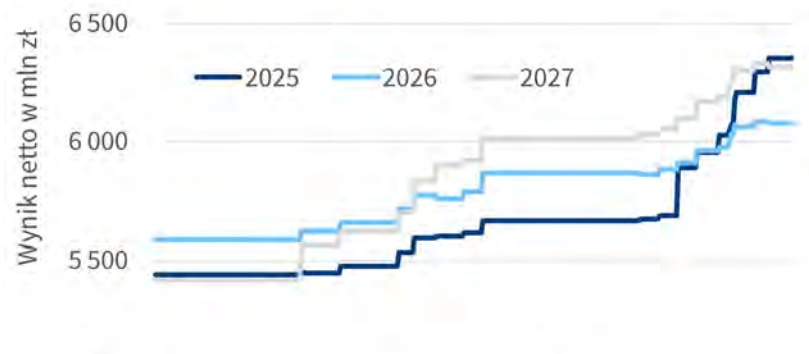
Statystyka rekomendacji wydanych w 2025 roku



Źródło: rekomendacja analityczne; spółka

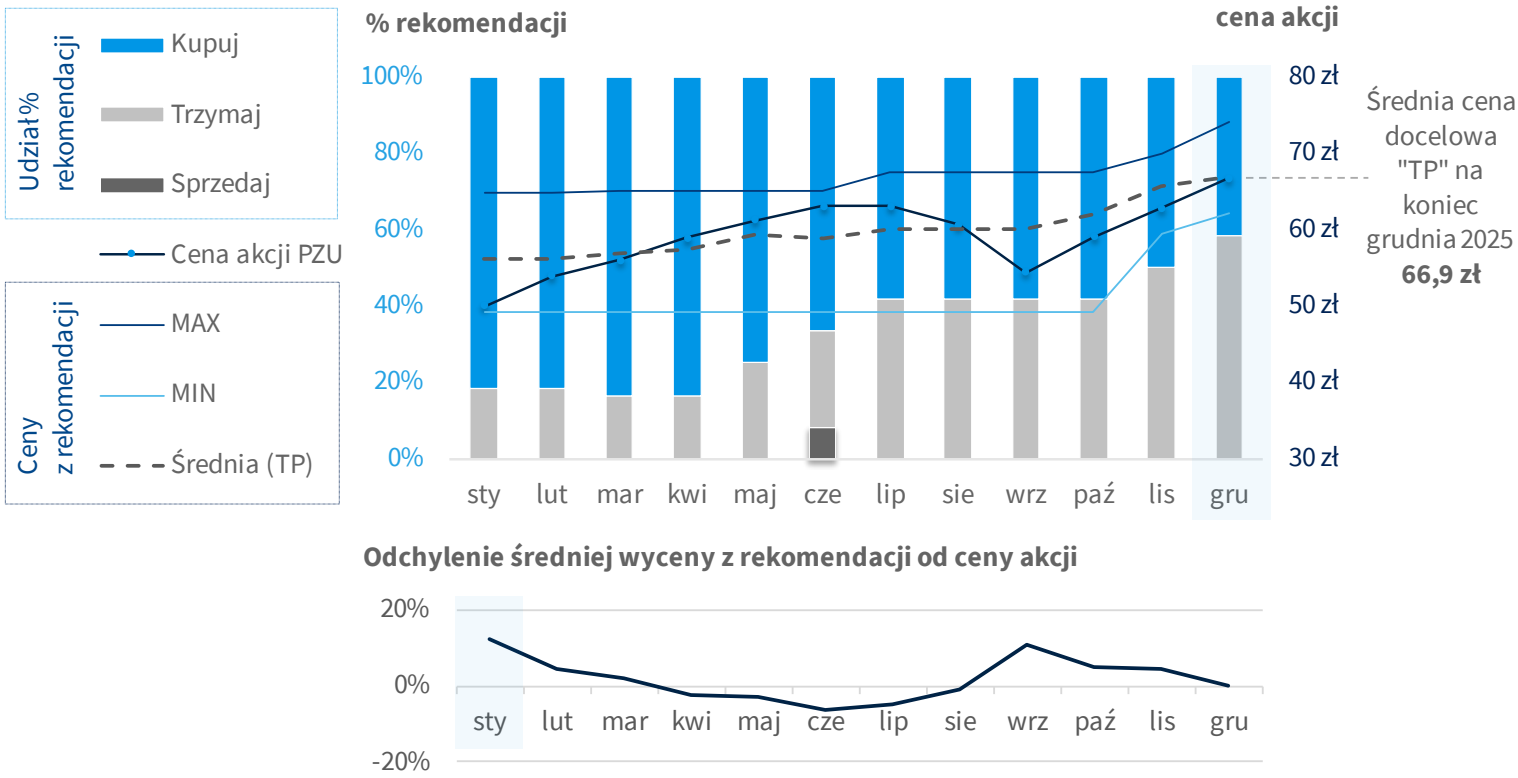
W okresie od stycznia do grudnia 2025 roku średnia cena docelowa wzrosła o 19,3%. Coraz wyższe wyceny docelowe były powiązane z rosnącymi oczekiwaniami analityków wobec prognozowanego zysku netto. Na początku 2025 roku konsensus na wynik netto jednostki dominującej PZU za rok 2025 wyniósł 5,4 mld zł, pod koniec roku było to już blisko 6,4 mld zł.

Zmiany konsensusu rynkowego na wynik netto przypadający na akcjonariuszy jednostki dominującej Grupy PZU



Źródło: rekomendacja analityczne; spółka

Oczekiwania analityków względem kursu akcji PZU w 2025 roku na podstawie rekomendacji aktualnych na koniec grudnia 2024 roku



Źródło: opracowanie własne sporządzone na podstawie analiz instytucji i analityków.

Statystyka cen docelowych z rekomendacji

	31 grudnia 2024	31 grudnia 2025	Zmiana	Odchylenie cen z rekomendacji od ceny akcji na koniec 2025 roku (66,7 zł)
Najwyższa cena docelowa	64,9	74,0	14,0%	10,9%
Średnia cen docelowych	54,9	66,9	21,9%	0,3%
Mediana cen docelowych	54,8	66,5	21,4%	-0,3%
Najniższa cena docelowa	41,3	62,1	50,4%	-7,0%

Instytucje wydające rekomendacje dla akcji PZU (stan na 31 grudnia 2025 roku)

INSTYTUCJA	ANALITYK	MAIL	TELEFON
Autonomous research	Youdish Chicooree	ychicooree@autonomous.com	+44 207 776 34 42
Citi	Andrzej Powierża	n/a	+48 22 690 35 66
Erste Securities	Łukasz Jańczak	lukasz.janczak@erstegroup.com	+48 22 257 57 54
HSBC	Bhavin Rathod	bhavinkumarrathod@hsbc.co.in	+91 804 550 29 93
JP morgan	Samuel Goodacre	samuel.goodacre@jpmorgan.com	+44 207 134 67 20
mBank	Michał Konarski	michal.konarski@mdm.pl	+48 22 697 47 37
PKO BP	Jaromir Szortyka	jaromir.szortyka@pkobp.pl	+48 22 580 39 47
ODDO BHF	Rok Stibric	rok.stibric@oddo-bhf.com	+43 1 253 121 6606
Trigon	Maciej Marcinowski	maciej.marcinowski@trigon.pl	+48 22 433 83 75
Santander	Kamil Stolarski	kamil.stolarski@santander.pl	+48 22 586 81 00
UBS	Michał Potyra	michal.potyra@ubs.com	+44 20 756 819 35
Wood & company	Marta Jeżewska-Wasilewska	marta.jezewska-wasilewska@wood.com	+48 22 222 15 48

[O Grupie](#)[Model biznesowy](#)[Otoczenie](#)[Strategia i perspektywy](#)[Zarządzanie ryzykiem](#)[Wyniki i dywidenda](#)[Ład korporacyjny](#)[Zrównoważony rozwój](#)[Pozostałe informacje](#)[Oświadczenie Zarządu](#)

7. Oświadczenie o stosowaniu ładu korporacyjnego





Spis treści

- 7.1. Stosowanie zasad ładu korporacyjnego 193**
 - 7.1.1. Stosowanie zasad ładu korporacyjnego zawartych w Dobrych Praktykach Spółek Notowanych na GPW 194
 - 7.1.2. Stosowanie Zasad Ładu Korporacyjnego dla Instytucji Nadzorowanych 199
 - 7.1.3. Stosowanie innych zasad ładu korporacyjnego.....206
- 7.2. Polityka informacyjna i komunikacja z inwestorami 207**
 - 7.2.1. Akcjonariusze i papiery wartościowe emitenta.....207
 - 7.2.2. Relacje inwestorskie 210
- 7.3. Zarząd i Rada Nadzorcza 214**
 - 7.3.1. Zarząd 214
 - 7.3.2. Rada Nadzorcza 228
 - 7.3.3. Polityka różnorodności.....244
- 7.4. Systemy i funkcje wewnętrzne..... 247**
 - 7.4.1. System zarządzania ryzykiem i system kontroli wewnętrznej 247
 - 7.4.2. System kontroli wewnętrznej i zarządzania ryzykiem w procesie sporządzania sprawozdań finansowych.....249
 - 7.4.3. Audytorzy zewnętrzni 249
- 7.5. Walne zgromadzenie i relacje z akcjonariuszami 252**
 - 7.5.1. Walne Zgromadzenie 252
 - 7.5.2. Zasady zmiany Statutu 255
 - 7.5.3. Dywidenda.....255
- 7.6. Konflikt interesów i transakcje z podmiotami powiązanymi 257**
 - 7.6.1. Zarządzanie konfliktem interesów.....257
 - 7.6.2. Dokumentacja cen transferowych 257
- 7.7. Wynagrodzenia..... 258**
 - 7.7.1. Polityka wynagradzania osób nadzorujących i zarządzających.....258
 - 7.7.2 Wartość wynagrodzenia Członków Rady Nadzorczej 258
 - 7.7.3 Wynagrodzenia kluczowego personelu kierowniczego 259



7.1. Stosowanie zasad ładu korporacyjnego

Ład korporacyjny PZU stanowi zbiór podstawowych zasad, praktyk i procesów, zarządzania i kontroli spółki. Określa zasady działania i współdziałania organów statutowych oraz kształtuje ich relacje z akcjonariuszami, klientami i pozostałymi interesariuszami.

Stosowane w PZU zasady ładu korporacyjnego wynikają z regulacji ustawowych, w szczególności Kodeksu spółek handlowych, ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej, przepisów regulujących funkcjonowanie rynku kapitałowego oraz zasad ujętych w dwóch poniższych dokumentach:

Dobre Praktyki Spółek Notowanych na GPW 2021

PZU stosuje się do zasad wyrażonych w dokumencie Dobre Praktyki Spółek Notowanych na GPW od dnia dopuszczenia akcji do obrotu na rynku regulowanym. To zbiór zasad ładu korporacyjnego i reguł postępowania, które mają wpływ na kształtowanie relacji spółek giełdowych z ich otoczeniem rynkowym. W stosunku do zasad zawartych w DPSN obowiązuje formuła „stosuj lub wyjaśnij” („comply or explain”). Spółki giełdowe są zobowiązane do publikacji aktualnej informacji odnośnie stosowania poszczególnych zasad. Ponadto, w przypadku incydentalnego naruszenia zasad, spółki mają obowiązek niezwłocznego poinformowania o tym fakcie.

Treść dobrych praktyk jest dostępna na stronach internetowych:

- Giełdy Papierów Wartościowych w Warszawie pod adresem: www.gpw.pl/dobre-praktyki;
- PZU pod adresem: <https://www.pzu.pl/fileserver/item/1531691>.

Zasady Ładu Korporacyjnego dla Instytucji Nadzorowanych

Zasady Ładu Korporacyjnego dla Instytucji Nadzorowanych wydane 22 lipca 2014 roku przez Komisję Nadzoru Finansowego (KNF) określają relacje wewnętrzne i zewnętrzne instytucji nadzorowanych, w tym relacje z udziałowcami i klientami, ich organizację, funkcjonowanie nadzoru wewnętrznego oraz kluczowych systemów i funkcji wewnętrznych, a także organów statutowych i zasad ich współdziałania. Dokument jest dostępny na stronach internetowych:

- Komisji Nadzoru Finansowego pod adresem: https://www.knf.gov.pl/knf/pl/komponenty/img/knf_140904_Zasady_ladu_korporacyjnego_22072014_38575.pdf;
- PZU pod adresem: <https://www.pzu.pl/fileserver/item/1508350>.

Inne zasady ładu korporacyjnego

PZU stosuje zasady dla sektora ubezpieczeń określone w Zasadach dobrych praktyk ubezpieczeniowych (regulacja branżowa) - opublikowane na stronie Polskiej Izby Ubezpieczeń pod adresem: <https://piu.org.pl/zasady-dobrych-praktyk/> oraz na stronie PZU pod adresem: <https://www.pzu.pl/fileserver/item/1504268>.

PZU stosuje również wewnętrzne regulacje uszczegóławiające wybrane elementy ładu korporacyjnego. Teksty jednolite tych dokumentów są publicznie dostępne na stronie internetowej PZU:

- Dobre Praktyki Grupy PZU - <https://www.pzu.pl/grupa-pzu/o-nas/kultura-compliance-pzu/dobre-praktyki-pzu>;
- Polityka informacyjna wobec uczestników rynku kapitałowego - <https://www.pzu.pl/fileserver/item/1506523>;
- Polityka różnorodności wobec członków organów PZU - <https://www.pzu.pl/fileserver/item/1540729>;
- Polityka równowagi płci w Zarządzie i Radzie Nadzorczej PZU - <https://www.pzu.pl/fileserver/item/1560793>;
- Zasady zarządzania konfliktem interesów w PZU - <https://www.pzu.pl/fileserver/item/1508361>;
- Polityka antykorupcyjna - <https://www.pzu.pl/fileserver/item/1551958>;
- Polityka wynagradzania członków Zarządu i Rady Nadzorczej PZU - <https://www.pzu.pl/fileserver/item/1524428>;
- Polityka zrównoważonego rozwoju w Grupie PZU - <https://www.pzu.pl/fileserver/item/1566448>.

7.1.1. Stosowanie zasad Ładu korporacyjnego zawartych w Dobrych Praktykach Spółek Notowanych na GPW

Zgodnie z zaleceniem Komisji Europejskiej z 9 kwietnia 2014 roku w sprawie jakości sprawozdawczości dotyczącej Ładu korporacyjnego (2014/208/UE) poniżej przedstawione zostały szczegóły dotyczące stosowania Ładu korporacyjnego w odniesieniu do zagadnień mających największe znaczenie dla akcjonariuszy

W 2025 roku PZU spełniał zasady zawarte w zbiorze Dobrych Praktyk Spółek Notowanych na GPW 2021 (DPSN 2021), z wyłączeniem: zasady 2.1 i zasady 2.2. dotyczących polityki różnorodności wobec organów emitenta oraz zasady 4.1 dotyczącej eWZA.

Ponadto w 2025 roku miało miejsce dwukrotne naruszenie zasady 4.8 (zgłoszenie projektów uchwał w trakcie WZ bez zachowania terminu 3 dni przed WZ) oraz została naruszona zasada 4.9.1 (zgłoszenie kandydata do RN na mniej niż na 3 dni przed terminem WZ).

Informacja na temat stosowania przez PZU zasad zawartych w DPSN 2021 znajduje się na stronie internetowej <https://www.pzu.pl/fileserver/item/1531690>.

Zasada 2.1 DPSN 2021 oraz Zasada 2.2 DPSN 2021

Zgodnie z zasadą 2.1 spółka powinna posiadać politykę różnorodności wobec zarządu oraz rady nadzorczej, przyjętą odpowiednio przez radę nadzorczą lub walne zgromadzenie. Polityka różnorodności określa cele i kryteria różnorodności m.in. w takich obszarach jak płeć, wykształcenie kierunkowe, specjalistyczna wiedza, wiek oraz doświadczenie zawodowe, a także wskazuje termin i sposób monitorowania realizacji tych celów. W zakresie zróżnicowania pod względem płci warunkiem zapewnienia różnorodności organów spółki jest udział mniejszości w danym organie na poziomie nie niższym niż 30%.

Zasada 2.2 wymaga, aby osoby podejmujące decyzje w sprawie wyboru członków zarządu lub rady nadzorczej spółki powinny zapewnić wszechstronność tych organów, poprzez wybór do ich składu osób zapewniających różnorodność, umożliwiając m.in. osiągnięcie docelowego wskaźnika minimalnego udziału mniejszości określonego na poziomie nie niższym niż 30%.

- PZU stosuje zasady 2.1 i 2.2 w zakresie posiadania i wdrażania polityki różnorodności, przyjętej przez Radę Nadzorczą i Walne Zgromadzenie, obejmującej wszystkie wymagane obszary różnorodności. Odstępstwo dotyczy poziomu faktycznego zróżnicowania płci w Zarządzie, gdzie na koniec 2025 roku i na dzień publikacji sprawozdania udział mniejszości był niższy niż wymagane 30%. W Radzie Nadzorczej wymóg ten został spełniony.
- Powód niespełnienia wskaźnika 30% w Zarządzie oraz działania alternatywne realizujące cel zasady zostały przedstawione poniżej:
 - PZU posiada politykę różnorodności wobec członków organów PZU, przyjętą przez Radę Nadzorczą PZU i Walne Zgromadzenie PZU, która określa cele i kryteria różnorodności m.in. w takich obszarach jak płeć, kierunek wykształcenia, specjalistyczna wiedza, wiek oraz doświadczenie zawodowe, a także wskazuje termin i sposób monitorowania realizacji tych celów. Zgodnie z postanowieniami polityki, Walne Zgromadzenie i Rada Nadzorcza dokonując doboru składu członków odpowiednio Rady Nadzorczej i Zarządu dążą do osiągnięcia równowagi w zakresie reprezentowania płci w organach PZU, z uwzględnieniem osiągnięcia minimalnego udziału mniejszości ze względu na płeć na poziomie 30%;
 - W zakresie kwalifikacji i wymagań stawianych osobom zajmującym stanowiska w organach zarządczych i nadzorujących, PZU uwzględnia w szczególności ustawowe kryteria dotyczące wykształcenia i zawodowego doświadczenia odpowiedniego do pełnienia funkcji na tych stanowiskach w podmiocie prowadzącym działalność ubezpieczeniową. Cele i kryteria różnorodności w takich obszarach jak kierunek wykształcenia, specjalistyczna wiedza oraz doświadczenie zawodowe, a także termin i sposób monitorowania realizacji tych celów określają Zasady oceny odpowiedniości Rady Nadzorczej i Komitetu Audytu oraz Zarządu PZU, przyjęte odpowiednio uchwałami Walnego Zgromadzenia i Rady Nadzorczej PZU;
 - W związku z Dyrektywą Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2022/2381 z dnia 23 listopada 2022 roku w sprawie poprawy równowagi płci wśród dyrektorów spółek giełdowych oraz powiązanych środków, w dniu 25 czerwca 2025 roku ZWZ PZU przyjęło Politykę równowagi płci w Zarządzie i Radzie Nadzorczej PZU SA, której celem jest ustalenie zasad mających zapewnić równowagę płci w Zarządzie i Radzie Nadzorczej. Zgodnie z Polityką Spółka będzie dążyć do realizacji celu polegającego na tym, aby łączna liczba stanowisk w Zarządzie oraz Radzie Nadzorczej PZU zajmowanych przez osoby należące do niedostatecznie reprezentowanej płci była zgodna z przepisami prawa oraz osoby należące do niedostatecznie reprezentowanej płci zajmowały stanowiska w każdym z organów Spółki. Do czasu wejścia w życie przepisów implementujących ww. Dyrektywę PZU dąży do zapewnienia udziału mniejszości ze względu na płeć na poziomie 30%.
- Odstępstwo od 30% wskaźnika różnorodności w Zarządzie ma charakter czasowy, a jego likwidacja będzie możliwa wraz z kolejnymi postępowaniami nominacyjnymi. Wraz z implementacją Dyrektywy 2022/2381 oczekuje się osiągnięcia pełnej zgodności, zgodnie z terminami określonymi w przyszłych przepisach krajowych.

Stosowanie zasad Ładu korporacyjnego

Polityka informacyjna i komunikacja z inwestorami

Zarząd i Rada Nadzorcza

Systemy i funkcje wewnętrzne

Walne zgromadzenie i relacje z akcjonariuszami

Konflikt interesów i transakcje z podmiotami powiązanymi

Wynagrodzenia

Zasada 4.1 DPSN 2021

Zgodnie z zasadą 4.1 Spółka powinna umożliwić akcjonariuszom udział w walnym zgromadzeniu przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej (e-walne), jeżeli jest to uzasadnione z uwagi na zgłaszane spółce oczekiwania akcjonariuszy, o ile jest w stanie zapewnić infrastrukturę techniczną niezbędną dla przeprowadzenia takiego walnego zgromadzenia.

- PZU nie stosuje zasady w zakresie umożliwienia udziału w walnym zgromadzeniu przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej (e-WZA). Odstępstwo wynika z braku zgłaszanych przez akcjonariuszy oczekiwań dotyczących przeprowadzania walnych zgromadzeń w formule zdalnej, mimo że PZU w razie zgłaszania takich potrzeb jest w stanie zapewnić techniczną gotowość do przeprowadzenia takiego zgromadzenia. Brak zapotrzebowania ze strony akcjonariuszy świadczy o tym, że obecny model realizuje ich potrzeby w sposób wystarczający.
- PZU stosuje rozwiązania alternatywne, które osiągają cel zasady, zapewniając akcjonariuszom dostęp do informacji oraz możliwość śledzenia obrad w czasie rzeczywistym, w tym:
 - transmisję on-line obrad Walnego Zgromadzenia,
 - trwały dostęp do nagrań na stronie internetowej,
 - organizowanie zgromadzeń w siedzibie PZU w Warszawie, w dni robocze i o godzinach umożliwiających dogodny dojazd.
- Odstępstwo nie ma charakteru trwałego — może zostać zniesione, jeśli akcjonariusze wyrażą potrzebę organizacji e-WZA.

Zasada 4.8 DPSN 2021 oraz zasada 4.9.1 DPSN 2021

Zgodnie z zasadą 4.8 projekty uchwał walnego zgromadzenia do spraw wprowadzonych do porządku obrad walnego zgromadzenia powinny zostać zgłoszone przez akcjonariuszy najpóźniej na 3 dni przed walnym zgromadzeniem.

Zasada 4.9.1. wymaga, aby kandydatury na członków rady nadzorczej oraz komplet materiałów dotyczących kandydatów były zgłaszane w terminie umożliwiającym akcjonariuszom podjęcie decyzji z należyтым rozeznaniem, nie później niż trzy dni przed zgromadzeniem, oraz aby spółka niezwłocznie publikowała te informacje na swojej stronie internetowej.

- PZU stosuje zasady 4.8 oraz 4.9.1 co do zasady w pełnym zakresie, poprzez:
 - monitorowanie terminów zgłaszania projektów uchwał i kandydatur przez akcjonariuszy;
 - niezwłoczne publikowanie zgłoszonych projektów uchwał oraz materiałów dotyczących kandydatów na stronie internetowej Spółki;
 - publikowanie raportów bieżących po otrzymaniu zgłoszeń, co zapewnia równy dostęp do informacji wszystkich inwestorów;
 - stosowanie wewnętrznych procedur obsługi Walnego Zgromadzenia, które uwzględniają wymogi DPSN dotyczące minimalnych terminów zgłoszeniowych.

Działania te mają na celu pełną transparentność oraz umożliwienie akcjonariuszom podjęcia decyzji z odpowiednim rozeznaniem.

- W 2025 roku miały miejsce incydentalne naruszenia zasad, które wynikały z działań akcjonariuszy. Spółka wdrożyła natychmiastowe działania minimalizujące wpływ naruszeń na prawa akcjonariuszy oraz zapewniła pełną transparentność procesu.

Opis incydentalnych naruszeń zasad w 2025 roku

- W trakcie ZWZ PZU w dniu 25 czerwca 2025 roku:
 - akcjonariusz zgłosił projekty uchwał do dwóch punktów porządku obrad w trakcie obrad,
 - jedna kandydatura na członka Rady Nadzorczej została zgłoszona 24 czerwca 2025 roku, tj. na jeden dzień przed ZWZ co stanowi incydentalne naruszenie zasad 4.8 oraz 4.9.1.Po otrzymaniu zgłoszenia:
 - PZU niezwłocznie opublikował raport bieżący dotyczący zgłoszonej kandydatury,
 - komplet materiałów dotyczących kandydata został natychmiast udostępniony na stronie internetowej Spółki.Działania te miały na celu ograniczenie wpływu naruszenia terminów na prawa informacyjne akcjonariuszy.
- W trakcie Nadzwyczajnego Walnego Zgromadzenia PZU w dniu 23 grudnia 2025 roku:
 - akcjonariusz zgłosił projekt uchwały do jednego z punktów obrad w trakcie trwania NWZ, co stanowi incydentalne naruszenie zasady 4.8.Podobnie jak wcześniej, Spółka zapewniła niezwłoczne udostępnienie informacji wszystkim akcjonariuszom.

Poniższa tabela zawiera opis stosowania przez PZU zasad DPSN 2021. Wybrane aspekty zostały szerzej opisane w kolejnych rozdziałach oświadczenia w układzie zgodnym z Rozdziałami DPSN 2021.

Rozdział

Istotne aspekty dotyczące stosowania Dobrych Praktyk Spółek Notowanych na GPW 2021 w PZU

Rozdział 1.

Polityka informacyjna i komunikacja z inwestorami

- PZU dba o należyłą komunikację z interesariuszami, prowadząc przejrzystą i rzetelną politykę informacyjną. Zasady prowadzenia polityki informacyjnej PZU względem uczestników rynku kapitałowego znajdują się na stronie internetowej spółki: <https://www.pzu.pl/fileserver/item/1543244>;
- PZU prowadzi korporacyjną stronę internetową pod adresem: www.pzu.pl, na której dostępne są wszystkie informacje wskazane w DPSN2021 i wymagane przepisami prawa oraz dodatkowe informacje istotne dla inwestorów. W zakładce Relacje Inwestorskie www.pzu.pl/ri, która dostępna jest w języku polskim i angielskim w szczególności opublikowane są:
 - strategia na lata 2025-2027 zawierająca aspekty zrównoważonego rozwoju (dostępna pod adresem: <https://www.pzu.pl/fileserver/item/1557444>;
 - prezentacje zawierające omówienie kwartalnych wyników finansowych, otoczenia rynkowego oraz postępy w realizacji strategicznych celów finansowych oraz celów ESG;
 - nagrania i transkrypcje z konferencji wynikowych, walnych zgromadzeń i innych ważnych wydarzeń korporacyjnych (np.: publikacja strategii);
 - zestawienia wybranych danych finansowych;
 - zagregowane rekomendacje analityków wraz ze średnią ceną docelową akcji oraz konsensus kwartalny i roczny prognozowanych wyników skonsolidowanych;
 - kalendarium publikacji raportów finansowych, spotkań wynikowych, chatów oraz udziału w konferencjach inwestorskich;
- PZU prezentuje opis działań ESG, w tym sposób w jaki w procesach decyzyjnych uwzględniane są kwestie klimatyczne, wskaźnik równości wynagrodzeń oraz zestawienie wydatków poniesionych przez Grupę PZU na wspieranie kultury, sportu i aktywności ruchowej, organizacji społecznych i fundacji, instytucji charytatywnych, mediów i związków zawodowych. Informacje te znajdują się w zintegrowanym raporcie rocznym on-line oraz sprawozdaniu Zarządu z działalności wraz z oświadczenie zrównoważonego rozwoju. Wszystkie dokumenty dostępne są na stronie internetowej PZU w polskiej i angielskiej wersji językowej;
- PZU co kwartał organizuje konferencje wynikowe dla inwestorów i analityków z udziałem przedstawicieli zarządu oraz czaty dla inwestorów indywidualnych prowadzone przez CFO. Podczas spotkań omawiane są wyniki finansowe, stopień realizacji strategii oraz najważniejsze wydarzenia mające wpływ na działalność Grupy PZU;
- Przedstawiciele PZU regularnie kontaktują się z inwestorami (zarówno instytucjonalnymi jak i indywidualnymi) oraz analitykami, umożliwiając im zadawanie pytań i uzyskiwanie wyjaśnień w interesujących ich sprawach. Kontakty te odbywają się zarówno z wykorzystaniem kanałów komunikacji elektronicznej, jak i podczas fizycznych spotkań w czasie konferencji inwestorskich organizowanych przez polskie i zagraniczne firmy brokerskie oraz spotkań organizowanych w siedzibie spółki;
- PZU dokłada starań, aby odpowiedzi na pytania inwestorów były udzielane niezwłocznie, a w przypadku pytań kierowanych drogą mailową w terminie 3 dni roboczych.

Więcej w rozdziale [7.2. Oświadczenia](#)

Rozdział 2.

Zarząd i Rada Nadzorcza

- Członkowie Rady Nadzorczej oraz członkowie Zarządu podlegają okresowej ocenie odpowiedniości. Ocenę członków Rady Nadzorczej przeprowadza Walne Zgromadzenie natomiast ocenę członków Zarządu Rada Nadzorcza. Ocena obejmuje proces weryfikacji w oparciu o kryteria kompetencji; rękojmi, w tym reputacji i wiarygodności; niezależności osądu, w tym braku konfliktu interesów i poświęcania wystarczającej ilości czasu na pełnienie funkcji członka odpowiednio Rady Nadzorczej lub Zarządu. W 2025 roku oraz do dnia publikacji sprawozdania wszyscy członkowie Zarządu i Rady Nadzorczej posiadali odpowiednie kompetencje, umiejętności i doświadczenie, opisane w dalszej części oświadczenia oraz pozytywną ocenę odpowiedniości;
- Członkowie Zarządu i Rady Nadzorczej PZU na bieżąco podejmowali starania w celu jak najpełniejszego stosowania odnoszących się do nich zasad, m.in.:
 - pełnienie funkcji w Zarządzie PZU stanowiło w 2025 roku główny obszar aktywności zawodowej Członków Zarządu PZU;
 - Członkowie Rady Nadzorczej PZU poświęcali niezbędną ilość czasu na wykonywanie swoich obowiązków, większość członków w 2025 roku uczestniczyła we wszystkich posiedzeniach Rady Nadzorczej PZU;
 - Przewodniczący Rady Nadzorczej PZU nie łączył swojej funkcji z kierowaniem pracami Komitetu Audytu działającego w ramach Rady Nadzorczej PZU;
- Na koniec 2025 roku i na dzień publikacji sprawozdania 9 na 11 członków Rady Nadzorczej PZU (w tym wszyscy członkowie Komitetu Audytu) spełniało kryteria niezależności wymienione w ustawie z 11 maja 2017 roku o biegłych rewidentach, firmach audytorskich oraz nadzorze publicznym. Na dzień publikacji sprawozdania 7 członków Rady Nadzorczej złożyło oświadczenia o nieposiadaniu rzeczywistych i istotnych powiązań z akcjonariuszem posiadającym co najmniej 5% ogólnej liczby głosów w spółce. Na 31 grudnia 2025 roku kryteria te spełniało 6 członków Rady Nadzorczej;
- PZU deleguje środki administracyjne i finansowe konieczne do zapewnienia sprawnego funkcjonowania Rady Nadzorczej PZU. Posiedzenia Rady Nadzorczej odbywają się w siedzibie spółki. W PZU funkcjonuje zespół do współpracy z organami statutowymi;
- Rada Nadzorcza sprawuje skuteczny nadzór nad działalnością PZU, weryfikuje prace Zarządu w zakresie realizacji ustalonych celów strategicznych i monitoruje wyniki PZU i Grupy PZU. Zarząd zapewnia Radzie dostęp do informacji o sprawach dotyczących PZU. Co roku Rada Nadzorcza sporządza i składa Walnemu Zgromadzeniu roczne sprawozdanie ze swojej działalności zawierające wszystkie elementy wskazane w zasadzie 2.11 DPSN, w tym ocenę sytuacji spółki, ocenę systemów kontroli wewnętrznej, zarządzania ryzykiem, zapewnienia zgodności, ocenę funkcjonowania polityki wynagrodzeń, ocenę sposobu wypełniania przez PZU obowiązków informacyjnych, ocenę zasadności wydatków ponoszonych przez PZU i Grupę PZU na wspieranie kultury, sportu, instytucji charytatywnych, mediów, organizacji społecznych, związków zawodowych, ocenę realizacji kluczowych zobowiązań w zakresie zrównoważonego rozwoju oraz ocenę stopnia realizacji polityki różnorodności w odniesieniu do Zarządu i Rady Nadzorczej.

Więcej w rozdziale [7.3. Oświadczenia](#)

Stosowanie zasad Ładu korporacyjnego

Polityka informacyjna i komunikacja z inwestorami

Zarząd i Rada Nadzorcza

Systemy i funkcje wewnętrzne

Walne zgromadzenie i relacje z akcjonariuszami

Konflikt interesów i transakcje z podmiotami powiązanymi

Wynagrodzenia

Rozdział 3.

Systemy i funkcje wewnętrzne

- PZU utrzymuje skuteczne systemy kontroli wewnętrznej, zarządzania ryzykiem oraz compliance, a także skuteczną funkcję audytu wewnętrznego:
 - System kontroli wewnętrznej w Grupie PZU został ukształtowany na poziomie podmiotu wiodącego, tj. PZU i funkcjonuje w podmiotach Grupy PZU z uwzględnieniem odrębności formalnej, proporcjonalności i adekwatności;
 - Aby zapewnić odpowiednią jakość i doskonalenie audytu wewnętrznego, dokonywane są wewnętrzne (corocznie) i zewnętrzne (nie rzadziej niż raz na pięć lat) oceny działalności audytu wewnętrznego w PZU. Przeprowadzona niezależna ocena funkcji audytu wewnętrznego w PZU oraz analiza koordynacji grupowego audytu wewnętrznego przez Biuro Audytu Wewnętrznego wykazały generalną zgodność z Globalnymi standardami audytu wewnętrznego wydanymi przez Instytut Auditorów Wewnętrznych;
 - PZU sprawuje nadzór nad systemem zarządzania ryzykiem całej Grupy PZU. Odbywa się to na podstawie zawartych ze spółkami zależnymi porozumień o wzajemnej współpracy i przekazywanych na ich podstawie informacji. PZU zarządza ryzykiem na poziomie Grupy PZU w ujęciu zagregowanym, w szczególności w zakresie wymogów kapitałowych. PZU jako podmiot wiodący zarządza ponadto koncentracją ryzyka na poziomie całego konglomeratu finansowego. PZU dba o adekwatne i jednolite standardy rozwiązań compliance we wszystkich podmiotach zależnych oraz monitoruje ryzyko braku zgodności w skali całej Grupy;
- W ramach struktury PZU wyodrębnione są jednostki odpowiedzialne za realizację zadań z zakresu poszczególnych systemów oraz funkcji – Biuro Audytu Wewnętrznego, Biuro Compliance, Biuro Ryzyka oraz Biuro Aktuarialne:
 - Dyrektor Zarządzający ds. Audytu, który kieruje Biurem Audytu Wewnętrznego, podlega funkcjonalnie Komitetowi Audytu Rady Nadzorczej a organizacyjnie Prezesowi Zarządu. Powołanie i odwołanie osoby na stanowisko kierującego jednostką właściwą do spraw audytu wewnętrznego wymaga opinii Komitetu Audytu Rady Nadzorczej. Zarządzający audytem wewnętrznym ma możliwość bezpośredniego kontaktowania się z przewodniczącym Rady Nadzorczej i przewodniczącym Komitetu Audytu, w szczególności w zakresie stwierdzonych istotnych nieprawidłowości oraz możliwość bezzwłocznego przekazywania do Komitetu Audytu istotnych informacji;
 - Dyrektor Zarządzający ds. Regulacji, który kieruje Biurem Compliance podlega organizacyjnie Prezesowi Zarządu . Powołanie i odwołanie osoby na stanowisko kierującego jednostką właściwą do spraw zgodności z przepisami (compliance) wymaga opinii Komitetu Audytu Rady Nadzorczej. Dyrektor Zarządzający ds. Regulacji ma bezpośredni dostęp do Członków Zarządu oraz Rady Nadzorczej, do których raportuje funkcja zgodności z przepisami (compliance);
 - Dyrektor Biura Ryzyka podlega organizacyjnie Członkowi Zarządu odpowiedzialnemu za zarządzanie ryzykiem;
 - Funkcję aktuarialną nadzoruje w PZU Główny Aktuariusz Spółki, którym jest osoba będąca równocześnie Dyrektorem ds. Ryzyka Ubezpieczeniowego w Biurze Aktuarialnym w PZU. Główny Aktuariusz Spółki raportuje do Członka Zarządu nadzorującego Biuro Aktuarialne i składa do Zarządu coroczny Raport z działalności funkcji aktuarialnej;
- Roczne sprawozdanie z działalności Biura Audytu Wewnętrznego, obejmujące m.in. ocenę systemu kontroli wewnętrznej i funkcji zgodności z przepisami (compliance) oraz systemu zarządzania ryzykiem przyjmowane jest uchwałą Zarządu. Sprawozdanie przedkładane jest Komitetowi Audytu Rady Nadzorczej. Przedstawiona w sprawozdaniu ocena omawiana jest przez Przewodniczącego Komitetu Audytu na posiedzeniu Rady Nadzorczej;
- Rada Nadzorcza monitoruje skuteczność kontroli wewnętrznej, systemu zarządzania ryzykiem oraz funkcji zgodności z przepisami (compliance), a także skuteczność funkcji audytu wewnętrznego, w oparciu m.in. o dostarczane jej sprawozdania okresowe, a także dokonuje rocznej oceny skuteczności funkcjonowania tych systemów i funkcji zamieszczając stosowne informacje w swoim rocznym sprawozdaniu;
- Wynagrodzenie osób odpowiedzialnych za zarządzanie ryzykiem i compliance oraz kierującego jednostką właściwą do spraw audytu wewnętrznego jest uzależnione od realizacji wyznaczonych zadań, niezależnie od wyników finansowych PZU.

Więcej w rozdziale [7.4. Oświadczenia](#)

Rozdział 4.

Walne Zgromadzenie i relacje z akcjonariuszami

- ZWZ PZU w dniu 29 czerwca 2022 roku podjęło uchwałę w sprawie przyjęcia do stosowania DPSN 2021, w której zadeklarowało, że Walne Zgromadzenie działając w ramach przysługujących mu kompetencji będzie kierowało się DPSN 2021 w zakresie adresowanym do Walnego Zgromadzenia i akcjonariuszy, z uwzględnieniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa oraz Statutu PZU;
- Dokonując wyboru miejsca i terminu Walnego Zgromadzenia, PZU zapewnia możliwości udziału jak największej liczbie akcjonariuszy - Walne Zgromadzenia odbywają się w Warszawie, w siedzibie PZU. Na Walnym Zgromadzeniu PZU mogą być obecni przedstawiciele mediów;
- PZU prowadzi transmisję obrad Walnego Zgromadzenia a informacja o planowanej transmisji jest zamieszczana z wyprzedzeniem na stronie internetowej spółki. Po zakończeniu obrad Walnego Zgromadzenia jego nagranie jest publikowane na stronie internetowej PZU w sekcji Relacji Inwestorskich (<https://www.pzu.pl/relacje-inwestorskie/akcje-i-obligacje/walne-zgromadzenia>);
- W obradach Walnego Zgromadzenia biorą udział członkowie Zarządu i Rady Nadzorczej w składzie umożliwiającym udzielenie merytorycznej odpowiedzi na pytania zadawane w trakcie obrad. Zarząd prezentuje uczestnikom Walnego Zgromadzenia wyniki finansowe spółki oraz inne istotne informacje, w tym niefinansowe i odpowiada na pytania akcjonariuszy;
- PZU dokłada starań aby projekty uchwał Walnego Zgromadzenia były zgłaszane nie później niż 3 dni przed walnym zgromadzeniem. Do projektów uchwał przedkładanych przez Zarząd PZU dotyczących spraw i rozstrzygnięć innych niż o charakterze porządkowym, załączane jest uzasadnienie, chyba że wynika ono z dokumentacji przedstawionej Walnemu Zgromadzeniu. Projekty uchwał zgłaszane przez Akcjonariusza powinny być zgłaszane również wraz z uzasadnieniem. PZU zamieszcza projekty uchwał wraz z uzasadnieniem na stronie internetowej PZU w sekcji Relacji Inwestorskich w dniu ogłoszenia o zwołaniu Walnego Zgromadzenia (<https://www.pzu.pl/relacje-inwestorskie/akcje-i-obligacje/walne-zgromadzenia>);

Rozdział	Istotne aspekty dotyczące stosowania Dobrych Praktyk Spółek Notowanych na GPW 2021 w PZU
	PZU regularnie wypłaca akcjonariuszom dywidendę zgodnie z Polityką dywidendową PZU oraz stanowiskiem KNF. Wysokość dywidendy proponowanej przez Zarząd PZU wynosi nie mniej niż 50% skonsolidowanego wyniku finansowego Grupy PZU. PZU corocznie od 2010 roku, tj. od czasu pierwszego notowania akcji na GPW wypłacał dywidendę, z wyjątkiem 2020 roku, kiedy KNF oraz EIOPA zaleciły tymczasowe wstrzymanie wypłat dywidend przez ubezpieczycieli. Dywidenda na akcję w 2025 roku wyniosła 4,47 zł. Na dywidendę zostało przeznaczone 72% zysku netto Grupy PZU za 2024 rok, przypadającego na akcjonariuszy jednostki dominującej. Więcej w rozdziale 7.5. Oświadczenia
Rozdział 5. Konflikt interesów i transakcje z podmiotami powiązanymi	- PZU posiada przepisy wewnętrzne (w szczególności Zasady zarządzania konfliktem interesów, Zasady etyki członków organów, Dobre Praktyki Grupy PZU) dotyczące zarządzania konfliktem interesów i zawierania transakcji z podmiotami powiązanymi w warunkach możliwości wystąpienia konfliktu interesów, które gwarantują przestrzeganie zasad zawartych w Rozdziale 5 DPSN 2021. Regulacje te dotyczą również wszystkich spółek Grupy PZU odpowiednie do profilu i skali działalności tych podmiotów; - Żaden z akcjonariuszy PZU nie jest traktowany w sposób uprzywilejowany w stosunku do pozostałych akcjonariuszy w zakresie transakcji z podmiotami powiązanymi. W PZU obowiązują regulacje dotyczące cen transferowych. Generalną zasadą jest, że przy każdej transakcji zawieranej między podmiotami powiązanymi, sporządzana jest analiza potwierdzająca, że transakcja została zawarta na warunkach rynkowych; - Zgodnie ze Statutem PZU, w przypadku transakcji z podmiotem powiązanym, której wartość przekracza 5% sumy aktywów, Rada Nadzorcza PZU zobligowana jest do podjęcia decyzji o wyrażeniu zgody na jej zawarcie; - W ramach ograniczenia ryzyka powstania konfliktu interesów, zgodnie z zasadami etyki członków organów, Członkowie Zarządu i Rady Nadzorczej mają obowiązek: - unikania działań mogących powodować wystąpienie konfliktu interesów; - podejmowania niezbędnych działań w celu identyfikacji konfliktu interesów; - uzyskania zgody (odpowiednio zarządu lub rady nadzorczej lub walnego zgromadzenia) na członkostwo w radach nadzorczych lub zarządach spółek publicznych innych niż spółki Grupy PZU, oraz podmiotów, których działalność potencjalnie może zostać uznana za działalność konkurencyjną; - dążenia do wyeliminowania bądź ograniczenia negatywnego wpływu konfliktu interesów na funkcjonowanie spółki Grupy PZU oraz jej relacji z pozostałymi spółkami Grupy PZU, klientami i innymi podmiotami zewnętrznymi; - informowania (odpowiednio zarząd lub radę nadzorczą lub walnego zgromadzenia) o zaistniałym konflikcie interesów lub możliwości jego powstania oraz powstrzymywania się od zabierania głosu w dyskusji oraz od udziału w głosowaniu w sprawie, w której zaistniał konflikt interesów; - informowania jednostkę ds. zgodności o możliwości zaistnienia konfliktu interesów oraz podjętych działaniach; - Kwestie ewentualnego konfliktu interesów członków Zarządu oraz Rady Nadzorczej są poddawane analizie w ramach oceny odpowiedniości przed powołaniem do tych organów oraz w ramach cyklicznych wtórnych ocen odpowiedniości. Przeprowadzana jest także coroczna analiza dodatkowych aktywności członków organów. Więcej w rozdziale 7.6. Oświadczenia
Rozdział 6. Wynagrodzenia	- W PZU obowiązuje polityka wynagradzania członków Zarządu PZU i Rady Nadzorczej PZU, przyjęta przez Walne Zgromadzenie PZU. Celem realizowanej polityki wynagradzania jest: - wspieranie realizacji strategii Grupy PZU; - dopasowanie poziomu i struktury wynagrodzeń do profilu ryzyka PZU; - zapewnienie prawidłowego zarządzania finansami PZU oraz jego długoterminowej stabilności; - prowadzenie elastycznej i dostosowanej do sytuacji biznesowej PZU polityki premiowej, poprzez powiązanie systemu wynagrodzeń zmiennych osób zarządzających spółką z realizacją postawionych celów zarządczych oraz zapewnienie jego właściwych proporcji z wynagrodzeniem stałym; - przeciwdziałanie powstawaniu konfliktowi interesów; - Wynagrodzenie Członków Zarządu składa się z części stałej i zmiennej. Wynagrodzenia zmienne za dany rok obrotowy uzależnione jest od poziomu realizacji wyznaczanych przez Radę Nadzorczą celów zarządczych z katalogu, do którego należy między innymi poprawa wskaźników ekonomiczno-finansowych oraz podejmowanie działań uwzględniających interesy społeczne, w tym powodujących przyczynianie się spółki do ochrony środowiska, W 2025 roku cele obejmowały poprawę wyników finansowych (m.in. w obszarze przychodów, efektywności kosztowej, bezpieczeństwa kapitałowego) oraz realizację celów ESG (m.in. poprawę wskaźnika NPS, osiągnięcie pożądanego poziomu Gender Pay Gap Ratio, wzrost zaangażowania pracowników); - Wynagrodzenie Członków Rady Nadzorczej nie jest uzależnione od wyników PZU. Otrzymują oni stałe miesięczne wynagrodzenie, niezależnie od liczby posiedzeń, które stanowi iloczyn przeciętnego miesięcznego wynagrodzenia w sektorze przedsiębiorstw (ogłaszanego przez GUS) oraz mnożnika 2,75. Przewodniczący funkcjonujących w Radzie Nadzorczej komitetów otrzymują wynagrodzenie podwyższone o 9%; - Zasady wynagradzania nie przewidują wynagradzania w formie opcji menedżerskich. Więcej w rozdziale 7.7. Oświadczenia

Stosowanie zasad Ładu korporacyjnego

Polityka informacyjna i komunikacja z inwestorami

Zarząd i Rada Nadzorcza

Systemy i funkcje wewnętrzne

Walne zgromadzenie i relacje z akcjonariuszami

Konflikt interesów i transakcje z podmiotami powiązanymi

Wynagrodzenia

7.1.2. Stosowanie Zasad Ładu Korporacyjnego dla Instytucji Nadzorowanych

Zarząd PZU i Rada Nadzorcza PZU w uchwałach (odpowiednio UZ/375/2014 z 17 grudnia 2014 roku oraz URN/49/2014 z 19 grudnia 2014 roku) **przyjęły do stosowania standardy wynikające z treści Zasad Ładu Korporacyjnego dla Instytucji Nadzorowanych („ZŁK”) w najszerszym możliwym zakresie**, z uwzględnieniem zasady proporcjonalności oraz zasady „stosuj lub wyjaśnij” („comply or explain”). Przy czym PZU spełnia [częściowo trzy zasady, tj. zasadę określoną w § 8 ust. 4, zasadę określoną w § 21 ust. 2 oraz zasadę określoną w § 49 ust. 3.](#)

Walne Zgromadzenie Akcjonariuszy PZU w uchwale ZWZ PZU nr 36/2015 z 30 czerwca 2015 roku zadeklarowało, że działając w ramach przysługujących mu kompetencji, będzie się kierowało ZŁK w brzmieniu przyjętym 22 lipca 2014 roku przez KNF, z zastrzeżeniem zasad, od których stosowania [odstąpiło, tj. zasady określonej w § 10 ust. 2, zasady określonej w § 12 ust. 1, zasady określonej w § 28 ust. 4.](#)

Informacja na temat stanu stosowania Zasad Ładu Korporacyjnego dla Instytucji Nadzorowanych, z uwzględnieniem zasad, które PZU spełnia częściowo oraz zasad, które z uwagi na charakter prowadzonej działalności oraz specyfikę nie dotyczą PZU, jest dostępna na stronie internetowej PZU: <https://www.pzu.pl/grupa-pzu/spolki/pzu-sa/zasady-ladu-korporacyjnego>.

PZU monitoruje zakres i sposób spełniania ZŁK, a w razie potrzeby na bieżąco podejmuje działania, by zapewnić ich przestrzeganie w jak najpełniejszy sposób. W szczególności PZU zwraca uwagę na niżej opisane kwestie i działania.

Rozdział	Istotne aspekty dotyczące stosowania Zasad ładu korporacyjnego dla instytucji nadzorowanych
Rozdział 1. Organizacja i struktura organizacyjna	- PZU posiada odpowiednie regulaminy i przepisy wewnętrzne dotyczące organizacji i struktury organizacyjnej. Organizacja PZU umożliwia osiąganie długoterminowych celów strategicznych oraz niezależne monitorowanie ryzyk operacyjnych i strategicznych. Cele strategiczne określone są w Strategii Grupy PZU przyjmowanej przez Zarząd PZU i zatwierdzanej przez Radę Nadzorczą PZU; - Struktura organizacyjna PZU jest adekwatna do skali działalności, zakresu realizowanych funkcji, skali i złożoności ryzyk i wspiera skutecznie realizację celów strategicznych oraz bieżących celów biznesowych i operacyjnych. Schemat struktury jest zamieszczony na stronie internetowej PZU w serwisie Relacji Inwestorskich (https://www.pzu.pl/relacje-inwestorskie/o-grupie/struktura-grupy). W ramach struktury organizacyjnej PZU wyodrębnione są kluczowe funkcje, jest ustalony zakres kompetencji poszczególnych Członków Zarządu PZU i Dyrektorów Grupy PZU, a także jasny podział zadań i odpowiedzialności pomiędzy poszczególnymi jednostkami. Centrala PZU stanowi centrum wsparcia Zarządu PZU w zakresie zarządzania działalnością Spółki i koordynacji działań w ramach Grupy PZU (tu znajduje się m.in. funkcja ładu korporacyjnego, nadzór korporacyjny, kontrola wewnętrzna, funkcje kluczowe - audyt wewnętrzny, compliance, ryzyko oraz aktuariat, strategia, zarządzanie projektami i M&A, HR, obsługa prawna, bezpieczeństwo, cyberbezpieczeństwo, AML, innowacje, IT, zarządzanie doświadczeniami klientów, marketing, i komunikacja, zrównoważony rozwój, administracja, zakupy, nieruchomości, aktuariat, reasekuracja, zarządzanie finansami i inwestycjami, zarządzanie produktami, procesami sprzedaży i siecią sprzedaży, zarządzanie procesami obsługi klienta oraz obsługi szkód i świadczeń, zarządzanie IT), jednostki specjalistyczne realizują działalność operacyjną w zakresie: obsługi szkód i świadczeń, assistance, obsługi klienta, operacji ubezpieczeniowych, księgowości ubezpieczeniowej i windykacji , analiz i raportowania, operacji pracowniczych, natomiast komórki organizacyjne w strukturze terenowej, w tym Oddziały PZU, odpowiadają za sprzedaż ubezpieczeń i obsługę klienta; - PZU posiada szczegółowo określone sposoby zarządzania sytuacjami nadzwyczajnymi i kryzysowymi w tym Plan działań naprawczych Grupy PZU (dokument obejmujący istotne podmioty Grupy PZU, w szczególności funkcjonujące w jej ramach banki) oraz Plan Ciągłości Działania. W PZU funkcjonuje Sztab Kryzysowy, którego celem działania jest nadzór nad funkcjonowaniem systemu zarządzania ciągłością działania, zarządzanie sytuacją kryzysową oraz podejmowanie czynności związanych z zarządzaniem Sytuacją Kryzysową; - Biuro Compliance oraz Biuro Prawne w PZU monitorują przepisy prawa oraz rekomendacje i zalecenia organów nadzoru dbając by działalność PZU była zgodna z przepisami prawa i wymaganiami nadzorców. Naruszenia w PZU mogą być zgłaszane w sposób anonimowy. Procedura Zgłaszania Naruszeń zapewnia zgłaszającym poufność, dyskrecję i ochronę danych osobowych. Pracownik, który w dobrej wierze zgłasza potencjalne naruszenie, nie jest zagrożony sankcjami, nie ponosi też żadnych konsekwencji w zakresie stosunku pracy z powodu takiego zgłoszenia. Zarząd przedkłada Radzie Nadzorczej kwartalne raporty o ryzyku, uwzględniające informację na temat zarządzania ryzykiem braku zgodności oraz poważnych nadużyciach, a także, kwartalne sprawozdania audytu wewnętrznego.
Rozdział 2. Relacja z udziałowcami instytucji nadzorowanej	- PZU prowadzi działalność biorąc pod uwagę interesy wszystkich interesariuszy. Żaden z akcjonariuszy nie jest uprzywilejowany w dostępie do informacji. W tym celu w PZU przestrzega reguł opisanych m.in. w Zasadach prowadzenia polityki informacyjnej PZU względem uczestników rynku kapitałowego oraz Procedurze postępowania w zakresie prowadzenia korespondencji w obszarze Relacji Inwestorskich, Dobrych Praktykach Grupy PZU, Zasadach zarządzania konfliktem interesów oraz Zasadach etyki członków organów spółek Grupy PZU; - PZU zapewnia akcjonariuszom równy dostęp do informacji, w tym informacji na Walne Zgromadzenia. Wszystkie informacje zamieszczane są m.in. na stronie internetowej PZU w polsko- i angielskojęzycznym serwisie Relacji Inwestorskich. W serwisie wyodrębniona jest osobna zakładka poświęcona tylko Walnym Zgromadzeniom, w której każdorazowo w dniu ogłoszenia o zwołaniu Walnego Zgromadzenia zamieszczane są projekty uchwał wraz z uzasadnieniami; - Akcjonariusze wpływają na funkcjonowanie PZU podejmując uchwały na Walnym Zgromadzeniu PZU. Każda akcja PZU daje prawo do jednego głosu na Walnym Zgromadzeniu. Statut PZU ogranicza jednak prawo głosowania akcjonariuszy w ten sposób, że żaden z nich, poza Skarbem Państwa, nie może wykonywać na Walnym Zgromadzeniu więcej niż 10% ogólnej liczby głosów istniejących w PZU; - Statut PZU jasno określa kompetencje Zarządu, Rady Nadzorczej i Walnego Zgromadzenia co zapewnia rozdzielenie funkcji właścicielskich i zarządczych. Na koniec 2025 roku 9 na 11 członków Rady Nadzorczej

Rozdział	Istotne aspekty dotyczące stosowania Zasad ładu korporacyjnego dla instytucji nadzorowanych
	spełniało kryteria niezależności wymienione w ustawie z 11 maja 2017 roku o biegłych rewidentach, firmach audytorskich oraz nadzorze publicznym; • PZU nie zapewnia możliwości elektronicznego aktywnego udziału w posiedzeniach Walnego Zgromadzenia. Akcjonariusze PZU mogą śledzić transmisję obrad Walnego Zgromadzenia w czasie rzeczywistym w Internecie, a także obejrzeć nagranie, które publikowane jest na stronie internetowej spółki niezwłocznie po zakończeniu obrad WZ; • Mając na uwadze szereg powiązań kapitałowych i osobowych, PZU zwraca szczególną uwagę na relacje i transakcje przeprowadzane wewnątrz Podatkowej Grupy Kapitałowej PZU oraz z podmiotami powiązanymi. W tym celu stosowane są odpowiednie polityki i procedury. Wszystkie transakcje przeprowadzane są zgodnie w wymogami prawnymi oraz podatkowymi w transparenty sposób oraz przy zachowaniu standardów rynkowych i z udokumentowaniem cen transferowych w celu potwierdzenia, iż ceny stosowane w transakcjach z podmiotami powiązanymi odzwierciedlają zasadę ceny rynkowej; • Decyzje w zakresie wypłaty dywidendy są podejmowane zgodnie z Polityką kapitałową i dywidendową Grupy PZU oraz zaleceniami KNF. Zgodnie z polityką PZU dąży m.in. do maksymalizacji stopy zwrotu z kapitału dla akcjonariuszy podmiotu dominującego w szczególności przy zachowaniu poziomu bezpieczeństwa i utrzymaniu zasobów kapitałowych na cele strategicznego rozwoju poprzez organiczny wzrost oraz akwizycje. Wysokość dywidendy rekomendowanej przez Zarząd wynosi minimum 50% skonsolidowanego zysku Grupy PZU przypadającego na akcjonariuszy jednostki dominującej. W 2025 roku było to 72%.
Rozdział 3. Organ zarządzający	• Organem zarządzającym PZU jest Zarząd, który ma charakter kolegialny. Na koniec 2025 roku i na dzień publikacji sprawozdania Zarząd liczył 7 osób. Osoby wchodzące w skład Zarządu spełniają kryteria wynikające z przepisów prawa (w tym ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej oraz ustawy o zarządzaniu mieniem państwowym), wymogów regulatora, DPSN 2021 oraz ZŁK. Członkowie Zarządu posiadają odpowiedni poziom wiedzy, doświadczenia i umiejętności umożliwiające kierowanie im działalnością PZU a ich kompetencje dopełniają się umożliwiając kolegialny poziom zarządzania. Rada Nadzorcza dokonuje oceny odpowiedności pierwotnej kandydatów na członków Zarządu, oceny odpowiedności wtórnej członków Zarządu oraz oceny odpowiedności zbiorowej Zarządu w PZU. Proces weryfikacji przeprowadzany jest w oparciu o kryteria: kompetencji, rękojmi, w tym reputacji i wiarygodności, niezależności osądu, w tym braku konfliktu interesów i poświęcania wystarczającej ilości czasu na pełnienie funkcji członka Zarządu. Przeprowadzone w roku 2025 oceny odpowiedności indywidualnej członków Zarządu PZU potwierdziły, że wszyscy członkowie Zarządu posiadają odpowiednią wiedzę i umiejętności oraz spełniają wszystkie kryteria odpowiedności niezbędne do sprawowania swoich funkcji; • Zarząd jest jedynym organem uprawnionym i odpowiedzialnym za zarządzanie działalnością PZU. Zarząd działa w interesie PZU, zgodnie z Regulaminem Zarządu PZU, kierując się przepisami prawa, rekomendacjami organów nadzoru oraz regulacjami wewnętrznymi, mając na względzie bezpieczeństwo spółki; • Pracami Zarządu kieruje Prezes. Członkowie Zarządu ponoszą kolegialną odpowiedzialność za decyzje zastrzeżone do kompetencji Zarządu, niezależnie od wewnętrznego podziału odpowiedzialności za poszczególne obszary. Członkowie Zarządu PZU nadzorują procesy realizowane w podlegających im obszarach. Zakresy obszarów nadzorowanych przez poszczególnych Członków Zarządu są określone w sposób przejrzysty i jednoznaczny w zarządzeniu Prezesa Zarządu PZU w sprawie wykonywania przez Członków Zarządu nadzoru organizacyjnego; • Członkowie Zarządu nie podejmują aktywności społecznej lub zarobkowej, która mogłaby prowadzić do powstania konfliktu interesów wobec działalności PZU lub wpływać negatywnie na reputację jako członka Zarządu. Zasady identyfikacji, zarządzania oraz zapobiegania konfliktom interesów, a także zasady wyłączenia członka organu zarządzającego w przypadku zaistnienia konfliktu interesów lub możliwości jego zaistnienia określone są Regulaminie Zarządu oraz Zasadach Etyki członków zarządów spółek Grupy PZU.
Rozdział 4. Organ nadzorujący	• Organem nadzorującym PZU jest Rada Nadzorcza. Osoby wchodzące w skład Rady Nadzorczej spełniają kryteria wynikające z przepisów prawa (w tym ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej oraz ustawy o zarządzaniu mieniem państwowym), wymogów regulatora, DPSN 2021 oraz ZŁK. Członkowie Rady Nadzorczej posiadają odpowiedni poziom wiedzy, doświadczenia i umiejętności umożliwiające im nadzorowanie działalności PZU, a ich kompetencje dopełniają się umożliwiając kolegialny poziom nadzoru. Walne Zgromadzenie dokonuje oceny odpowiedności pierwotnej kandydatów na członków Rady Nadzorczej, oceny odpowiedności wtórnej członków Rady Nadzorczej oraz oceny odpowiedności zbiorowej Rady Nadzorczej. Proces weryfikacji przeprowadzany jest w oparciu o kryteria: kompetencji, rękojmi, w tym reputacji i wiarygodności, niezależności osądu, w tym braku konfliktu interesów i poświęcania wystarczającej ilości czasu na pełnienie funkcji członka Rady Nadzorczej. W 2025 wszyscy członkowie Rady Nadzorczej oraz Rada Nadzorcza jako organ posiadali pozytywną ocenę odpowiedności; • Rada Nadzorcza sprawuje stały i ciągły nadzór nad działalnością PZU i we wszystkich dziedzinach działalności spółki oraz posiada zdolność do podejmowania na bieżąco niezbędnych czynności nadzorczych, a jej kompetencje reguluje Statut oraz Regulamin Rady Nadzorczej. Rada Nadzorcza oraz poszczególni jej członkowie kierują się obiektywną oceną i osądem, m.in. mają zapewnione prawo do korzystania z usług ekspertów i firm doradczych; • Pracami Rady Nadzorczej kieruje przewodniczący. Na koniec 2025 roku i na dzień publikacji sprawozdania Rada Nadzorcza liczyła 11 osób. 9 członków Rady Nadzorczej spełniało kryteria niezależności określone w ustawie o biegłych rewidentach, firmach audytorskich oraz nadzorze publicznym (w tym wszyscy członkowie Komitetu Audytu); • Komitet Audytu Rady Nadzorczej, zgodnie ze swoim Regulaminem, monitoruje wykonywanie czynności rewizji finansowej w PZU w oparciu o wcześniej uzgodnione z audytorem zasady i harmonogram, w szczególności przeprowadzania przez firmę audytorską badania z uwzględnieniem wszelkich wniosków i ustaleń Polskiej Agencji Nadzoru Audytowego. W 2025 roku Komitet Audytu dokonał oceny: ○ sprawozdania finansowego PZU oraz skonsolidowanego sprawozdania finansowego Grupy PZU za rok zakończony 31 grudnia 2024 roku, a także sprawozdania Zarządu z działalności Grupy PZU oraz PZU za rok 2024 wraz ze sprawozdaniem dotyczącym informacji niefinansowych; ○ oceny sprawozdań o wypłacalności i kondycji finansowej PZU oraz Grupy PZU za rok zakończony 31 grudnia 2024 roku;

Rozdział	Istotne aspekty dotyczące stosowania Zasad Ładu korporacyjnego dla instytucji nadzorowanych
	- Członkowie Rady Nadzorczej sprawują swoje funkcje w sposób aktywny, o czym m.in. świadczy liczba i wysoka frekwencja na posiedzeniach Rady Nadzorczej oraz niezależnie odbywających się posiedzeniach Komitetów Rady Nadzorczej w 2025 roku. Kompetencje, kwalifikacje i doświadczenie zawodowe członków Rady Nadzorczej oraz rękojmia należytego nadzoru gwarantują należyte wykonywanie zadań Rady Nadzorczej; - Członkowie Rady Nadzorczej unikają działań, które mogłyby prowadzić do powstania konfliktu interesów wobec działalności PZU lub wpływać negatywnie na reputację jako członka Rady Nadzorczej. Zasady identyfikacji, zarządzania oraz zapobiegania konfliktem interesów członków Rady Nadzorczej PZU określone zostały w Zasadach etyki członków Rady Nadzorczej PZU; - Rada Nadzorcza PZU dokonuje oceny stosowania zasad zawartych w ZŁK a informacja w tym zakresie jest uwzględniana w corocznym Sprawozdaniu Rady Nadzorczej PZU i udostępniana na stronie internetowej spółki (https://www.pzu.pl/grupa-pzu/spolki/pzu-sa/zasady-ladu-korporacyjnego).
Rozdział 5. Polityka wynagradzania	- Zasady wynagradzania członków Zarządu oraz Rady Nadzorczej reguluje Polityka wynagradzania członków Zarządu i Rady Nadzorczej PZU, przyjęta przez Walne Zgromadzenie w 2020 roku. 7 czerwca 2023 roku Zwyczajne Walne Zgromadzenie wprowadziło do Polityki zapis mówiący, że jej celem jest także zapewnienie prawidłowego uwzględnienia wymagań zrównoważonego rozwoju w procesie zarządzania ryzykiem na poziomie Grupy PZU; - Zasady wynagradzania pracowników PZU reguluje Polityka Wynagradzania w PZU przyjęta przez Zarząd PZU w 2016 roku. W 2022 roku miała miejsce aktualizacja Polityki, która w szczególności polegała na doprecyzowaniu, w jaki sposób Polityka bierze pod uwagę ryzyka ESG uwzględnione w systemie zarządzania ryzykiem; - Rada Nadzorcza przygotowała i przedstawiła Zwyczajnemu Walnemu Zgromadzeniu w dniu 25 czerwca 2025 roku Raport z oceny funkcjonowania polityki wynagradzania w PZU, który jest elementem Sprawozdania Rady Nadzorczej za 2024 rok. Rada Nadzorcza oceniła, że Spółka w sposób prawidłowy realizowała przyjętą Politykę wraz ze wszystkimi zasadami wynagradzania dedykowanymi poszczególnym grupom osób, które ją stanowią. Walne Zgromadzenie po rozpatrzeniu, zatwierdziło Sprawozdanie Rady Nadzorczej PZU za 2024 rok; - Wynagrodzenie członków Rady Nadzorczej ustala Walne Zgromadzenie, a wynagrodzenie członków Zarządu - Rada Nadzorcza. Zarząd PZU ustala zasady wynagradzania dla osób zajmujących w PZU stanowiska Dyrektorów Grupy PZU oraz politykę wynagradzania dla wyższej kadry kierowniczej i Osób Uprawnionych (o których mowa w rozporządzeniu delegowanym Wypłatalność II); - Polityka wynagradzania nie stanowi zachęty do podejmowania nadmiernego ryzyka w działalności PZU. Zasady przyznawania wynagrodzenia zmiennego mają na celu wspieranie prawidłowego i skutecznego zarządzania ryzykiem, zniechęcanie do podejmowania nadmiernego ryzyka, a także wspieranie realizacji strategii Grupy PZU; - Wynagrodzenie zmienne Członków Zarządu za dany rok obrotowy uzależnione jest od poziomu realizacji wyznaczanych przez Radę Nadzorczą celów zarządczych. W 2025 roku były to m.in. poprawa wskaźników finansowych (m.in.: w obszarze przychodów, efektywności kosztowej, bezpieczeństwa kapitałowego) oraz cele ESG (m.in. poprawa wskaźnika NPS, osiągnięcie pożądanego poziomu Gender Pay Gap Ratio, wzrost zaangażowania pracowników). 40% wynagrodzenia zmiennego jest odraczane przez trzy kolejne lata. Członek Zarządu może nabyć prawo do 1/3 części odroczonego wynagrodzenia, o ile w tym okresie nie ujawnią się okoliczności dowodzące, iż nie zostały spełnione warunki do jego wypłaty. W 2025 roku Rada Nadzorcza zajmowała się kwestią wypłaty Wynagrodzenia Zmiennego Odroczonego za lata 2021-2022; - Wynagrodzenia Członków Zarządu oraz osób pełniących kluczowe funkcje są finansowane i wypłacane ze środków PZU.
Rozdział 6. Polityka informacyjna	- PZU prowadzi przejrzystą politykę informacyjną, uwzględniającą potrzeby inwestorów oraz klientów. Na stronie internetowej PZU wydzielona jest sekcja Relacji Inwestorskich skierowana do uczestników rynku kapitałowego. Komunikacja z inwestorami prowadzona jest w oparciu o Zasady prowadzenia polityki informacyjnej PZU względem uczestników rynku kapitałowego. Dokument, który jest opublikowany na stronie internetowej PZU zawiera m.in. zakres, sposób i terminy upowszechniania informacji, zasady i narzędzia stosowane w komunikacji z uczestnikami rynku kapitałowego oraz uwzględnia regulacje związane z posiadaniem statusu spółki publicznej. W części produktowej strony internetowej prezentowane są w prosty i przystępny sposób informacje dotyczące głównych cech produktów, a także Ogólne Warunki Ubezpieczeń oraz wspierające klientów w kontakcie z PZU m.in.: dane kontaktowe, zasady rozpatrywania reklamacji; - Od 2014 roku PZU publikuje zintegrowane interaktywne Raporty Roczne. Opisują one najważniejsze wydarzenia, osiągnięcia i plany Grupy PZU oraz zawierają narzędzia pozwalające na wielopłaszczyznową analizę wyników finansowych, zdarzeń korporacyjnych, danych makroekonomicznych. W raportach znajdują się także interaktywne infografiki, animacje i materiały video, które w zwięzły sposób prezentują działalność Grupy PZU; - PZU zapewnia inwestorom równy dostęp do informacji, m.in.: dba o prawidłowe wykonywanie obowiązków informacyjnych obligatoryjnych dla spółek giełdowych, wszystkie materiały po przesłaniu na GPW systemem ESPI publikuje niezwłocznie w języku polskim i angielskim na stronie internetowej w sekcji Relacje Inwestorskie; - Oprócz raportów okresowych wymaganych przepisami prawa, PZU co kwartał przygotowuje prezentacje wynikowe, które są publikowane na stronie internetowej w sekcji Relacji Inwestorskich wraz z danymi finansowymi w formacie Excel oraz nagraniami konferencji wynikowych. PZU zamieszcza na swojej stronie internetowej również nagrania z walnych zgromadzeń oraz innych ważnych wydarzeń korporacyjnych; - Polityka informacyjna PZU względem uczestników rynku kapitałowego określa terminy odpowiedzi na pytania zadawane drogą mailową oraz telefoniczną – PZU dokłada starań w udzielaniu odpowiedzi niezwłocznie, w przypadku pytań kierowanych drogą mailową w terminie 3 dni roboczych.

Rozdział	Istotne aspekty dotyczące stosowania Zasad Ładu korporacyjnego dla instytucji nadzorowanych
Rozdział 7. Działalność promocyjna i relacje z klientami	- PZU posiada regulacje wewnętrzne, które obejmują m.in. kwestie związane z zapewnieniem zgodności prowadzonej działalności marketingowej z przepisami prawa, w szczególności z przepisami o ochronie konkurencji i konsumentów i o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji. PZU stosuje również wewnętrzny Kodeks Etyki Reklamy PZU, który stanowi zbiór dodatkowych standardów, niezależnych od przepisów prawa oraz wytycznych Komisji Nadzoru Finansowego; - 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); - W PZU obowiązują „Zasady dotyczące systemu zarządzania produktem” określające kluczowe wymogi i działania, jakie należy wykonać na poszczególnych etapach cyklu życia produktu, aby zapewnić, że tworzony i dystrybuowany produkt spełnia potrzeby i wymagania docelowych grup klientów. Produkty, przed ich wprowadzeniem do oferty są weryfikowane pod kątem zgodności z przepisami i wymogami nadzorczymi, w tym odnoszącymi się do ochrony konsumentów; - Przed sprzedażą produktów ubezpieczeniowych klientom przekazywane są wymagane prawem informacje, w tym m.in. dokument zawierający informacje o produkcie ubezpieczeniowym; - PZU dokłada starań aby komunikacja z klientami była prosta i zrozumiała. Dbą o to, aby treści były poprawne językowo, dobrze zaprojektowane oraz zrozumiałe, użyteczne i nie budziły wątpliwości; - Proces i zasady rozpatrywania reklamacji, w tym kwestie terminowości i jakości rozpatrywania zgłoszeń klientów są określone w regulacjach wewnętrznych PZU. Zasady rozpatrywania skarg i reklamacji są udostępnione na stronie internetowej PZU (https://www.pzu.pl/kontakt-i-pomoc/skargi-reklamacje/jak-rozpatrujemy-skargi-reklamacje); - W PZU od 2017 roku działa Rzecznik Klienta, który m.in. uczestniczy w mediacjach przed Rzecznikiem Finansowym i KNF oraz prowadzi indywidualne spotkania i negocjacje z klientami w sprawach spornych. Ponadto, w 2020 roku została powołana funkcja Rzecznika Zdrowia, który m.in. prowadzi indywidualne spotkania i negocjacje z klientami w sprawach spornych w zakresie ubezpieczeń zdrowotnych.
Rozdział 8. Kluczowe systemy i funkcje wewnętrzne	- W PZU funkcjonuje system kontroli wewnętrznej dostosowany do skali działalności i struktury organizacyjnej. Ma na celu zapewnienie skuteczności i efektywności działalności operacyjnej, wiarygodnej sprawozdawczości, w szczególności finansowej, zgodności działania spółki z przepisami prawa, przepisami wewnętrznymi i standardami postępowania oraz przestrzeganie zasad zarządzania ryzykiem; - W PZU zostało wyodrębnione organizacyjnie i kompetencyjnie Biuro Compliance, które realizuje zadania w zakresie zapewnienia zgodności działalności zakładu ubezpieczeń z przepisami prawa i regulacjami wewnętrznymi; - W PZU działa skuteczna funkcja audytu wewnętrznego, której działalność polega na systematycznej i dokonywanej w uporządkowany sposób ocenie adekwatności i efektywności systemu kontroli wewnętrznej i innych elementów systemu zarządzania; - PZU zapewnia obiektywizm i niezależność funkcji audytu wewnętrznego oraz funkcji zgodności z przepisami (compliance). Dyrektor Zarządzający ds. Audytu, który kieruje Biurem Audytu Wewnętrznego podlega funkcjonalnie Komitetowi Audytu Rady Nadzorczej, a organizacyjnie Prezesowi Zarządu (osobie delegowanej do czasowego wykonywania czynności Prezesa Zarządu). Powołanie i odwołanie osoby na stanowisko kierującego jednostką właściwą do spraw audytu wewnętrznego wymaga opinii Komitetu Audytu Rady Nadzorczej. Dyrektor Zarządzający ds. Regulacji, który kieruje Biurem Compliance podlega organizacyjnie Prezesowi Zarządu. Powołanie i odwołanie osoby na stanowisko kierującego jednostką właściwą do spraw zapewnienia zgodności z przepisami (compliance) wymaga opinii Komitetu Audytu Rady Nadzorczej. Dyrektor Zarządzający ds. Audytu oraz Dyrektor Zarządzający ds. Regulacji biorą udział w posiedzeniach Komitetu Audytu Rady Nadzorczej oraz Zarządu, a także mają możliwość bezpośredniego raportowania i komunikowania się z Członkami Zarządu i Rady Nadzorczej; - PZU posiada adekwatny i skuteczny system zarządzania ryzykiem. Za organizację i zapewnienie działania tego systemu odpowiada Zarząd. W procesie zarządzania ryzykiem uczestniczą również komitety funkcjonujące w PZU, które podejmują decyzje dotyczące ograniczenia poziomu poszczególnych ryzyk, do ram wyznaczonych przez apetyt na dane ryzyko; - Komitet Audytu Rady Nadzorczej sprawuje nadzór oraz monitoruje skuteczności systemów kontroli wewnętrznej, audytu wewnętrznego oraz zarządzania ryzykiem w PZU w ramach decyzji określonych w Statucie i Regulaminie Rady Nadzorczej.
Rozdział 9. Wykonywanie uprawnień z aktywów nabytych na ryzyko klienta	PZU nie oferuje produktów, które dotyczą zarządzania aktywami na ryzyko klienta.

Stosowanie zasad Ładu korporacyjnego

Polityka informacyjna i komunikacja z inwestorami

Zarząd i Rada Nadzorcza

Systemy i funkcje wewnętrzne

Walne zgromadzenie i relacje z akcjonariuszami

Konflikt interesów i transakcje z podmiotami powiązanymi

Wynagrodzenia

Rozdział	Uzasadnienie dla częściowego stosowania
Rozdział 2. Zasada określona w § 8 ust. 4. w brzmieniu: „Instytucja nadzorowana, gdy jest to uzasadnione liczbą udziałowców, powinna dążyć do ułatwiania udziału wszystkim udziałowcom w zgromadzeniu organu stanowiącego instytucji nadzorowanej, między innymi poprzez zapewnienie możliwości elektronicznego aktywnego udziału w posiedzeniach organu stanowiącego.”	• PZU stosuje zasadę częściowo, ponieważ nie wprowadził możliwości aktywnego udziału elektronicznego (e-WZA). Odstępstwo wynika z braku oczekiwań akcjonariuszy dotyczących organizacji walnych zgromadzeń w takiej formule, mimo że Spółka w przypadku zgłaszania takich potrzeb będzie w stanie zapewnić ich przeprowadzenie pod względem technicznym. • Jednocześnie PZU realnie ułatwia akcjonariuszom udział w Walnym Zgromadzeniu poprzez: - o transmisję obrad w czasie rzeczywistym w Internecie, - o udostępnianie nagrań z obrad na stronie internetowej, - o organizowanie WZ w siedzibie PZU w Warszawie, w dni robocze i o godzinach umożliwiających swobodny dojazd większości akcjonariuszy, co w praktyce znacząco zwiększa dostępność zgromadzeń dla zainteresowanych. • W ocenie PZU obecne rozwiązania skutecznie odpowiadają na potrzeby akcjonariuszy i zapewniają im zarówno bieżący dostęp do przebiegu obrad, jak i możliwość niezakłóconego fizycznego uczestnictwa w Walnych Zgromadzeniach. • Odstępstwo nie ma charakteru trwałego — może zostać zniesione, jeśli akcjonariusze wyrażą potrzebę organizacji e-WZA.
Rozdział 4. Zasada określona w § 21 ust. 2. w brzmieniu: „W składzie organu nadzorującego powinna być wyodrębniona funkcja przewodniczącego, który kieruje pracami organu nadzorującego. Wybór przewodniczącego organu nadzorującego powinien być dokonywany w oparciu o doświadczenie oraz umiejętności kierowania zespołem przy uwzględnieniu kryterium niezależności.”	• PZU stosuje zasadę częściowo. Zgodnie z Kodeksem spółek handlowych oraz Statutem PZU w składzie Rady Nadzorczej została wyodrębniona funkcja Przewodniczącego. Skład Rady Nadzorczej PZU, w tym obsada funkcji Przewodniczącego, kształtowany jest przy uwzględnieniu kryteriów niezależności określonych w ustawie z 11 maja 2017 roku o biegłych rewidentach, firmach audytorskich oraz nadzorze publicznym. Wybór Przewodniczącego Rady Nadzorczej dokonywany jest na podstawie posiadanej wiedzy, doświadczenia oraz umiejętności kierowania pracami organu, które łącznie potwierdzają kompetencje niezbędne do należytego wykonywania funkcji nadzorczych. • Zastosowanie kryterium niezależności wobec Przewodniczącego Rady Nadzorczej – zgodnie z wyjaśnieniem przedstawionym przez UKNF – może jednak prowadzić do wątpliwości dotyczących potencjalnej kolizji z przepisami prawa regulującymi uprawnienia akcjonariuszy większościowych, w tym zwłaszcza Skarbu Państwa, do kształtowania składu rady nadzorczej w spółce publicznej. Regulacje ustawowe, w szczególności Kodeks spółek handlowych oraz ustawy sektorowe, przyznają akcjonariuszom pełną swobodę w zakresie zgłaszania kandydatów oraz wyboru członków rady nadzorczej spośród których wybierany jest Przewodniczący. . Nałożenie obowiązku zapewnienia niezależności Przewodniczącego mogłoby w praktyce ograniczać prawo akcjonariuszy do decydowania o kształcie rady nadzorczej, a tym samym prowadzić do naruszenia fundamentalnej zasady swobody wykonywania praw udziałowych. • UKNF w swoich wyjaśnieniach zwraca uwagę, że interpretowanie zasady § 21 ust. 2 w sposób nakazujący obligatoryjne spełnienie kryterium niezależności przez Przewodniczącego nie jest uzasadnione w sytuacji, gdy inni członkowie niecechujący się przymiotem niezależności posiadają większe doświadczenie w kierowaniu pracami organu a także posiadają kompetencje zawodowe istotniejsze z punktu widzenia instytucji nadzorowanej. . Ocena zasadności stosowania kryterium niezależności w odniesieniu do Przewodniczącego rady nadzorczej powinna uwzględniać nie tylko dobre praktyki ładu korporacyjnego, ale również obowiązujące ramy prawne dotyczące wpływu akcjonariuszy na obsadę kluczowych funkcji w radzie nadzorczej. • Cel zasady, tj. zapewnienie kompetentnego i efektywnego przewodnictwa, PZU osiąga poprzez stosowane procedury nominacyjnej i kryteria profesjonalne. Odstępstwo wynika wyłącznie z ograniczeń prawnych i jest trwałe, dopóki przepisy przyznają akcjonariuszom pełną swobodę w kształtowaniu składu Rady Nadzorczej.
Rozdział 8. Zasada określona w § 49 ust. 3 w brzmieniu: „W instytucji nadzorowanej powoływanie i odwoływanie osoby kierującej komórką audytu wewnętrznego oraz osoby kierującej komórką do spraw zapewnienia zgodności odbywa się za zgodą organu nadzorującego lub komitetu audytu.”	• Pełne stosowanie zasady jest niemożliwe ze względu na obowiązujące przepisy, zgodnie z którymi czynności z zakresu prawa pracy, w tym powoływanie i odwoływanie kierowników komórek audytu i compliance, należą do Zarządu jako organu prowadzącego sprawy spółki. • PZU stosuje zasady określone w § 14 Zasad Ładu Korporacyjnego w pełnym zakresie, co oznacza, że Zarząd PZU jest jedynym organem uprawnionym i odpowiedzialnym za prowadzenie spraw Spółki oraz zarządzanie jej działalnością. Ponadto zgodnie z przepisami prawa pracy czynności z zakresu prawa pracy wobec pracowników – w tym powoływanie i odwoływanie na stanowiska kierownicze – należą do kompetencji organu zarządzającego.

Stosowanie zasad ładu korporacyjnego

Polityka informacyjna i komunikacja z inwestorami

Zarząd i Rada Nadzorcza

Systemy i funkcje wewnętrzne

Walne zgromadzenie i relacje z akcjonariuszami

Konflikt interesów i transakcje z podmiotami powiązanymi

Wynagrodzenia

Rozdział	Uzasadnienie dla częściowego stosowania
	• Z uwagi na powyższe uwarunkowania ustawowe oraz konstrukcję modelu ładu korporacyjnego, PZU stosuje rozwiązanie alternatywne, które realizuje cel zasady. Zgodnie z nim powołanie i odwołanie osoby kierującej jednostką właściwą do spraw audytu wewnętrznego odbywa się po uzyskaniu opinii Komitetu Audytu Rady Nadzorczej. Zapewnia to pełne zaangażowanie organu nadzorującego w proces oceny kandydatury, przy jednoczesnym zachowaniu zgodności z przepisami prawa, według których finalną decyzję podejmuje Zarząd. • Analogiczny mechanizm obowiązuje w przypadku powołania i odwołania osoby kierującej komórką ds. zgodności (compliance). Także w tym przypadku Zarząd PZU podejmuje decyzję po uprzednim uzyskaniu opinii Komitetu Audytu Rady Nadzorczej, co gwarantuje właściwy poziom niezależnego nadzoru i kontroli nad funkcjami kluczowymi z punktu widzenia systemu zarządzania ryzykiem i zgodnością. • Przyjęty model zapewnia jednocześnie: ◦ pełną zgodność z ustawowymi kompetencjami Zarządu, ◦ realny wpływ organu nadzorującego poprzez Komitet Audytu na obsadę stanowisk kierujących funkcjami kluczowymi. • Odstępstwo ma charakter stały, wynikający z ustawowego podziału kompetencji.

Zasady, od których spełniania odstąpiło ZWZ PZU

Rozdział	Uzasadnienie dla odstąpienia od stosowania zasady
Rozdział 2. Zasada określona w § 10 ust. 2 w brzmieniu: „Wprowadzanie uprawnień osobistych lub innych szczególnych uprawnień dla udziałowców instytucji nadzorowanej powinno być uzasadnione i służyć realizacji istotnych celów działania instytucji nadzorowanej. Posiadanie takich uprawnień przez udziałowców powinno być odzwierciedlone w podstawowym akcie ustrojowym tej instytucji.”	• ZWZ PZU odstąpiło od spełniania zasady. Statut przyznaje Skarbowi Państwa szczególne uprawnienie polegające na powoływaniu i odwoływaniu jednego członka Rady Nadzorczej. Uprawnienie to wygasa automatycznie z chwilą, gdy Skarb Państwa przestanie być akcjonariuszem Spółki. • Odstępstwo ma charakter stały, wynikający z obowiązującego Statutu. • Rozwiązanie to ma charakter celowy i uzasadniony, a jego funkcjonowanie leży w interesie Spółki. Skarb Państwa jest stabilnym akcjonariuszem długoterminowym, reprezentującym interes publiczny w sektorze o szczególnym znaczeniu dla rynku finansowego i bezpieczeństwa klientów. Przyznanie takiemu akcjonariuszowi ograniczonego uprawnienia osobistego zapewnia Spółce dodatkowy poziom stabilności nadzorczej oraz umożliwia skuteczniejszy dialog pomiędzy największym akcjonariuszem a Radą Nadzorczą. W efekcie wzmacnia to ciągłość nadzoru, przewidywalność procesów korporacyjnych oraz ochronę interesów wszystkich akcjonariuszy, w tym mniejszościowych. • Jednocześnie uprawnienie to ma charakter proporcjonalny i przejściowy – jest ściśle powiązane wyłącznie z posiadaniem statusu akcjonariusza i wygasa automatycznie w przypadku zbycia udziałów. Zapewnia to zgodność z zasadami ładu korporacyjnego, przejrzystość regulacji oraz poszanowanie równowagi pomiędzy prawami szczególnymi a interesem ogółu akcjonariuszy.
Rozdział 2. Zasada określona w § 12 ust. 1 w brzmieniu: „Udziałowcy są odpowiedzialni za niezwłoczne dokapitalizowanie instytucji nadzorowanej w sytuacji, gdy jest to niezbędne do utrzymania kapitałów własnych instytucji nadzorowanej na poziomie wymaganym przez przepisy prawa lub regulacje nadzorcze, a także gdy wymaga tego bezpieczeństwo instytucji nadzorowanej.”	• PZU nie stosuje zasady, ponieważ decyzja o stosowaniu zasady dotyczącej obowiązku niezwłocznego dokapitalizowania instytucji nadzorowanej należy wyłącznie do akcjonariuszy, przy pełnym uwzględnieniu przepisów prawa powszechnie obowiązującego. Zgodnie z art. 301 § 4 i 5 Kodeksu spółek handlowych, akcjonariusze spółki akcyjnej są zobowiązani jedynie do świadczeń wyraźnie określonych w statucie i nie ponoszą odpowiedzialności za zobowiązania spółki. Oznacza to, że nałożenie na akcjonariuszy dodatkowego obowiązku dokapitalizowania spółki – wykraczającego poza obowiązki statutowe – byłoby niezgodne z zasadą ograniczonej odpowiedzialności akcjonariuszy. • W konsekwencji wprowadzenie zasady wynikającej z § 12 ust. 1 może mieć wyłącznie charakter dobrowolnego zobowiązania akcjonariuszy, którego podjęcie wymagałoby samodzielnej decyzji walnego zgromadzenia, z zachowaniem pełnej zgodności z przepisami KSH oraz zasadą ochrony praw akcjonariuszy. To akcjonariusze muszą ocenić, czy chcą przyjąć na siebie taką dodatkową odpowiedzialność – nawet jeśli jest ona sformułowana jako element dobrych praktyk nadzorczych. • Cel zasady – bezpieczeństwo kapitałowe – jest osiągany przez regulacje Solvency II oraz nadzór KNF. Obowiązujące regulacje kapitałowe oraz nadzorcze zapewniają odpowiedni poziom bezpieczeństwa finansowego spółki, a ewentualne dokapitalizowanie, o ile byłoby potrzebne, może być dokonane zgodnie z procedurami przewidzianymi w obowiązującym prawie, bez konieczności wprowadzania dodatkowych, ponadustawowych zobowiązań akcjonariuszy.

Rozdział	Uzasadnienie dla odstąpienia od stosowania zasady
	Odstępstwo ma charakter stały, dopóki przepisy dotyczące odpowiedzialności akcjonariuszy pozostają niezmienione.
Rozdział 5. Zasada określona w § 28 ust. 4 w brzmieniu: „Organ stanowiący dokonuje oceny, czy ustalona polityka wynagradzania sprzyja rozwojowi i bezpieczeństwu działania instytucji nadzorowanej”.	- PZU nie stosuje zasady określonej w § 28 ust. 4 wprost, ponieważ ocena polityki wynagradzania osób pełniących kluczowe funkcje – a niebędących członkami organu nadzorującego ani organu zarządzającego – należy, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa i konstrukcją modelu Ładu korporacyjnego, do ich pracodawcy lub mocodawcy, czyli Spółki reprezentowanej przez Zarząd i kontrolowanej przez Radę Nadzorczą. Organ stanowiący (Walne Zgromadzenie) nie posiada ustawowej kompetencji do oceny polityki wynagradzania tej kategorii pracowników. - Cel zasady jest realizowany poprzez alternatywne mechanizmy. W praktyce ocena, czy polityka wynagradzania sprzyja rozwojowi i bezpieczeństwu działania PZU, jest dokonywana w ramach obowiązującego podziału kompetencji przez właściwe organy. Zarząd dokonuje corocznej oceny i przeglądu Polityki wynagrodzeń, przygotowuje raport z realizacji Polityki wraz z rekomendacjami i przekazuje go Radzie Nadzorczej. Rada Nadzorcza – w szczególności poprzez Komitet Audytu – sprawuje nadzór nad stosowaniem Polityki oraz ocenia jej wpływ na bezpieczeństwo i rozwój PZU. Walne Zgromadzenie natomiast opiniuje sprawozdanie o wynagrodzeniach oraz uchwała Politykę wynagrodzeń nie rzadziej niż co cztery lata. Tak skonstruowany mechanizm zapewnia wielopoziomową ocenę adekwatności Polityki oraz jej zgodności z celami PZU. - Niezależnie od tego, PZU realizuje szereg obowiązków związanych z oceną polityki wynagradzania w odniesieniu do członków organów statutowych. Zgodnie z art. 90g ustawy z 29 lipca 2005 r. o ofercie publicznej, Rada Nadzorcza sporządza corocznie sprawozdanie o wynagrodzeniach członków Zarządu i Rady Nadzorczej, a Walne Zgromadzenie podejmuje uchwałę w sprawie zaopiniowania tego sprawozdania. Ponadto Polityka wynagradzania członków Zarządu i Rady Nadzorczej PZU – przyjęta uchwałą Walnego Zgromadzenia nr 36/2020 z 26 maja 2020 r. i zmieniona uchwałą nr 65/2023 z 7 czerwca 2023 r. – podlega corocznemu przeglądowi dokonywanemu przez Zarząd. Raport dotyczący realizacji Polityki oraz ewentualne rekomendacje zmian przekazywane są Radzie Nadzorczej. - Dodatkowo Statut oraz sama Polityka przewidują, że uchwała Walnego Zgromadzenia dotycząca Polityki wynagradzania powinna być podejmowana nie rzadziej niż co cztery lata, co zapewnia regularną kontrolę, zgodność z przepisami prawa oraz wysoką przejrzystość zasad wynagradzania organów. - Wobec powyższego PZU uznaje, że obowiązujące regulacje wewnętrzne i zewnętrzne zapewniają właściwy, zgodny z prawem i adekwatny poziom nadzoru nad polityką wynagradzania, choć nie w formule określonej w § 28 ust. 4. - Odstępstwo ma charakter stały z uwagi na powyżej opisane ograniczenia i kompetencje Walnego Zgromadzenia.

Zasady, których spełnianie nie dotyczy PZU

Rozdział	Uzasadnienie
Rozdział 2. Zasada określona w § 11 ust. 3 w brzmieniu: „W przypadku, gdy decyzję o transakcji z podmiotem powiązanym podejmuje organ stanowiący, wszyscy udziałowcy powinni posiadać dostęp do wszelkich informacji niezbędnych dla oceny warunków, na jakich jest ona przeprowadzana oraz jej wpływu na sytuację instytucji nadzorowanej.”	W PZU Walne Zgromadzenie nie decyduje o transakcjach z podmiotami powiązanymi.
Rozdział 8. Zasada określona w § 49 ust. 4 w brzmieniu: „W instytucji nadzorowanej, w której nie funkcjonuje komórka audytu lub komórka do spraw zapewnienia zgodności, uprawnienia wynikające z ust. 1-3 przysługują osobom odpowiedzialnym za wykonywanie tych funkcji.	W PZU funkcjonują jednostki właściwe do spraw: audytu wewnętrznego, zgodności z przepisami (compliance).

Rozdział 8.

Zasada określona w § 52 ust. 2 w brzmieniu:
„W instytucji nadzorowanej, w której nie funkcjonuje komórka audytu lub komórka do spraw zapewnienia zgodności lub nie wyznaczono komórki odpowiedzialnej za ten obszar, informacje, o których mowa w ust. 1, przekazują osoby odpowiedzialne za wykonywanie tych funkcji.”

- W PZU funkcjonują jednostki właściwe do spraw: audytu wewnętrznego, zgodności z przepisami (compliance).

Rozdział 9.

Wykonywanie uprawnień z aktywów nabytych na ryzyko klienta

- PZU nie oferuje produktów, które dotyczą zarządzania aktywami na ryzyko klienta.

7.1.3. Stosowanie innych zasad ładu korporacyjnego

Zasady dobrych praktyk ubezpieczeniowych

Sposób prowadzenia przez PZU działalności gospodarczej i kształtowania relacji z interesariuszami odpowiada Zasadom dobrych praktyk ubezpieczeniowych uchwalonych 8 czerwca 2009 roku przez Walne Zgromadzenie Polskiej Izby Ubezpieczeniowej (z późn. zm.). Dokument ten określa zasady społecznie odpowiedzialnego biznesu w zakresie relacji zakładów ubezpieczeń z klientami, pośrednikami ubezpieczeniowymi, organem nadzoru i Rzecznikiem Finansowym, mediami, a także w publicznym obrocie papierami wartościowymi. Stosując Zasady dobrych praktyk ubezpieczeniowych, PZU podejmuje systematyczne działania służące rozwojowi świadomości ubezpieczeniowej w społeczeństwie.

Dobre Praktyki Grupy PZU

PZU opracował także własny kodeks, który określa podstawowe normy etyczne obowiązujące w relacji z interesariuszami. Dobre Praktyki Grupy PZU to wzorzec standardów przestrzeganych przez wszystkie podmioty Grupy. Opisane w nim wartości i zasady odnoszą się do m.in. do takich zagadnień jak: konflikt interesów, posługiwanie się informacjami wrażliwymi, korupcja i polityka prezentowa, zgłaszanie problemów natury etycznej, zasady współpracy z kontrahentami, udzielanie informacji. Obowiązek postępowania zgodnie z przyjętymi standardami dotyczy wszystkich pracowników Grupy PZU bez względu na zajmowane stanowisko.

Dobre Praktyki Grupy PZU

W „Dobrych Praktykach Grupy PZU” zostały określone normy i standardy postępowania w relacji z pracownikami, klientami, kontrahentami oraz społecznościami lokalnymi. Opierają się one na poniższych zasadach:

- kontakt z klientem opiera się na zaufaniu;
- uczciwie i rzetelnie informujemy klientów o ofertach Grupy PZU;
- chronimy dane osobowe wszystkich osób, w szczególności dane klientów, pracowników, kontrahentów i użytkowników naszych stron internetowych;
- decyzje o współpracy z dostawcami opieramy wyłącznie na obiektywnych kryteriach ceny, jakości, parametrach technicznych i przydatności;
- przestrzegamy prawa przy zawieraniu umów, w szczególności zasad uczciwej konkurencji i ochrony konsumentów;

- w codziennych wyborach i decyzjach biznesowych kierujemy się zasadami zarządzania konfliktem interesów, które stale monitorujemy;
- nie tolerujemy korupcji. W ramach realizacji zadań biznesowych oraz współpracy z partnerami biznesowymi działamy etycznie i zgodnie z prawem. Nie przekazujemy ani nie przyjmujemy niedozwolonych prezentów lub korzyści w relacjach z kontrahentami, ich pracownikami i pełnomocnikami lub innymi osobami trzecimi;
- działania prewencyjne i sponsoringowe mogą odbywać się wyłącznie w zgodzie z obowiązującymi przepisami prawa oraz zasadami określonymi w regulacjach wewnętrznych Grupy PZU;
- pracownicy nie mogą używać nazwy Grupy PZU w żadnych przedsięwzięciach ani inicjatywach o charakterze politycznym. Zabronione jest wspieranie kandydatów i partii politycznych ze środków, które są własnością Grupy PZU.

7.2. Polityka informacyjna i komunikacja z inwestorami

7.2.1. Akcjonariusze i papiery wartościowe emitenta

7.2.1.1. Akcje PZU

Kapitał zakładowy PZU dzieli się na 863 523 000 akcji zwykłych o wartości nominalnej 0,10 zł każda dających prawo do 863 523 000 głosów na Walnym Zgromadzeniu.

Znaczne pakiety akcji PZU

Na 31 grudnia 2024 roku i na 1 stycznia 2025 roku jedynym akcjonariuszem PZU posiadającym znaczny pakiet akcji (co najmniej 5%) był:

- Skarb Państwa Rzeczypospolitej Polskiej, który posiadał 295 217 300 akcji, co stanowi 34,19% kapitału.

Na 31 grudnia 2025 roku akcjonariuszami PZU posiadającymi znaczne pakiety akcji (co najmniej 5%) byli:

- Skarb Państwa Rzeczypospolitej Polskiej, który posiada 295 217 300 akcji, co stanowi 34,19% kapitału zakładowego PZU i uprawnia do 295 217 300 głosów na Walnym Zgromadzeniu;
- BlackRock, Inc, który posiada 43 209 557 akcji, co stanowi 5,00% kapitału zakładowego PZU i uprawniało do 43 209 557 głosów na Walnym Zgromadzeniu.

Zmiany w 2025 roku w strukturze akcjonariuszy posiadających znaczne pakiety akcji PZU (co najmniej 5%):

- 21 maja 2025 roku PZU otrzymał zawiadomienie od BlackRock, Inc. informujące, że w wyniku transakcji nabycia akcji PZU w dniu 15 maja 2025 roku, łączny udział BlackRock, Inc. w kapitale zakładowym i w ogólnej liczbie głosów na Walnym Zgromadzeniu Akcjonariuszy PZU ("WZA") wg stanu na dzień 20 maja 2025 roku wyniósł 5%;

- 21 października 2025 roku do PZU wpłynęło zawiadomienie od BlackRock, Inc., informujące, że w wyniku transakcji sprzedaży akcji PZU w dniu 20 października 2025 roku, łączny udział BlackRock, Inc. W kapitale zakładowym i w ogólnej liczbie głosów na Walnym Zgromadzeniu Akcjonariuszy PZU wg stanu na dzień 21 października 2025 roku wyniósł 4,99%;
- 22 października br. do PZU wpłynęło zawiadomienie od BlackRock, Inc., informujące, że w wyniku transakcji nabycia akcji PZU w dniu 21 października 2025 roku, łączny udział BlackRock, Inc. w kapitale zakładowym i w ogólnej liczbie głosów na Walnym Zgromadzeniu Akcjonariuszy PZU wg stanu na dzień 22 października 2025 roku osiągnął 5%.

Uprawnienia i ograniczenia dotyczące akcji PZU

Wszystkie akcje PZU są akcjami zwykłymi, bez jakichkolwiek uprzywilejowań, w tym w zakresie praw kontrolnych. Każda akcja daje jeden głos na Walnym Zgromadzeniu oraz jednakowe prawo do dywidendy.

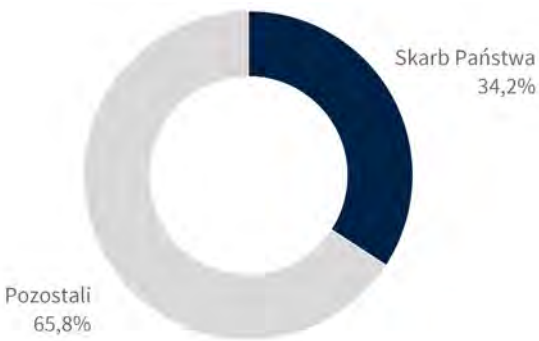
Statut PZU przewiduje jednak ograniczenie prawa głosu – żaden akcjonariusz poza Skarbem Państwa nie może wykonywać więcej niż 10% ogólnej liczby głosów na Walnym Zgromadzeniu. Ograniczenie to nie ma zastosowania przy ustalaniu obowiązków dotyczących nabywania znacznych pakietów akcji wynikających z ustawy o ofercie publicznej oraz ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej.

Z ograniczenia prawa głosu wyłączeni są::

- akcjonariusze, którzy w dniu podjęcia uchwały wprowadzającej ograniczenie posiadali ponad 10% głosów (tj. Skarb Państwa);
- akcjonariusze współdziałający z nimi na podstawie porozumień dotyczących wspólnego wykonywania prawa głosu.

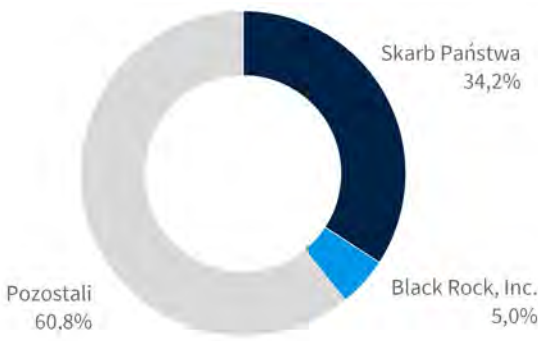
	Liczba akcji i głosów na WZ		Udział akcji w kapitale zakładowym i w ogólnej liczbie głosów na WZ	
	1 stycznia 2025	31 grudnia 2025	1 stycznia 2025	31 grudnia 2025
Akcjonariusze posiadający znaczne pakiety akcji				
Skarb Państwa	295 217 300	295 217 300	34,19%	34,19%
BlackRock, Inc.	n/a	43 209 557	n/a	5%
Pozostali	568 305 700	525 096 143	65,81%	60,81%
Ogółem	863 523 000	863 523 000	100,00%	100,00%

Struktura akcjonariatu PZU na 01.01.2025 roku



Źródło: Raport bieżący 25/2024

Struktura akcjonariatu PZU na 31.12.2025 roku



Źródło: Raport bieżący 38/2025

Na potrzeby stosowania limitu głosy akcjonariuszy powiązanych dominacją lub zależnością są sumowane zgodnie ze Statutem. Ograniczenia te wygasną, gdy udział Skarbu Państwa w kapitale PZU spadnie poniżej 5%.

Zarząd PZU nie posiada informacji o zawartych umowach, w wyniku których mogą w przyszłości nastąpić zmiany w proporcjach posiadanych akcji przez dotychczasowych akcjonariuszy i obligatariuszy.

PZU nie dokonywał emisji, wykupów ani spłat dłużnych i kapitałowych papierów wartościowych oraz nie wyemitował papierów wartościowych dających akcjonariuszom specjalne uprawnienia kontrolne.

W latach 2013–2025 w PZU nie funkcjonowały programy akcji pracowniczych.

Ograniczenia dotyczące przenoszenia
prawa własności papierów wartościowych
emitenta

Statut PZU SA nie zawiera przepisów ograniczających przenoszenie prawa własności papierów wartościowych emitenta (zarówno akcji jak i obligacji). Nie są też znane inne pozastatutowe ograniczenia, które by tego dotyczyły, za wyjątkiem ograniczeń wynikających z powszechnie obowiązujących przepisów prawa w precyzyjnie określonych sytuacjach, w szczególności:

- ograniczeń wynikających przepisów ustawy z dnia 29 lipca 2005 roku o ofercie publicznej i warunkach wprowadzania instrumentów finansowych do zorganizowanego systemu obrotu oraz o spółkach publicznych, to jest:
 - z art. 75 ust. 4 - akcje obciążone zastawem, do chwili jego wygaśnięcia, nie mogą być przedmiotem obrotu, z wyjątkiem przypadku, gdy nabycie tych akcji następuje w wykonaniu umowy o ustanowienie zabezpieczenia finansowego w rozumieniu ustawy z dnia 2 kwietnia 2004 roku o niektórych zabezpieczeniach finansowych;
 - z art. 88a - czasowe ograniczenia bezpośredniego lub pośredniego nabywania lub obejmowania akcji spółki publicznej przez podmiot obowiązany do wykonania obowiązków określonych w art. 73 ust. 1 ustawy, który w spółce tej przekroczył określony w tych przepisach próg ogólnej liczby głosów - do dnia wykonania tych obowiązków;
- ograniczeń wynikających z art. 362 ustawy z dnia 15 września 2000 roku Kodeks spółek handlowych (t.j.: Dz.U. z 2024 r. poz. 18,96), dotyczących zakazu nabywania przez emitenta akcji własnych, za wyjątkiem przypadków w tym przepisie określonych oraz ograniczeń dotyczących nabycia akcji własnych spółki dominującej przez spółkę lub spółdzielnię zależną oraz osób działających na ich rachunek;
- ograniczeń dotyczących okresu zamkniętego wynikających z art. 19 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 596/2014 z dnia 16 kwietnia 2014 roku w sprawie nadużyć na rynku oraz uchylenia dyrektywy 2003/WE PE u Rady i dyrektywy Komisji 203/124/WE, 2003/125/WE i 2004/72/WE (MAR) oraz wykorzystywania informacji poufnej zgodnie z przepisami MAR;

- możliwości zgłoszenia przez organ nadzoru w drodze decyzji sprzeciwu, co do nabycia albo objęcia akcji lub praw z akcji krajowego zakładu ubezpieczeń w liczbie zapewniającej osiągnięcie albo przekroczenie odpowiednio jednej dziesiątej, jednej piątej, jednej trzeciej, jednej drugiej ogólnej liczby głosów na walnym zgromadzeniu lub udziału w kapitale zakładowym – zgodnie z art. 90 ust. 1 ustawy z dnia 11 września 2015 roku o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej (t.j.: Dz.U. z 2025 r., poz. 1526), jeżeli:
 - podmiot składający zawiadomienie, o którym mowa w art. 82 ust. 1, nie uzupełnił w wyznaczonym terminie braków w zawiadomieniu lub załączonych do zawiadomienia dokumentów i informacji,
 - podmiot składający zawiadomienie, o którym mowa w art. 82 ust. 1, nie przekazał w terminie dodatkowych informacji lub dokumentów żądanych przez organ nadzoru;
 - uzasadnione jest to potrzebą ostrożnego i stabilnego zarządzania krajowym zakładem ubezpieczeń z uwagi na możliwy wpływ podmiotu składającego zawiadomienie, o którym mowa w art. 82 ust. 1, na krajowy zakład ubezpieczeń lub z uwagi na ocenę sytuacji finansowej podmiotu składającego zawiadomienie;
- możliwości ustalenia przez organ nadzoru, zgodnie z art.90 ust. 4 i 5 ustawy, o której mowa w pkt 4, w wydanej decyzji o stwierdzeniu braku podstaw do zgłoszenia sprzeciwu, terminu nabycia albo objęcia akcji lub praw z akcji;
- możliwości wydania przez organ nadzoru na podstawie art. 98 ust. 5 ustawy, o której mowa w pkt 4, decyzji o nakazie zbycia akcji w wyznaczonym terminie w przypadku wydania przez ten organ decyzji o zakazie wykonywania prawa głosu z akcji krajowego zakładu ubezpieczeń z przyczyn określonych w art. 98 ust. 1 tej ustawy;
- zakazu zbycia akcji lub praw z akcji należących do Skarbu Państwa wynikającego z art. 13 ust. 1 pkt 27 ustawy z dnia 16 grudnia 2016 roku o zasadach zarządzania mieniem państwowym (t. j.: Dz.U. z 2024 r. poz. 125,834,1823, 1897, 1940), z wyłączeniem, o którym mowa w art. 13 ust. 2 pkt 1 tej ustawy.

7.2.1.2. Obligacje PZU

Na 31 grudnia 2025 roku PZU posiadał obligacje podporządkowane (ISIN PLPZU0000037) o wartości 2,25 mld zł, oprocentowane stawką WIBOR6M +180 p.b, wyemitowane 30 czerwca 2017 roku. Dzień wykupu tych obligacji przypada na 29 lipca 2027 roku, czyli 10 lat od emisji, z opcją wcześniejszego wykupu po 5 latach. Obligacje są notowane na rynku Catalyst ASO GPW/Bondspot. Obligacje pozostają do wykupu na 29 lipca 2027 roku.

Liczba i wartość nominalna akcji PZU oraz akcji i udziałów w jednostkach powiązanych będących w posiadaniu osób zarządzających i nadzorujących

Na 31 grudnia 2025 roku i na dzień sporządzenia niniejszego Sprawozdania Zarządu z działalności za 2025 rok akcje PZU posiadały cztery osoby pełniące funkcje członków Zarządu (Maciej Fedyna, Tomasz Kulik, Tomasz Tarkowski, Jan Zimowicz) oraz dwie osoby pełniące funkcję członka Rady Nadzorczej (Adam Uszpolewicz i Jarosław Antonik). Akcje lub udziały w jednostkach powiązanych z PZU (tj. akcje Banku Pekao) posiadała jedna osoba pełniąca funkcje członka Zarządu PZU (Maciej Fedyna).

Pozostali członkowie Zarządu i Rady Nadzorczej nie posiadali akcji PZU lub uprawnień do nich ani akcji i udziałów w jednostkach powiązanych zarówno na dzień przekazania niniejszego raportu rocznego, jak i na 31 grudnia 2025 roku.

Liczba i wartość nominalna akcji PZU będących w posiadaniu osób zarządzających i nadzorujących	31 grudnia 2024		31 grudnia 2025		dzień publikacji sprawozdania	
	liczba akcji	łączna wartość nominalna akcji	liczba akcji	łączna wartość nominalna akcji	liczba akcji	łączna wartość nominalna akcji
Członkowie Zarządu PZU						
Maciej Fedyna	300	30,00 zł	300	30,00 zł	300	30,00 zł
Tomasz Kulik	2 847	284,70 zł	7 847	784,70 zł	7 847	784,70 zł
Tomasz Tarkowski	830	83,00 zł	830	83,00 zł	830	83,00 zł
Jan Zimowicz	n/a	n/a	1 520	152,00 zł	1 520	152,00 zł
Członkowie Rady Nadzorczej PZU						
Adam Uszpolewicz	5 150	515,00 zł	5 150	515,00 zł	5 150	515,00 zł
Jarosław Antonik	n/a	n/a	150	15,00 zł	150	15,00 zł

Liczba i wartość nominalna akcji jednostek zależnych będących w posiadaniu osób zarządzających i nadzorujących	31 grudnia 2024		31 grudnia 2025		dzień publikacji sprawozdania	
	liczba akcji	łączna wartość nominalna akcji	liczba akcji	łączna wartość nominalna akcji	liczba akcji	łączna wartość nominalna akcji
akcje Banku Pekao:						
Maciej Fedyna - Członek Zarządu PZU	20	20,00 zł	20	20,00 zł	20	20,00 zł
Andrzej Klesyk – Prezes Zarządu PZU	400	400,00 zł	n/a	n/a	n/a	n/a

Stosowanie zasad ładu korporacyjnego

Polityka informacyjna i komunikacja inwestorami

Zarząd i Rada Nadzorcza

Systemy i funkcje wewnętrzne

Walne zgromadzenie i relacje z akcjonariuszami

Konflikt interesów i transakcje z podmiotami powiązanymi

Wynagrodzenia

7.2.2. Relacje inwestorskie

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

Struktura akcjonariatu PZU

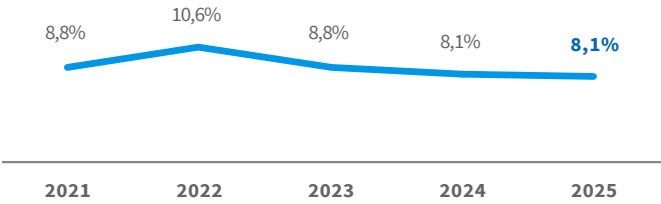
Według badania przeprowadzonego w 2025 roku, struktura akcjonariatu PZU pod względem udziałowym i geograficznym pozostawała stabilna. Największy udział, tak jak w latach poprzednich, stanowili inwestorzy z Europy, z dominującą pozycją inwestorów polskich.

W strukturze globalnej (z wyłączeniem Skarbu Państwa i inwestorów indywidualnych) nieznacznie (poniżej 1% r/r) zmniejszył się udział inwestorów z USA, natomiast wzrosło zaangażowanie inwestorów z Chin.

Udział OFE i TFI w akcjonariacie PZU na koniec 2025 roku wyniósł odpowiednio 12,4% (spadek o 0,6 p.p. r/r) oraz 4,5% (spadek o 0,9 p.p. r/r).

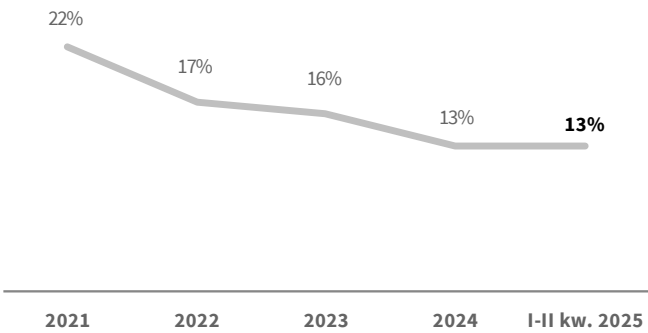
Udział inwestorów indywidualnych w akcjonariacie PZU na koniec 2025 roku wyniósł 8,1% (bez zmian r/r). Analogiczny trend był obserwowany na całym rynku głównym GPW, gdzie udział inwestorów indywidualnych utrzymał się na poziomie 13% (dane po II kw. 2025).

Udział inwestorów indywidualnych w akcjonariacie PZU



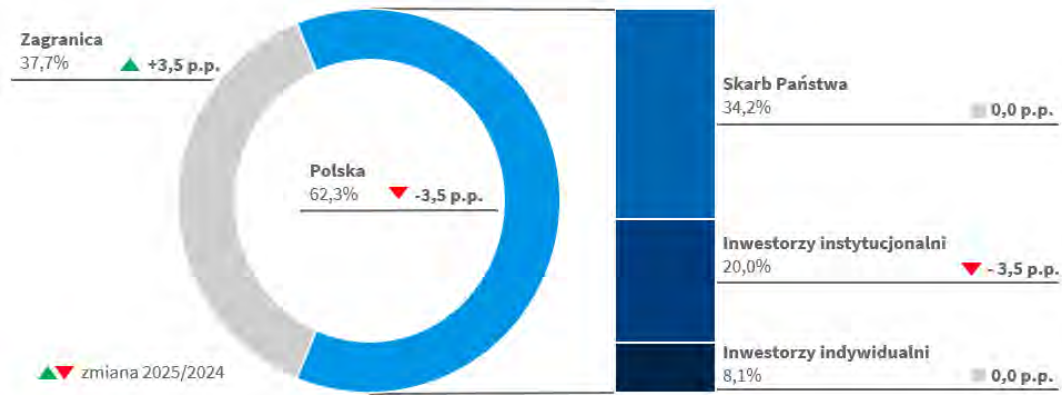
Źródło: PZU

Udział inwestorów indywidualnych w obrocie na głównym rynku GPW w Warszawie



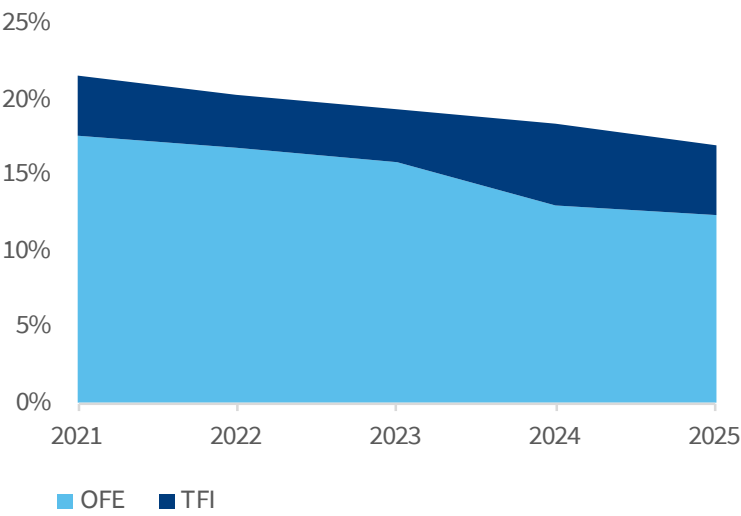
Źródło: <https://www.gpw.pl/analizy>

Główne grupy inwestorów



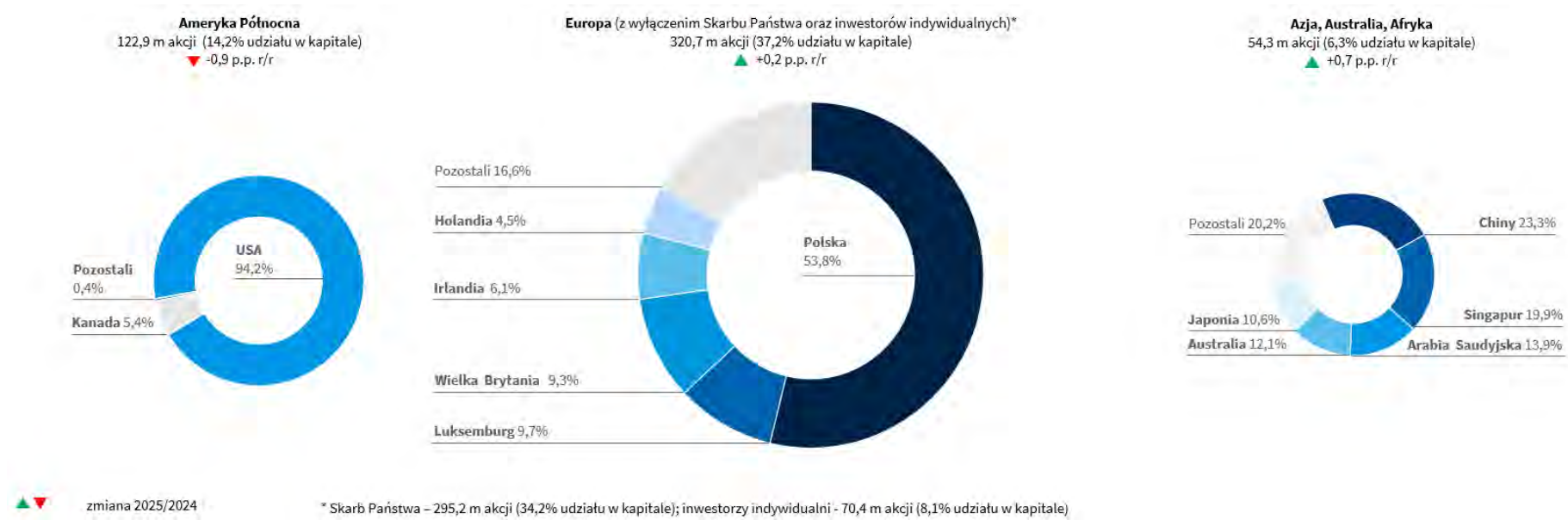
Źródło: PZU

Udział OFE i TFI w strukturze



Źródło: PZU

Struktura geograficzna akcjonariatu



Źródło: PZU

Stosowanie zasad ładu korporacyjnego

Polityka informacyjna i komunikacja nwestorami

Zarząd i Rada Nadzorcza

Systemy i funkcje wewnętrzne

Walne zgromadzenie i relacje z akcjonariuszami

Konflikt interesów i transakcje z podmiotami powiązanymi

Wynagrodzenia

Wyniki finansowe, walne zgromadzenia, strategia, reorganizacja Grupy

W 2025 roku kluczowe wydarzenia korporacyjne dla uczestników rynku kapitałowego były realizowane i transmitowane (z symultanicznym tłumaczeniem na język angielski) za pośrednictwem Internetu. Kwartalne wyniki finansowe były prezentowane i omawiane przez Zarząd podczas organizowanych online konferencji, a ich uczestnicy mieli możliwość zadawania pytań. Nagrania z tych spotkań są dostępne na stronie internetowej PZU w sekcji „Relacje inwestorskie”:
<https://www.pzu.pl/relacje-inwestorskie/do-pobrania>

Interaktywny raport online 2024

Najważniejsze wydarzenia, osiągnięcia i plany zostały po raz kolejny zaprezentowane w formie dostępnego online Raportu Rocznego: <https://raportroczny2024.pzu.pl/>
<https://raportroczny2024.pzu.pl/>

Użytkownicy dostali kompleksowe narzędzie pozwalające na wielopłaszczyznową analizę zdarzeń korporacyjnych i makroekonomicznych oraz wyników finansowych. W raporcie znalazły się interaktywne infografiki, animacje i materiały wideo, które w zwięzły sposób prezentowały działalność Grupy PZU.

Wybrane działania skierowane do inwestorów instytucjonalnych

W 2025 roku przedstawiciele PZU wzięli udział w 19 konferencjach (18 w 2024) organizowanych przez globalne banki inwestycyjne i biura maklerskie w Polsce. Łącznie odbyło się ponad 93 spotkań (102 w 2024) indywidualnych i grupowych, które zgromadziły 226 zarządzających i analityków (229 w 2024 roku), reprezentujących fundusze inwestycyjne i emerytalne - inwestorów z centrów finansowych m.in. z Warszawy, Londynu i Nowego Jorku.

Stosowanie zasad ładu korporacyjnego

Polityka informacyjna i komunikacja nwestorami

Zarząd i Rada Nadzorcza

Systemy i funkcje wewnętrzne

Walne zgromadzenie i relacje z akcjonariuszami

Konflikt interesów i transakcje z podmiotami powiązanymi

Wynagrodzenia

10 stycznia 2025
Nadzwyczajne Walne Zgromadzenie

21 stycznia 2025
Nadzwyczajne Walne Zgromadzenie

31 stycznia 2025
Podejście do realizacji strategii Grupy PZU

27 marca 2025
Prezentacja wyników za rok 2024

15 maja 2025
Prezentacja wyników za I kwartał 2025

12 czerwca 2025
Reorganizacja Grupy PZU

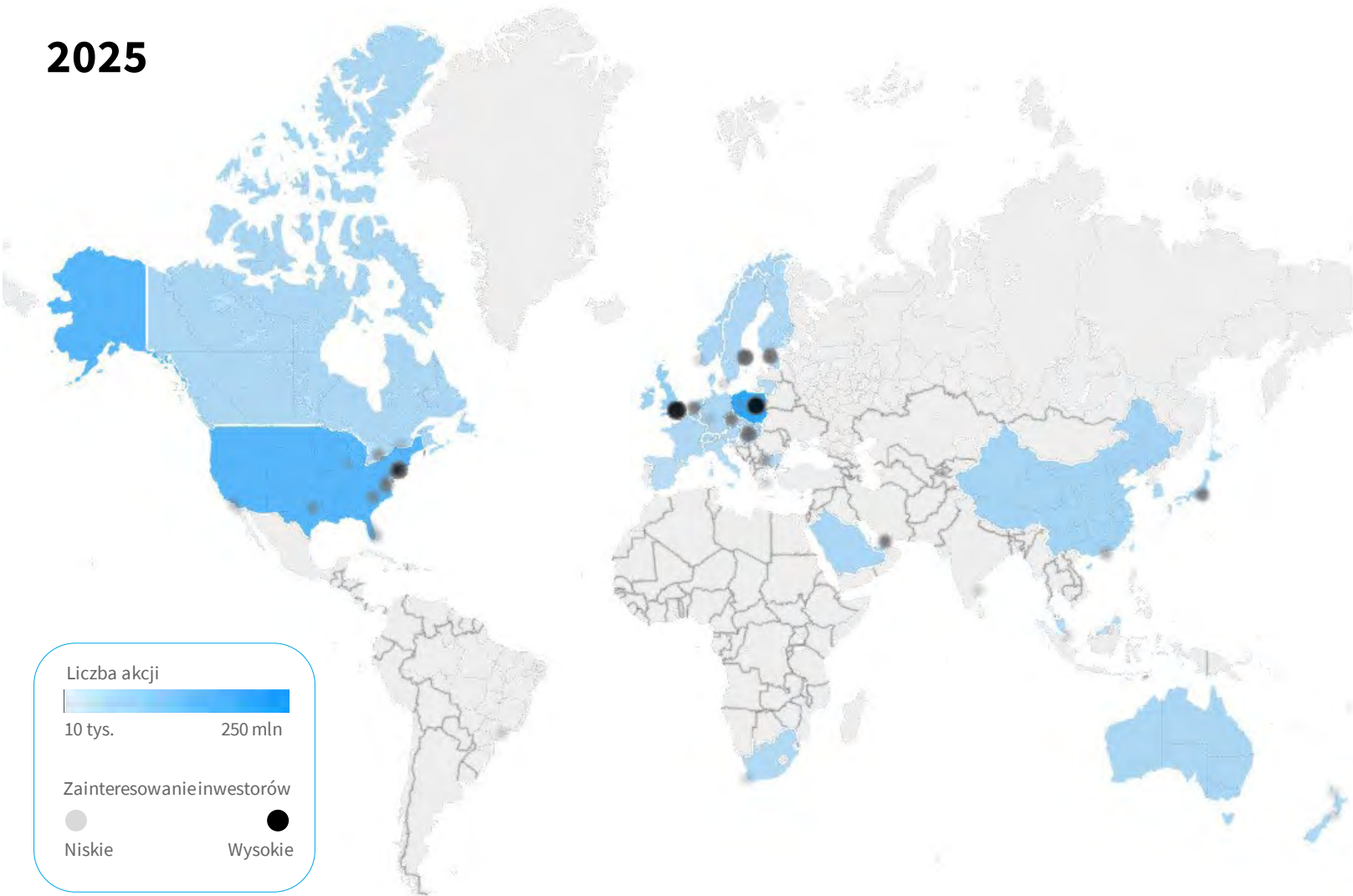
25 czerwca 2025
Zwyczajne Walne Zgromadzenie

28 sierpnia 2025
Prezentacja wyników za I połowę 2025

20 listopada 2025
Prezentacja wyników za III kwartał 2025

23 grudnia 2025
Nadzwyczajne Walne Zgromadzenie

Zainteresowanie inwestorów PZU w rozbiciu na centra inwestycyjne w 2025 roku



Źródło: PZU

Wybrane działania skierowane do inwestorów indywidualnych

W 2025 roku komunikacja z inwestorami indywidualnymi była realizowana z wykorzystaniem newsletterów, factsheetów, raportów online oraz innych, dystrybuowanych pocztą elektroniczną opracowań.

Osoby zainteresowane informacjami o PZU miały także możliwość bezpośredniego kontaktu w trakcie konferencji WallStreet oraz czatów inwestorskich:

- 29 konferencja WallStreet (15 z kolei, w której uczestniczył PZU) organizowana przez Stowarzyszenie Inwestorów Indywidualnych w Karpaczu. Uczestnicy konferencji mieli możliwość udziału w prezentacji oraz panelu z udziałem Członka Zarządu PZU odpowiedzialnego za Pion Finansowy, a także spotkań i rozmów z przedstawicielami Relacji Inwestorskich PZU;
- czaty z udziałem Członka Zarządu PZU odpowiedzialnego za Pion Finansowy skierowane do inwestorów indywidualnych, które organizowane były po każdej publikacji kwartalnych wyników finansowych oraz ogłoszeniu strategii.

Program lojalnościowy

W PZU funkcjonuje program lojalnościowy dla inwestorów indywidualnych Moje Akcje PZU - mojeakcje.pzu.pl. Uczestnicy programu, po spełnieniu warunków opisanych w regulaminie programu mają możliwość otrzymania benefitów w postaci:

- 10%, a po roku uczestnictwa 20% zniżki na ubezpieczenia: auta (OC, AC, NNW Max), domu, podróży, rolne, następstw nieszczęśliwych wypadków;
- 100% zniżki na roczne członkostwo podstawowe lub 50% zniżki na roczne członkostwo rozszerzone w Stowarzyszeniu Inwestorów Indywidualnych;
- dostęp do specjalnie przygotowanych materiałów dotyczących analizy fundamentalnej PZU.

Wyróżnienia i nagrody za działania RI

Działalność PZU w obszarze relacji inwestorskich jest wysoko oceniana przez inwestorów, analityków oraz media. Dowodem są przyznane nagrody i wyróżnienia, m.in.:

- w konkursie „The Best Annual Report 2024”, który organizowany jest przez Instytut Rachunkowości i Podatków i nagradza najlepiej raportujące spółki w Polsce;
- nagroda specjalna „The Best of the Best” (po raz siódmy);
- wyróżnienie w kategorii „Sprawozdanie z działalności” za najlepszy raport w branży finansowej, który w sposób przejrzysty i zintegrowany prezentuje strategię, wyniki i perspektywy Grupy, dostarczając inwestorom i akcjonariuszom najwyższej wartości;

- w rankingu 2025 Extel Emerging EMEA Executive Team, uznawanym za globalny benchmark oceny efektywności i profesjonalizmu relacji inwestorskich oraz jakości zarządzania, w którym uczestniczą kluczowi i najbardziej wpływowi przedstawiciele globalnego środowiska inwestorskiego;
- 1. miejsce dla Tomasza Kulika w kategorii „Najlepszy CFO” w Polsce;
- 1. miejsce dla Magdaleny Komarackiej w kategorii „Najlepszy Specjalista ds. Relacji Inwestorskich” w Polsce;
- 1. miejsce dla PZU w kategorii „Najlepszy Zespół ds. Relacji Inwestorskich” w Polsce;
- 3. miejsce dla PZU w kategorii „Najlepszy Zarząd Spółki” wśród dużych przedsiębiorstw z sektora finansowego w regionie EMEA.

Plan działań RI na 2026 rok

Kontynuacja działań:

- umacnianie dobrych relacji między Zarządem PZU a środowiskiem inwestorskim zarówno na rynku lokalnym, jak i globalnym;
- zapewnienie pojemnego i szerokiego rynku dla akcji PZU – przez dalsze budowanie zdywersyfikowanej (geograficznie, liczebnie i profilowo) bazy inwestorów, którzy znają Spółkę i dysponują dużą wiedzą na jej temat;
- zapewnienie równego dostępu do informacji;
- zwiększenie pokrycia analitycznego sell-side;
- rozwój narzędzi cyfrowych odpowiadających na potrzeby inwestorów, m.in. implementacja nowych rozwiązań do raportu rocznego online i poprawa funkcjonalności serwisu relacji inwestorskich;
- rozwój raportowania online;
- rozwój programu lojalnościowego dla inwestorów indywidualnych;
- komunikacja założeń operacjonalizacji i realizacji nowej strategii na lata 2025-2027.

Nowe inicjatywy:

- budowa zrozumienia dla planowanej reorganizacji Grupy PZU, która ma obejmować wydzielenie działalności operacyjnej i holdingowej PZU oraz przejęcie PZU przez Bank Pekao;
- budowa atrakcyjności inwestycyjnej wśród inwestorów dłużnych w związku ze zbliżającym się 29 lipca 2027 roku wykupem obligacji podporządkowanych PZU o wartości 2,25 mld zł;
- zwiększenie przejrzystości raportowania w standardzie CSRD;
- rozszerzenie zakresu ujawień w sprawozdawczości rocznej na podstawie analiz informacji zwrotnych od interesariuszy, m.in. w zakresie mapy ryzyka, dystrybucji oraz nakładów inwestycyjnych.

Kalendarium publikacji raportów Grupy PZU w 2026 roku

	PZU	Bank Pekao	Alior Bank
raport roczny za 2025 rok	2026-02-26	2026-02-19	2026-02-24
raport kwartalny za I kwartał 2026 roku	2026-05-14	2026-04-30	2026-04-28
raport półroczny za I półrocze 2026 roku	2026-08-20	2026-07-30	2026-08-04
raport kwartalny za III kwartał 2026 roku	2026-11-19	2026-10-29	2026-10-27

Stosowanie zasad Ładu korporacyjnego

Polityka informacyjna i komunikacja nwestorami

Zarząd i Rada Nadzorcza

Systemy i funkcje wewnętrzne

Walne zgromadzenie i relacje z akcjonariuszami

Konflikt interesów i transakcje z podmiotami powiązanymi

Wynagrodzenia

Kontakt do RI



Magdalena Komaracka, CFA, Dyrektor ds. Konsolidacji Zarządczej i RI

Strona internetowa RI:
Kontakt:

<https://www.pzu.pl/relacje-inwestorskie/>
<https://www.pzu.pl/relacje-inwestorskie/kontakt-dla-inwestorow>



Strona internetowa RI:
Kontakt:

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



Strona internetowa RI:
Kontakt:

<https://www.pekao.com.pl/relacje-inwestorskie/>
<https://www.pekao.com.pl/relacje-inwestorskie/kontakt/kontakt.html>

Stosowanie zasad Ładu korporacyjnego

Polityka informacyjna i komunikacja inwestorami

Zarząd i Rada Nadzorcza

Systemy i funkcje wewnętrzne

Walne zgromadzenie i relacje z akcjonariuszami

Konflikt interesów i transakcje z podmiotami powiązanymi

Wynagrodzenia

7.3. Zarząd i Rada Nadzorcza

7.3.1. Zarząd

Zarząd funkcjonuje na podstawie przepisów Kodeksu spółek handlowych, Regulaminu Zarządu PZU (który zatwierdza Rada Nadzorcza) oraz Statutu PZU. W skład Zarządu PZU wchodzi od trzech do ośmiu członków powoływanych na okres wspólnej kadencji, która obejmuje trzy kolejne pełne lata obrotowe.

Zasady powoływania i odwoływania członków

Członkowie Zarządu, w tym Prezes, są powoływani i odwoływani przez Radę Nadzorczą po przeprowadzeniu postępowania kwalifikacyjnego, którego celem jest ocena kandydatów i wybór najlepszego z nich. Weryfikacja obejmuje wymagania określone w Statucie PZU i przepisach prawa, a także zasady wynikające z Polityki Różnorodności przyjętej przez Walne Zgromadzenie.

Powołanie Prezesa Zarządu oraz członka odpowiedzialnego za zarządzanie ryzykiem wymaga zgody Komisji Nadzoru Finansowego, chyba że kandydat uzyskał taką zgodę w poprzedniej kadencji. Jeśli wniosek dotyczy osoby już pełniącej funkcję, może ona wykonywać swoje obowiązki do czasu wydania decyzji przez organ nadzoru. Mandat członka Zarządu wygasa najpóźniej w dniu odbycia Walnego Zgromadzenia zatwierdzającego sprawozdanie finansowe za ostatni pełny rok obrotowy jego kadencji. Mandat wygasa także w przypadku śmierci, rezygnacji lub odwołania. Członek Zarządu powołany w trakcie kadencji pełni funkcję do momentu jej zakończenia wraz z pozostałymi członkami.

Ocena odpowiedzialności

Wszyscy członkowie Zarządu podlegają indywidualnej ocenie odpowiedzialności (pierwotnej i wtórnej), a Zarząd jako całość – ocenie zbiorowej. Zasady tego procesu, oparte na metodyce UKNF, zostały przyjęte uchwałą Rady Nadzorczej PZU nr URN/129/2020 z 18 listopada 2020 roku (z późn. zm.).

Ocena odpowiedzialności indywidualnej jest przeprowadzana co najmniej raz w roku oraz przy zgłoszeniu kandydata do Zarządu (ocena pierwotna). Zmiany w składzie Zarządu wymagają natomiast przeprowadzenia oceny odpowiedzialności w ujęciu zbiorowym.

Weryfikacja obejmuje trzy główne kryteria:

- kompetencje;
- rękojmię, w tym reputację i wiarygodność;
- niezależność osądu, w tym brak konfliktu interesów i możliwość poświęcenia odpowiedniej ilości czasu na pełnienie funkcji.

Kandydat na członka Zarządu powinien posiadać wykształcenie wyższe – preferowane w obszarach takich jak ubezpieczenia, finanse, ekonomia, prawo, rachunkowość czy technologie informacyjne. Atutem są także specjalistyczne kwalifikacje, m.in. aktuariusza, biegłego rewidenta, doradcy inwestycyjnego, radcy prawnego czy adwokata. W ocenie uwzględnia się również Politykę Różnorodności przyjętą przez Walne Zgromadzenie.

Proces oceny odbywa się na podstawie dokumentów, oświadczeń i formularzy dostarczonych przez osobę ocenianą. Komitet Nominacji i Wynagrodzeń przedstawia Radzie Nadzorczej propozycję oceny indywidualnej lub zbiorowej, a ostateczna decyzja podejmowana jest przez Radę w formie uchwały.

Członkiem Zarządu może zostać osoba, która spełnia łącznie następujące warunki:

- posiada wyższe wykształcenie uzyskane w Polsce lub zagraniczne uznane w Rzeczypospolitej Polskiej;
- ma co najmniej 5 lat doświadczenia zawodowego (zatrudnienie na podstawie umowy o pracę, powołania, wyboru, mianowania, spółdzielczej umowy o pracę, innej umowy cywilnoprawnej lub prowadzenia działalności gospodarczej);
- posiada minimum 3-letnie doświadczenie na stanowisku kierowniczym, samodzielnym lub wynikające z prowadzenia własnej działalności;
- spełnia pozostałe wymogi określone w przepisach, w szczególności nie podlega zakazom pełnienia funkcji w organach spółek handlowych.

Członkiem Zarządu nie może zostać osoba, która spełnia choć jeden z poniższych warunków:

- pełni funkcję społecznego współpracownika lub pracuje w biurze poselskim, senatorskim, poselsko-senatorskim albo w biurze posła do Parlamentu Europejskiego (na podstawie umowy o pracę lub umowy cywilnoprawnej);
- zasiada w organie partii politycznej uprawnionym do reprezentowania jej na zewnątrz lub do zaciągania zobowiązań;
- jest zatrudniona przez partię polityczną lub wykonuje na jej rzecz pracę na podstawie umów cywilnoprawnych;
- pełni funkcję z wyboru w zakładowej organizacji związkowej lub w takiej organizacji działającej w spółkach Grupy PZU;
- prowadzi działalność społeczną lub zarobkową, która powoduje konflikt interesów wobec PZU.

Kadencja Zarządu

Kadencja Zarządu PZU rozpoczęła się 1 stycznia 2023 roku i obejmuje trzy pełne lata obrotowe 2023-2025.

Skład Zarządu na początek i koniec 2025 roku oraz na dzień publikacji sprawozdania

Funkcja	Skład Zarządu	
	1 stycznia 2025	31 grudnia 2025 i na dzień publikacji sprawozdania
Prezes	Artur Olech	Bogdan Benczak
Członek Zarządu	Maciej Fedyna	Maciej Fedyna
Członek Zarządu	Bartosz Grześkowiak	Bartosz Grześkowiak
Członek Zarządu	Elżbieta Häuser-Schöneich	Elżbieta Häuser-Schöneich
Członek Zarządu	Tomasz Kulik	Tomasz Kulik
Członek Zarządu	Tomasz Tarkowski	Tomasz Tarkowski
Członek Zarządu	Jan Zimowicz	Jan Zimowicz

Stosowanie zasad ładu korporacyjnego

Polityka informacyjna i komunikacja z inwestorami

Zarząd i Rada Nadzorcza

Systemy i funkcje wewnętrzne

Walne zgromadzenie i relacje z akcjonariuszami

Konflikt interesów i transakcje z podmiotami powiązanymi

Wynagrodzenia

Zmiany w składzie Zarządu w okresie od 1 stycznia 2025 roku do 31 grudnia 2025 roku

- 1 stycznia 2025 roku w skład Zarządu wchodził: Artur Olech, Maciej Fedyna, Bartosz Grześkowiak, Elżbieta Häuser-Schöneich, Tomasz Kulik, Tomasz Tarkowski, Jan Zimowicz;
- 27 stycznia 2025 roku Rada Nadzorcza odwołała ze składu Zarządu Artura Olecha. Jednocześnie Rada Nadzorcza delegowała do czasu powołania Prezesa Zarządu (na okres nie dłuższy niż 3 miesiące) członka Rady Nadzorczej Andrzeja Klesyka do czasowego wykonywania czynności Prezesa Zarządu;
- 27 lutego 2025 roku Rada Nadzorcza powołała w skład Zarządu PZU - od dnia 3 marca 2025 roku - Andrzeja Klesyka, powierzając mu funkcję Prezesa Zarządu pod warunkiem uzyskania zgody Komisji Nadzoru Finansowego;
- 2 lipca 2025 roku Komisja Nadzoru Finansowego wyraziła zgodę na powołanie Andrzeja Klesyka na stanowisko Prezesa Zarządu PZU;
- 7 sierpnia 2025 roku Rada Nadzorcza odwołała ze składu Zarządu Andrzeja Klesyka. Jednocześnie Rada Nadzorcza powierzyła Członkowi Zarządu PZU Tomaszowi Tarkowskiemu czasowe wykonywanie obowiązków Prezesa Zarządu PZU, do czasu powołania Prezesa Zarządu PZU;
- 24 września 2025 roku Rada Nadzorcza powołała w skład Zarządu PZU - od dnia 25 września 2025 roku - Bogdana Benczaka, powierzając mu funkcję Prezesa Zarządu pod warunkiem uzyskania zgody Komisji Nadzoru Finansowego;
- 7 listopada 2025 roku Komisja Nadzoru Finansowego wyraziła zgodę na powołanie Macieja Fedyny na Członka Zarządu odpowiedzialnego za zarządzanie ryzykiem;
- 22 grudnia 2025 roku Komisja Nadzoru Finansowego wyraziła zgodę na powołanie Bogdana Benczaka na stanowisko Prezesa Zarządu PZU.

Przeprowadzone w 2025 roku oceny odpowiedniości indywidualnej członków Zarządu PZU potwierdziły, że wszyscy członkowie Zarządu posiadają odpowiednią wiedzę i umiejętności oraz spełniają wszystkie kryteria odpowiedniości niezbędne do sprawowania swoich funkcji.

Zmiany w składzie Zarządu PZU w okresie od 1 stycznia 2026 roku do dnia publikacji sprawozdania

Po dniu bilansowym i do dnia publikacji sprawozdania nie nastąpiły zmiany w składzie zarządu.

Kluczowy personel kierowniczy

Oprócz Członków Zarządu PZU za kluczowy personel kierowniczy uważa się Dyrektorów Grupy PZU.

Stanowiska Dyrektorów Grupy PZU działają w ramach wspólnego modelu zarządczego funkcjonującego w PZU i PZU Życie. Zasady ich tworzenia, likwidacji oraz powoływania i odwoływania określają regulaminy organizacyjne obu spółek.

Do 2022 roku funkcje Dyrektorów Grupy PZU w PZU powierzano wyłącznie osobom będącym jednocześnie Członkami Zarządu w PZU Życie. Od 2023 roku wprowadzono drugi typ stanowiska, umożliwiając powoływanie także osób, które nie pełnią funkcji w Zarządzie PZU Życie. Dyrektorzy Grupy PZU w PZU nadzorują co do zasady obszary analogiczne do tych, za które odpowiadają w PZU Życie jako Członkowie Zarządu lub Dyrektorzy Grupy PZU.

Dyrektorzy Grupy PZU w obu spółkach, a także Wyższa Kadra Kierownicza raportująca bezpośrednio do Zarządów, wspierają Zarządy PZU i PZU Życie w przygotowywaniu strategii, celów strategicznych (w tym ESG) oraz regulacji wewnętrznych, zgodnie ze swoimi obszarami odpowiedzialności.

W PZU stanowiska Dyrektorów Grupy PZU w 2025 roku i do dnia podpisania sprawozdania zajmowali:

- Michał Kopyt (od 1 marca 2025 roku);
- Artur Fromberg (od 16 kwietnia 2025 roku);
- Iwona Wróbel (od 22 kwietnia 2024 roku);
- Andrzej Mikosz (od 9 czerwca 2025 roku);
- Katarzyna Majewska (od 16 czerwca 2025 roku);
- Rafał Cegięła (od 1 lipca 2025 roku);
- Michał Świtalski (od 4 listopada 2025 roku);

oraz w samym 2025 roku:

- Jarosław Mastalerz (do 31 stycznia 2025 roku);

Nadzór właścicielski nad spółkami zależnymi

Od 2010 roku praktyką Grupy PZU w ramach modelu nadzoru właścicielskiego i współpracy między podmiotami grupy jest zasiadanie przedstawicieli PZU i PZU Życie w radach nadzorczych spółek grupy. Takie rozwiązanie gwarantuje jednolite podejście do standardów zarządczych w kluczowych obszarach funkcjonowania Grupy PZU.

- Paweł Wajda (do 31 stycznia 2025 roku);
- Sławomir Bilik (do 28 lutego 2025 roku);
- Igor Radziewicz-Winnicki (do 31 marca 2025 roku);
- Małgorzata Skibińska (do 30 kwietnia 2025 roku);
- Paweł Wróbel (do 30 kwietnia 2025 roku).

Członkowie Zarządów PZU i PZU Życie zasiadający w Radach Nadzorczych spółek zależnych Grupy PZU na koniec 2025 roku oraz na dzień publikacji sprawozdania

Członek Zarządu PZU / PZU Życie	PZU Życie	Bank Pekao	Alior Bank	PZU Zdrowie	LINK4	TUW PZUW	TFI PZU	PTE PZU	Centrum Operacji	PZU Ukraine i PZU Ukraine Life
Bogdan Benczak – Prezes Zarządu PZU	PRN	PRN		PRN ¹⁾	CRN					PRN
Bartosz Grześkowiak – Członek Zarządu PZU		WPRN				PRN				
Elżbieta Häuser-Schöneich – Członek Zarządu PZU					WPRN					
Tomasz Kulik – Członek Zarządu PZU i PZU Życie				CRN			PRN			
Katarzyna Majewska – Prezes Zarządu PZU Życie				WPRN	PRN			PRN	PRN	
Michał Świtalski – Członek Zarządu PZU Życie							WPRN ³⁾			
Jan Zimowicz – Członek Zarządu PZU			ZPRN	CRN ²⁾						

- 1) oddelegowany do czasowego wykonywania czynności Prezesa Zarządu w okresie od 31 marca do 24 kwietnia 2025 roku oraz do czasowego wykonywania czynności Członka Zarządu w okresie od 25 kwietnia do 30 czerwca 2025 roku
- 2) pełnił funkcję Prezesa Zarządu PZU Zdrowie w okresie od 25 kwietnia do 3 listopada 2025 roku
- 3) Wiceprzewodniczący RN TFI PZU SA od 7 stycznia 2026 roku (do 6 stycznia 2026 pełnił funkcję Członka Rady Nadzorczej)

Legenda:

- PRN - Przewodniczący Rady Nadzorczej
- WPRN - Wiceprzewodniczący Rady Nadzorczej
- ZPRN - Zastępca Przewodniczącego Rady Nadzorczej
- CRN - Członek Rady Nadzorczej

Kompetencje członków Zarządu PZU i Dyrektorów Grupy PZU w PZU

Kompetencje członków zasiadających w Zarządzie na 31 grudnia 2025 roku i na dzień publikacji sprawozdania

	Bogdan Benczak Prezes Zarządu PZU od 22 grudnia 2025 roku Członek Zarządu PZU kierujący pracami Zarządu w oczekiwaniu na zgodę Komisji Nadzoru Finansowego od 25 września 2025 roku do 21 grudnia 2025 roku	Zakres odpowiedzialności: ✓ zarządzanie korporacyjne, nadzór korporacyjny w Grupie PZU, strategia Grupy PZU, zarządzanie projektami i M&A, audyt wewnętrzny, kontrola wewnętrzna, compliance, AML w Grupie PZU, HR, bezpieczeństwo, sponsoring, prewencja, relacje i komunikacja korporacyjna, Inspektor Ochrony Danych ✓ dodatkowo, nadzoruje w PZU Dyrektorów Grupy PZU: Katarzynę Majewską, Iwonę Wróbel, Michała Kopyta, Artura Fromberga, Andrzeja Mikosza, Michała Świtalskiego
Wykształcenie Radca prawny, absolwent Wydziału Prawa Uniwersytetu Warszawskiego, studiów podyplomowych na Akademii Ekonomicznej w Krakowie oraz studiów menedżerskich MBA na Uniwersytecie Gdańskim. Doświadczenie Posiada wieloletnie doświadczenie zdobyte w organach nadzorczych i zarządczych spółek w Polsce i w państwach bałtyckich. Pełnił kluczowe funkcje w wielu podmiotach wchodzących w skład Grupy PZU. W latach 2008-2015 był prezesem Fundacji PZU i dyrektorem Biura Operacji Zagranicznych oraz Biura Rozwoju Biznesu PZU (2008-2014). W latach 2010–2014 był prezesem UAB PZU Lietuva, w latach 2009-2017 prezesem UAB PZU Lietuva Gyvybes Draudimas, a w latach 2014-2017 prezesem AAS BALTA i jednocześnie dyrektorem zarządzającym ds. operacji zagranicznych w PZU. W latach 2015-2017 był członkiem zarządu AB Lietuvos Draudimas. Następnie, w latach 2018-2022, był członkiem zarządu i prezesem ERGO Insurance SE / ERGO Life Insurance SE. Od 2023 do 2024 roku był dyrektorem generalnym w ADB Gjensidige Lietuva. Obecnie pełni funkcje przewodniczącego rad nadzorczych: PZU Życie SA, Banku Pekao SA, PZU Zdrowie, PrJSC IC PZU Ukraine i PrJSC IC PZU Ukraine Life Insurance oraz członka rady nadzorczej Link4 i Komisji Rewizyjnej Polskiej Izby Ubezpieczeń.		
	Maciej Fedyna Członek Zarządu PZU od 16 grudnia 2024 roku	Zakres odpowiedzialności: ✓ ryzyko
Wykształcenie Absolwent kierunku Finanse i Bankowość Szkoły Głównej Handlowej w Warszawie. Doświadczenie Finansista od 25 lat związany z ubezpieczeniami. Karierę zawodową rozpoczął w 2001 roku w firmach audytorskich ArthurAndersen oraz E&Y. Od 2004 roku przez 7 lat związany był z Grupą PZU. Zajmował się m.in. wdrażaniem MSSF oraz zasad i polityk w obszarze rachunkowości i finansów. Od 2005 roku polski przedstawiciel w zespole międzynarodowych standardów rachunkowości w Insurance Europe. Brał czynny udział w przygotowaniu debiutu giełdowego PZU. W latach 2011-2020 związany z Generali. Nadzorował obszar Controllingu i informacji zarządczej. Od 2014 roku jako Członek Zarządu odpowiedzialny za obszar finansów, współtworzył strategię rozwoju na polskim rynku. Uczestniczył w projektach strategicznych Grupy, w tym wdrożenia Solvency II, krajowych i międzynarodowych transakcji M&A oraz transformacji organizacji. Brał udział w zarządzaniu kapitałem oraz ryzykiem m.in. nadzorując aktuariat, reasekurację, Członek Komitetu Ryzyka oraz ALM. W roku 2018 objął stanowisko Prezesa Zarządu zakładów ubezpieczeń Concordia Polska oraz Concordia Capital, dbając o pełne wykorzystanie kompetencji i specjalistycznej wiedzy zespołu oraz proces fuzji podmiotów w strukturach grupy, a w 2020 roku został powołany na stanowisko Prezesa Zarządu Grupy Generali w Polsce. Był Dyrektorem Zarządzającym ds. finansowych UFG wraz z funduszami wydzielonymi, budując systemy gwarancyjne w sektorach ubezpieczeń, turystycznym i deweloperskim.		
	Bartosz Grześkowiak Członek Zarządu PZU od 12 kwietnia 2024 roku Dyrektor Grupy PZU w PZU od 22 kwietnia 2024 roku	Zakres odpowiedzialności: ✓ reasekuracja, rozwój biznesu korporacyjnego, sprzedaż detaliczna - kanał dealerski, sprzedaż korporacyjna, w tym kanał brokerski, zarządzanie produktami korporacyjnymi, analizy, underwriting i ocena ryzyka ubezpieczeń korporacyjnych, ubezpieczenia ryzyk finansowych, obsługa biznesu korporacyjnego
Wykształcenie Absolwent Uniwersytetu Przyrodniczego w Poznaniu. W 2003 roku ukończył roczne studia podyplomowe w zakresie inwestycji kapitałowych w Wyższej Szkole Bankowej w Poznaniu na Wydziale Finansów i Bankowości. Ukończył również AMP Advanced Management Program zatwierdzony przez IESE University of Navarra. Posiada zdany egzamin brokerski. Doświadczenie Menedżer związany z branżą ubezpieczeniową od ponad 20 lat. Od początku swojej kariery zawodowej związany z rynkiem ubezpieczeń w segmencie ubezpieczeń korporacyjnych. Od 2005 roku przez kilka lat pełnił funkcje menedżerskie w UNIQA Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. W 2008 roku objął stanowisko dyrektora Departamentu Sprzedaży (Kanał Brokerski) w tej firmie. Od 2011 roku zajmował stanowisko dyrektora zarządzającego w Towarzystwie Ubezpieczeń i Reasekuracji WARTA S.A., gdzie odpowiadał za kierowanie Departamentem Ubezpieczeń Korporacyjnych i brał czynny udział w budowaniu i realizacji strategii firmy. W 2018 roku dołączył do Grupy MAK jako wiceprezes spółek: MAK ubezpieczenia i STBU Brokerzy Ubezpieczeniowi. Następnie w maju 2019 roku objął funkcję prezesa Zarządu MAK International Sp. z o.o., a w listopadzie 2020 roku został wiceprezesem Zarządu brokera reasekuracyjnego MAK Re. Od 29 kwietnia 2024 roku jest Przewodniczącym Rady Nadzorczej TUV PZUW, a od 25 maja 2024 roku zasiada w Komisji Rewizyjnej PIU. Od 18 kwietnia 2024 roku Członek Rady Nadzorczej Banku Pekao S.A., pełniący od 22 kwietnia 2024 roku funkcję Wiceprzewodniczącego Rady Nadzorczej Banku Pekao S.A.		

	Elżbieta Häuser-Schöneich Członek Zarządu PZU od 12 kwietnia 2024 roku Dyrektor Grupy PZU w PZU od 22 kwietnia 2024 roku	Zakres odpowiedzialności: ✓ marketing, zarządzanie procesami i usługami cyfrowymi, CRM, eCommerce, zarządzanie relacjami z klientami i doświadczeniami klientów ✓ dodatkowo, nadzoruje w PZU Dyrektora Grupy PZU Rafała Cegiełę

Wykształcenie

Absolwentka Katolickiego Uniwersytetu Lubelskiego oraz studiów podyplomowych w zakresie Zarządzania Wartością Firmy w Szkole Głównej Handlowej w Warszawie. Absolwentka programu zarządzania UCLan, Executive Development Program w Kellogg School of Management, General Management Program w CEDEP/INSEAD, programu Entrepreneurship and Innovation na Stanford Graduate School of Business/Stanford University i szeregu innych programów w zakresie zarządzania, ekonomiki zdrowia i M&A na renomowanych zagranicznych uczelniach.

Doświadczenie

Blisko trzydziestoletnie doświadczenie w zarządzaniu, budowaniu strategii, sprzedaży i marketingu, transformacji, cyfryzacji oraz rozwoju biznesu, zdobywała w międzynarodowych instytucjach głównie z branży ubezpieczeniowej i telekomunikacyjnej. Przez większość kariery zawodowej związana z rynkiem ubezpieczeniowym i finansowym. Współtwórczyni rynku ubezpieczeń direct i branży InsurTech w Polsce. W latach 2002-2005 Członek Zarządu LINK4. odpowiedzialna za rozwój biznesu, sprzedaż i marketing. W latach 2005-2008 dyrektor marketingu i produktu TUnŻ ING Nationale-Nederlanden S.A. W latach 2008-2015 wiceprezes zarządu Aviva TUO S.A., zarządzająca sprzedażą direct i marketingiem grupy. Członek Rady Nadzorczej Aviva TFI. W latach 2015-2017 Członek Zarządu T-Mobile Polska S.A. odpowiedzialna za rynek klientów detalicznych. W latach 2019-2020 Członek Zarządu PZU oraz PZU Życie odpowiedzialna za strategię dystrybucji, zarządzanie sprzedażą na rynku klientów detalicznych, CRM oraz transformację cyfrową. Od 2021 roku niezależny członek rad nadzorczych spółek notowanych na GPW. Współzałożycielka start-up z obszaru CleanTech, wyróżnionego w 2023 roku nagrodą Ministra Rozwoju i Technologii w konkursie „Innowacje dla cyfrowej, zielonej i społecznie zrównoważonej przyszłości”. Współautorka publikacji Światowego Forum Ekonomicznego Davos 2020 poświęconej budowaniu odporności branży ubezpieczeniowej.

W 2010 roku odznaczona przez PIU za zasługi dla ubezpieczeń. W 2023 roku laureatka rankingu Forbes “50 po 50”.

	Tomasz Kulik Członek Zarządu PZU od 14 października 2016 roku	Zakres odpowiedzialności: ✓ aktuariat, finanse, inwestycje

Wykształcenie

Absolwent Szkoły Głównej Handlowej w Warszawie. Uzyskał również tytuł MBA Uniwersytetu Illinois oraz ukończył program Warsaw-Illinois Executive MBA. Członek The Association of Chartered Certified Accountants oraz absolwent Advanced Management Program w Harvard Business School w Bostonie.

Doświadczenie

Z rynkiem finansowym związany od początku swojej ścieżki zawodowej, gdzie sprawował wiele funkcji w instytucjach regulowanych sektora ubezpieczeń, bankowości oraz asset management. Z Grupą PZU związany od 2012 roku, gdzie obecnie pełni funkcję Dyrektora Finansowego Grupy oraz członka zarządu nadzorującego obszar finansów, hurtowni danych oraz zarządzania informacją, inwestycji, zarządzania kapitałowego i relacji inwestorskich. W latach 2013-2016 Dyrektor Finansowy, Członek Zarządu TFI PZU odpowiedzialny za obszar finansów, operacji i IT. Wcześniej przez długi czas związany z Grupą Aviva (d. Commercial Union) w ramach której odpowiadał za obszary związane z kontrolingiem finansowym, zarządzaniem ryzykiem oraz operacjami. Uczestniczył i odpowiadał za projekty związane z utworzeniem marki Aviva Direct i rozwojem kanału sprzedaży bezpośredniej oraz powstaniem i rozwojem Aviva Services Excellence Centre, świadczącego usługi związane z modelowaniem i analizami aktuarialnymi oraz raportowaniem finansowym dla spółek z Grupy Aviva. Tomasz Kulik dodatkowo zasiada w radach nadzorczych spółek z Grupy PZU: Towarzystwa Funduszy Inwestycyjnych PZU (TFI PZU) oraz PZU Zdrowie.

	Tomasz Tarkowski Członek Zarządu PZU od 4 listopada 2024 roku Czasowo wykonujący obowiązki Prezesa Zarządu od 7 sierpnia 2025 roku do 24 września 2025 roku	Zakres odpowiedzialności: ✓ obsługa szkód i przeciwdziałanie przestępczości ubezpieczeniowej w ramach tego obszaru, assistance, zdalna obsługa klienta, windykacja

Wykształcenie

Absolwent Wydziału Samochodów i Maszyn Roboczych Politechniki Warszawskiej oraz Wyższej Szkoły Ubezpieczeń i Bankowości. Ukończył również studia podyplomowe „Bezpieczeństwo ruchu drogowego” na Wojskowej Akademii Technicznej, „Ubezpieczenia Gospodarcze” na Akademii Ekonomicznej w Krakowie, „Psychologia zarządzania personelem” na Uniwersytecie Warszawskim oraz Advanced Management Program na IESE Business School.

Doświadczenie

Przez większość życia zawodowego (1996-2016) związany z Grupą PZU, w której przeszedł przez wszystkie poziomy operacyjne i zarządcze w obszarze likwidacji szkód – począwszy od specjalisty, przez dyrektora centrum likwidacji szkód do członka zarządu. W latach 2007-2011 jako Członek Zarządu PZU Ukraina odpowiadał za obszar likwidacji szkód, zarządzania produktami i oceny ryzyka. Następnie wszedł do zarządu PZU oraz PZU Życie i kierował pionem likwidacji szkód i świadczeń. Przez kilka miesięcy 2016 roku był też prezesem zarządu Link4.

W kolejnych latach pracował m.in. dla ERGO Hestii, gdzie odpowiadał za wdrożenie nowoczesnych rozwiązań w procesie likwidacji szkód w spółkach ERGO w Polsce i w krajach bałtyckich, następnie zarządzał spółką ControlExpert Polska, dostarczającą usługi i technologie dla likwidacji szkód.

Od kwietnia 2022 roku pełnił funkcję Dyrektora Zarządzającego w UNIQA TU oraz UNIQUA TU na Życie odpowiedzialnego za Pion Odszkodowań i Świadczeń obejmującego także obszar windykacji roszczeń regresowych i obsługę spraw sądowych.

	Jan Zimowicz Członek Zarządu PZU od 12 kwietnia 2024 roku Dyrektor Grupy PZU w PZU od 22 kwietnia 2024 roku	Zakres odpowiedzialności: ✓ sprzedaż zdalna, sprzedaż detaliczna - kanał wyłączny, kanał multigencyjny, wsparcie sprzedaży detalicznej, analizy sprzedażowe, assurbanking, bancassurance i programy partnerstwa strategicznego (partnerstwa strategiczne i nowe biznesy, zarządzanie produktami i sprzedażą, aktuariat taryfowy, analizy produktowe), koordynacja i nadzór nad współpracą z bankami Grupy PZU, obsługa posprzedażowa ubezpieczeń zdrowotnych, innowacje i AI

Wykształcenie

Absolwent Szkoły Głównej Handlowej w Warszawie na kierunku Międzynarodowych Stosunków Gospodarczych i Politycznych oraz Politechniki Warszawskiej na Wydziale Elektroniki i Technik Informacyjnych. Posiada dyplom Executive MBA wydany przez Szkołę Biznesu Politechniki Warszawskiej wspólnie z HEC Paris, London Business School, NHH Norwegian School of Economics. Ukończył również program dla wyższej kadry zarządzającej na Singularity University w Mountain View w Kalifornii.

Doświadczenie

Menedżer z blisko piętnastoletnim stażem w rolach członka zarządu lub na stanowiskach kierowniczych w czołowych towarzystwach ubezpieczeniowych oraz bankach należących do międzynarodowych grup kapitałowych, takich jak Aegon, Nationale-Nederlanden i Credit Agricole.

Specjalizuje się w obszarach zarządzania sprzedażą i marketingiem, rozwoju produktów ubezpieczeniowych, prowadzeniu procesów przejęć i fuzji. Ma liczne doświadczenia w tworzeniu strategii biznesowych dla dużych firm, digitalizacji i wdrażaniu rozległych systemów IT zdobyte w firmach Oracle i Accenture. W pracy zawodowej stara łączyć się wszechstronną wiedzę i umiejętności z różnych branż: finansowej, technologicznej i konsultingowej.

Autor wielu publikacji w branżowych mediach i wielokrotny uczestnik paneli dyskusyjnych oraz Członek Rady Programowej Insurance Forum. Posiada szeroką ekspercką wiedzę i doświadczenie w zakresie zasad funkcjonowania rynku ubezpieczeniowego, przepisów prawa i wytycznych nadzorczych. Wieloletni Członek Komisji ds. Ubezpieczeń na Życie przy PIU.

Kompetencje Dyrektorów Grupy PZU w PZU na 31 grudnia 2025 roku i na dzień publikacji sprawozdania

	Katarzyna Majewska Dyrektor Grupy PZU w PZU od 16 czerwca 2025 roku	Zakres odpowiedzialności: ✓ operacje ubezpieczeniowe, posprzedażowa obsługa klienta, administracja, nieruchomości, zakupy

Wykształcenie

Absolwentka Szkoły Głównej Handlowej w Warszawie, Harvard Business School. Posiada tytuł MBA uzyskany w Rotterdam School of Management.

Doświadczenie

W latach 2016-2025 pełniła funkcję Wiceprezes Zarządu Banku Handlowego w Warszawie S.A. (Citi Handlowy), odpowiadając za Obszar Operacji i Technologii. Do zespołu Citi Handlowy dołączyła po siedmiu latach pracy w Grupie PZU, gdzie jako Dyrektor Zarządzający odegrała kluczową rolę w jednej z największych transformacji spółek Skarbu Państwa, koncentrując się na optymalizacji procesów i wzroście efektywności operacyjnej i kosztowej.

W latach 1999–2009, zdobywała doświadczenie w Banku Handlowym w Warszawie pracując na różnych stanowiskach. W latach 2017–2021 była Wiceprzewodniczącą Forum ds. Cyberbezpieczeństwa przy Związku Banków Polskich, aktywnie wspierając rozwój inicjatyw sektora bankowego w obszarze bezpieczeństwa cyfrowego.

Za wybitny wkład w rozwój sektora finansowego w Polsce została odznaczona Medalem za Długoletnią Służbę przyznanym przez Prezydenta RP (2022) oraz Medalem Mikołaja Kopernika Związku Banków Polskich (2023).

	Michał Kopyt Dyrektor Grupy PZU w PZU od 1 marca 2025 roku	Zakres odpowiedzialności: ✓ IT (zarządzanie strategią i projektami IT, architekturą i infrastrukturą IT, zarządzanie i rozwój systemów IT, wsparcie IT), cyberbezpieczeństwo

Wykształcenie

Absolwent Uniwersytetu Warszawskiego na kierunku filologia angielska. Doświadczony lider technologiczny i ekspert w transformacji cyfrowej.

Doświadczenie

Od 17 lat związany z sektorem ubezpieczeniowym. Posiada wieloletnie doświadczenie w budowaniu i zarządzaniu zespołami IT oraz wdrażaniu nowoczesnych rozwiązań technologicznych.

W latach 2009–2016 pełnił kluczowe funkcje w Grupie PZU jako Dyrektor Transformacji IT, odpowiadając za strategiczne projekty cyfryzacji, w tym projekt Everest – największą w Europie Środkowo-Wschodniej implementacją systemu Guidewire, usprawniającą

sprzedaż i administrację polis. Wdrożył jedną z największych transformacji Agile w Polsce, integrując IT z biznesem i skracając czas wdrażania produktów. Od 2016 roku związany z EY, gdzie jako Dyrektor Wykonawczy w EY Global Delivery Services stworzył i rozwijał centrum technologiczne obsługujące projekty IT dla europejskich firm ubezpieczeniowych i finansowych. Od 2019 roku, jako Partner i Lider Technology Consulting w EY Polska, wspierał największe firmy w regionie Europy Środkowo-Wschodniej w cyfryzacji i optymalizacji procesów, współpracując m.in. z PZU. Odpowiadał za rozwój praktyki technologicznej, skalowanie zespołów i wdrażanie innowacyjnych rozwiązań IT. Przed 2016 rokiem zdobywał doświadczenie w firmach technologicznych i konsultingowych, realizując projekty w sektorach ubezpieczeń, bankowości i telekomunikacji. Jako Lider Praktyki Ubezpieczeniowej w Cube ITG współpracował z PZU nad wdrażaniem nowych metodologii zarządzania IT.

W Sygnity oraz Easy Net S.A. realizował wdrożenia systemów ERP i Oracle EBS dla międzynarodowych klientów.

	Artur Fromberg Dyrektor Grupy PZU w PZU od 16 kwietnia 2025 roku	Zakres odpowiedzialności: ✓ brak nadzorowanego obszaru w strukturze organizacyjnej PZU

Wykształcenie

Jest absolwentem Wydziału Organizacji i Zarządzania Uniwersytetu Ekonomicznego w Poznaniu. Ma blisko trzydziestoletnie doświadczenie menadżerskie w obszarze sprzedaży oraz zarządzania sprzedażą w tym 15 ostatnich lat w sektorze ubezpieczeń.

Doświadczenie

Doświadczenie to zdobywał w Grupie PZU, Aviva TUnŻ S.A., Grupie Allianz S.A. oraz Grupie Nationale - Nederlanden. Był odpowiedzialny m.in. za obszar sprzedaży ubezpieczeń majątkowych, ubezpieczeń życiowych indywidulanych i grupowych. Zarządzał zarówno oddziałami, sieciami sprzedaży agentów wyłącznych, multiagentów oraz sprzedażą bezpośrednią we współpracy z brokerami. Z sukcesem wdrożył projekty zwiększające efektywność sieci sprzedaży jak również implementował innowacyjne rozwiązania w nadzorowanych obszarach. Od 2021 roku w Grupie PZU pełni funkcję Dyrektora Zarządzającego ds. Sprzedaży.

	Iwona Wróbel Dyrektor Grupy PZU w PZU od 22 kwietnia 2024 roku	Zakres odpowiedzialności: ✓ zarządzanie siecią oddziałów PZU, wsparcie sprzedaży

Wykształcenie

Absolwentka Akademii Ekonomicznej we Wrocławiu. Ukończyła liczne szkolenia z zakresu przywództwa i zarządzania.

Doświadczenie

Skuteczna menadżerka z ponad 25-letnim doświadczeniem w firmach z sektora ubezpieczeń, bankowości i rozliczeń. Budowała i wdrażała strategie biznesowe w spółkach Skarbu Państwa i sektorze prywatnym. Specjalizuje się w budowaniu i wdrażaniu strategii w obszarze sprzedaży i zarządzania liniami biznesowymi. Do Grupy PZU dołączyła w 2023 roku w roli dyrektora projektu strategicznego. Wcześniej była m.in. dyrektorem strategii i rozwoju sieci własnej w AVIVA (2019–2022), dyrektorem strategii rozwoju sprzedaży w AVIVA (2016–2019), dyrektorem zarządzającym pionem klienta detalicznego i pionem usług finansowych w Poczcie Polskiej (2013-2016), dyrektorem zarządzającym i dyrektorem departamentu w Banku Pocztowym (2009-2013), kierownikiem sprzedaży w Prumerica i dyrektorem Oddziału w Banku Śląskim. Przeprowadziła wiele projektów związanych ze zmianą i transformacją sieci, w tym m.in. w AVIVA (projekt przyniósł wymierne korzyści w postaci ponadprzeciętnego wzrostu nowego biznesu), tworzyła i wdrażała strategię sprzedaży produktów ubezpieczeniowych i bankowych w Grupie Poczty. Uczestniczyła w wielu projektach związanych ze zmianą właścicielską i tworzeniem nowych podmiotów

	Michał Świtalski Dyrektor Grupy PZU w PZU od 4 listopada 2025 roku	Zakres odpowiedzialności: ✓ zrównoważony rozwój

Wykształcenie

Absolwent Uniwersytetu Jagiellońskiego w Krakowie na kierunku „Prawo”, uczestnik studiów doktoranckich na kierunku „Zarządzanie” w Akademii Ekonomicznej w Krakowie, w latach 1996-1998 odbywał również aplikację sądową w Sądzie Wojewódzkim w Krakowie. Ukończył studia podyplomowe na kierunku bankowość w Szkole Głównej Handlowej w Warszawie.

Doświadczenie

Menedżer z blisko 30-letnim doświadczeniem zawodowym na stanowiskach zarządczych i kierowniczych w administracji samorządowej i publicznej, agencjach rządowych oraz spółkach prawa handlowego i koncernach zbrojeniowych. Posiada wieloletnią praktykę z zakresu prawa, zamówień publicznych oraz nadzoru właścicielskiego.

Członek rady nadzorczej Banku Gospodarstwa Krajowego. Od 2024 roku Prezes Zarządu AMW Sinevia sp. z o.o., jednej z największych firm budowlanych w Polsce, której 15 lat temu był pomysłodawcą i założycielem. Wcześniej został zastępcą Prezesa Agencji Mienia Wojskowego, odpowiedzialny między innymi za obszary zakwaterowania, zamówień publicznych i windykacji. W latach 2021 - 2024 był Dyrektorem oraz Zastępcą Dyrektora Regionu Sieci Poznań i Warszawy w spółce Poczta Polska S.A. w Warszawie. Od 2018 do 2021 roku pełnił rolę Dyrektora ds. Rozwoju Biznesu w spółce ARLEN S.A. w Warszawie, a od 2016 do 2019 roku – zajmował stanowisko Prezesa Industchem sp. z o.o. w Warszawie.

W latach 2014 - 2016 był członkiem Komitetu Sterującego Narodowego Centrum Badań i Rozwoju do spraw badań naukowych oraz prac rozwojowych w obszarze bezpieczeństwa i obronności państwa. Od 2013 do 2015 roku był członkiem zarządu Polskiej Grupy Zbrojeniowej S.A. w Radomiu, gdzie był odpowiedzialny za finanse, strategię, badania i rozwój oraz produkcję i IT. W latach 2008 – 2014 pełnił rolę Prezesa w Wojskowej Agencji Mieszkaniowej w Warszawie. W latach 2006 - 2008 pełnił rolę Zastępcy Dyrektora Departamentu Prawnego i Zamówień Publicznych w Agencji Restrukturyzacji i Modernizacji Rolnictwa w Warszawie.

W latach od 1998 do 2006 roku był kolejno Dyrektorem Gabinetu Wojewody, Rzecznikiem Prasowym Wojewody w Małopolskim Urzędzie Wojewódzkim w Krakowie, następnie p.o. Zastępcy Dyrektora oraz Kierownikiem Działu Administracji i Organizacji w Zarządzie Cmentarzy Komunalnych w Krakowie, Prezesem Zarządu w spółce Małopolski Rynek Hurtowy S.A. w Tarnowie, a także Prezesem Zarządu oraz Dyrektorem Naczelnym w spółce NZOZ CenterMed sp. z o.o., CenterMed sp. z o.o. w Tarnowie.

W 2000 roku zdał egzamin państwowy dla kandydatów na członków Rad Nadzorczych Spółek Skarbu Państwa. Od 2007 roku w korpusie Państwowego Zasobu Kadrowego - po złożeniu z wynikiem pozytywnym egzaminu upoważniającego do zajmowania wyższych stanowisk państwowych.

Powyższa tabela dotyczy Dyrektorów Grupy PZU będących jednocześnie członkami Zarządu PZU Życie. W 2025 roku stanowiska Dyrektorów Grupy PZU w PZU zajmowały również osoby nie będące członkami Zarządu PZU Życie.

Imię i nazwisko	Funkcja w PZU	Zakres odpowiedzialności
Andrzej Mikosz	Dyrektor Grupy PZU w PZU od 9 czerwca 2025 roku	doradztwo i obsługa prawna
Rafał Cegiela	Dyrektor Grupy PZU w PZU od 1 lipca 2025 roku	zarządzanie produktami indywidualnymi i MSP oraz programami ubezpieczeniowymi (rozwój oferty, aktuariat taryfowy, underwriting, analizy produktowe)
Małgorzata Skibińska	Dyrektor Grupy PZU w PZU od 1 lutego 2023 roku do 30 kwietnia 2025 roku	zarządzanie produktami indywidualnymi i MSP (zarządzanie ofertą, programy ubezpieczeniowe, aktuariat taryfowy, underwriting, analizy produktowe)
Paweł Wróbel	Dyrektor Grupy PZU w PZU od 16 maja 2024 roku do 30 kwietnia 2025 roku	marketing, sponsoring, prewencja, komunikacja korporacyjna
Igor Radzewicz-Winnicki	Dyrektor Grupy PZU w PZU od 15 stycznia 2025 roku do 31 marca 2025 roku	ubezpieczenia zdrowotne

Kompetencje pozostałych członków Zarządu oraz Dyrektorów Grupy PZU w PZU pełniących funkcje w 2025 roku (zgodnie ze stanem w okresie pełnienia funkcji)

	Artur Olech Prezes Zarządu PZU od 12 kwietnia 2024 roku do 27 stycznia 2025 roku	Zakres odpowiedzialności: ✓ zarządzanie korporacyjne, nadzór korporacyjny w Grupie PZU, strategia Grupy PZU, zarządzanie projektami i M&A, audyt wewnętrzny, kontrola wewnętrzna, compliance, AML w Grupie PZU, HR
Wykształcenie Absolwent Wydziału Prawa i Administracji na Uniwersytecie Warszawskim oraz Wydziału Finansów i Bankowości Szkoły Głównej Handlowej w Warszawie. Ukończył także studia na Wirtschafsuniversität Wien. Uczestniczył w licznych szkoleniach dla najwyższej kadry zarządzającej, w tym Harvard Business School, Kellogg School of Management oraz Chicago GSB (Booth School of Business).		
Doświadczenie Menedżer związany od ponad 30 lat z branżą finansową i ubezpieczeniową. Przez wiele lat pracował w Grupie Generali, przechodząc przez wszystkie szczeble kariery oraz różne obszary odpowiedzialności, rozpoczynając od stanowiska menedżera, poprzez dyrektora departamentu, członka zarządu, wiceprezesa, aż do otrzymania propozycji objęcia stanowiska prezesa Grupy w Polsce w roku 2010. Funkcję CEO pełnił w latach 2010-2014. W roku 2014 rozpoczął pracę w Grupie Poczta Polska S.A., gdzie stworzył oraz prowadził Ubezpieczenia Pocztowe. Współtwórca fintechów. Ekspert w dziedzinie zarządzania procesami biznesowymi. Wieloletni prezes zarządów instytucji finansowych. Od maja 2020 roku współzałożyciel Trasti – insurtechu i ubezpieczyciela cyfrowego, stworzonego w joint venture z Triglav DD oraz Swiss Re, w którym pełnił również funkcję prezesa zarządu. Zasiadał w kilku radach nadzorczych w polskich instytucjach finansowych oraz pełnił funkcję niezależnego członka w spółkach giełdowych. W roku 2016 dołączył do Rady Nadzorczej Qemetica S.A., jednej z największych spółek chemicznych w rejonie CEE, gdzie pełni funkcję przewodniczącego Komitetu Audytu. W latach 2017–2018 pełnił funkcję członka Rady Nadzorczej w spółce Mabion S.A.		
	Andrzej Klesyk Prezes Zarządu PZU od 3 lipca 2025 roku do 7 sierpnia 2025 roku (od 3 marca 2025 roku do 2 lipca 2025 roku p.o. Prezesa Zarządu PZU)	Zakres odpowiedzialności: ✓ zarządzanie korporacyjne, nadzór korporacyjny w Grupie PZU, strategia Grupy PZU, zarządzanie projektami i M&A, audyt wewnętrzny, kontrola wewnętrzna, compliance, AML w Grupie PZU, HR, doradztwo i obsługa prawna, administracja, nieruchomości, zakupy, bezpieczeństwo, cyberbezpieczeństwo, IT (zarządzanie i rozwój systemów IT, zarządzanie usługami IT, zarządzanie infrastrukturą IT, wsparcie IT), marketing, sponsoring, prewencja, komunikacja korporacyjna zrównoważony rozwój, zarządzanie produktami indywidualnymi i MSP oraz programami ubezpieczeniowymi (aktuariat taryfowy, underwriting, analizy produktowe)

Wykształcenie

Absolwent Katolickiego Uniwersytetu Lubelskiego, Wydział Nauk Społecznych, kierunek ekonomia oraz Harvard Business School, gdzie uzyskał tytuł MBA.

Ponadto odbył liczne szkolenia za granicą związane z sektorem finansowym i zarządzaniem, w tym ogólnoswiatowe szkolenia dla partnerów i dyrektorów zarządzających The Boston Consulting Group. Posiada rozległe doświadczenie w konsultingu dla sektora finansowego i ubezpieczeniowego.

Doświadczenie

Menedżer z ponad 30 letnim doświadczeniem w sektorze finansowym m.in. w konsaltingu dla sektora ubezpieczeniowego i bankowego.

Karierę zawodową rozpoczął w latach 1989-1992, pełniąc kolejno funkcję asystenta na Katolickim Uniwersytecie Lubelskim oraz Asystenta Doradcy Ministra w Ministerstwie Przekształceń Własnościowych, następnie pracował jako Researcher w Kidder, Peabody Company, Coopers & Lybrand w Nowym Jorku oraz odbył staż w McKinsey & Company w Niemczech. W latach 1993 - 2000 był Senior Engagement Managerem w londyńskim oddziale McKinsey & Company. Następnie w latach 2000-2003 pełnił kolejno funkcję Prezesa Zarządu Inteligo Financial Services oraz Członka Zarządu banku Bankgesellschaft Berlin (Polska). Od kwietnia 2003 roku do grudnia 2007 roku był Partnerem i Dyrektorem Zarządzającym The Boston Consulting Group w Warszawie, gdzie współpracował m.in. z PZU przy realizacji kluczowych projektów. Od 14 grudnia 2007 roku do 8 grudnia 2015 roku pełnił funkcję Prezesa Zarządu PZU SA, gdzie odpowiadał za zarządzanie Spółką oraz Grupą PZU. Przeprowadził IPO PZU, największe w ówczesnych czasach IPO na GPW w Warszawie. W latach 2017 – 2022 pełnił funkcję kolejno Przewodniczącego Rady Nadzorczej w Best SA, Wiceprzewodniczącego Rady Nadzorczej oraz Przewodniczącego Komitetu Audytu w NKBM Maribor, Dyrektora niewykonawczego, Szefa Komitetu Audytu oraz Członka Komitetu Strategicznego w Play Communication. Restrukturyzował największą firmę ubezpieczeniową w Grecji – Ethniki po jej przejściu przez CVC (jedną z największych firm PE na świecie), pełniąc rolę Przewodniczącego Rady Dyrektorów oraz Szefa Komitetu Nominacji i Wynagrodzeń. Od 2020 roku do lutego 2025 roku był Partnerem zarządzającym w Cornerstone Partners, gdzie był odpowiedzialny za kilka spółek portfelowych.

21 stycznia 2025 roku został powołany w skład Rady Nadzorczej PZU, następnie 27 stycznia 2025 roku został delegowany przez Radę Nadzorczą PZU do czasowego wykonywania czynności Prezesa Zarządu PZU. Od 31 stycznia 2025 roku do 7 sierpnia 2025 roku pełnił funkcję Przewodniczącego Rady Nadzorczej PZU Życie.

	Jarosław Mastalerz Dyrektor Grupy PZU w PZU od 22 kwietnia 2024 roku do 31 stycznia 2025 roku	Zakres odpowiedzialności: ✓ bezpieczeństwo, cyberbezpieczeństwo, IT (zarządzanie i rozwój systemów IT, zarządzanie usługami IT, zarządzanie infrastrukturą IT, wsparcie IT)

Wykształcenie

Absolwent kierunku handel zagraniczny Wydziału Ekonomiczno-Socjologicznego na Uniwersytecie Łódzkim.

Doświadczenie

Doświadczony menedżer od ponad 25 lat piastujący kluczowe stanowiska w zarządach największych międzynarodowych instytucji finansowych w Polsce, zarówno na rynku ubezpieczeniowym, jak i bankowym. Był w tym czasie odpowiedzialny za szereg funkcji biznesowych w obszarach finansów, operacji, strategii, marketingu oraz IT i technologii.

Na rynku ubezpieczeniowym pełnił m.in. funkcje dyrektora finansowego i Członka Zarządu Zurich Polska (1998-2003), następnie związany był z Grupą Generali w Polsce (2003-2006), gdzie w randze Członka Zarządu pełnił również funkcję dyrektora finansowego. W 2007 roku był twórcą i prezesem pierwszego polskiego cyfrowego ubezpieczyciela – BRE Ubezpieczenia. Następnie przez 10 lat związał się z Grupą mBanku (d. BRE Banku), gdzie jako wiceprezes odpowiadał m.in. za bankowość detaliczną w Polsce, Czechach i Słowacji, a następnie także za obszary operacji i IT oraz nadzorował pionory technologii, bezpieczeństwa i nieruchomości.

Przez ostatnie 7 lat związany z rynkiem venture capital, gdzie jako partner zarządzający nadzorował działalność funduszu Corporate VC mAccelerator.

	Paweł Wajda Dyrektor Grupy PZU w PZU od 6 maja 2024 roku do 31 stycznia 2025 roku	Zakres odpowiedzialności: ✓ doradztwo i obsługa prawna, administracja, nieruchomości, zakupy

Wykształcenie

Absolwent Szkoły Głównej Handlowej w Warszawie (Finanse i bankowość).

Doświadczenie

Profesor na Wydziale Prawa i Administracji Uniwersytetu Warszawskiego w Katedrze Prawa i Postępowania Administracyjnego (Profesor Uniwersytetu Warszawskiego). Wykonuje zawód adwokata.

Koncentruje się na zagadnieniach regulacyjnych, prawie bankowym, prawie ubezpieczeniowym, prawie rynków kapitałowych, prawie administracyjnym, postępowaniach administracyjnych i postępowaniach przed sądami administracyjnymi. Prowadził obsługę prawną dużych przedsiębiorstw w zakresie tzw. zagadnień regulacyjnych, zagadnień compliance, a także w zakresie reprezentowania instytucji finansowych w postępowaniach administracyjnych i postępowaniach przed sądami administracyjnymi. Paweł Wajda jest rekomendowany w rankingach Chambers Global, Chambers Europe, LegalSOO w następujących kategoriach: Banking & Finance (Insurance).

	Sławomir Bilik Dyrektor Grupy PZU w PZU od 6 maja 2024 roku do 28 lutego 2025 roku	Zakres odpowiedzialności: ✓ ubezpieczenia zdrowotne, partnerstwa strategiczne i nowe biznesy
Wykształcenie Absolwent Szkoły Głównej Handlowej wykształceniem w dziedzinie finansów. Ukończył studia podyplomowe Executive MBA na Uniwersytecie Gdańskim i Rotterdam School of Management.. Doświadczenie Kariere zawodową rozpoczął w 1992 roku w AGF Ubezpieczenia SA, gdzie zdobywał doświadczenie jako agent ubezpieczeniowy i szef sprzedaży. Następnie, w latach 1994-1995, pracował jako Inspektor w Biurze Ubezpieczeń Lotniczych Majątkowych i OC oraz jako inspektor ds. inwestycji kapitałowych w Biurze Inwestycji Kapitałowych w TUIR WARTA S.A. Od 1996 roku, przez ponad dekadę, pełnił funkcję Prezesa Zarządu w AXA Assistance Polska i dyrektora Oddziału w Polsce firmy Avanssur z siedzibą w Paryżu działającą pod marką handlową AXA Direct. W kolejnym okresie poznał specyfikę modelu bancassurance w CALI Europe z siedzibą w Luxemburgu pełniąc funkcję Dyrektora Oddziału w Polsce i doradcy Zarządu Lukas Banku (dzisiaj Credit Agricole). Zdobył cenne doświadczenie zarządzając drugą co do wielkości porównywarką ubezpieczeniową Punkta. Jego ścieżka zawodowa obejmuje także stanowiska zarządcze w różnorodnych sektorach, od finansowego po niefinansowy, włączając w to stanowisko członka Zarządu Noble Funds TFI SA, Prezesa Zarządu EVO Dom Maklerski SA, Prezesa Zarządu w Europejskim Instytucie Ekspertyz Medycznych oraz w Eurisk sp. z o.o. Swoje kompetencje rozwijał również poprzez udział w licznych szkoleniach specjalistycznych, m.in. z zakresu zarządzania towarzystwem ubezpieczeniowym, doradztwa inwestycyjnego, a także szkoleń związanych z dystrybucją ubezpieczeń, z zakresu zarządzania finansami, ubezpieczeń oraz zarządzania ryzykiem. W ramach uniwersytetu AXA przeszedł 1,5 roczne szkolenie dla przyszłych kadr zarządzających grupą AXA.		

Kompetencje Zarządu

Zarząd prowadzi sprawy PZU, reprezentuje spółkę oraz wykonuje wszystkie kompetencje, które nie są zastrzeżone dla Walnego Zgromadzenia lub Rady Nadzorczej. Oświadczenia woli w imieniu PZU składają łącznie dwaj członkowie Zarządu lub jeden członek Zarządu działający z prokurentem. Członkowie Zarządu ponoszą wspólną odpowiedzialność za działalność spółki.

Zarząd działa kolegialnie. Poszczególni członkowie nadzorują podległe im obszary zgodnie z zarządzeniem Prezesa Zarządu dotyczącym nadzoru organizacyjnego i powierzenia funkcji Szefów Pionów, które określa ich szczegółową odpowiedzialność. Zarząd uchwała swój regulamin, zatwierdzany przez Radę Nadzorczą, oraz przekazuje Radzie wszystkie istotne informacje dotyczące działalności PZU.

Uchwały Zarządu wymagają w szczególności:

- przyjęcie wieloletniego planu rozwoju PZU oraz planu działania i rozwoju Grupy PZU;
- przyjęcie rocznego planu finansowego i sprawozdania z jego wykonania;
- przyjęcie sprawozdań Zarządu z działalności PZU i Grupy Kapitałowej oraz sprawozdań finansowych (jednostkowych i skonsolidowanych);
- przyjęcie raportów dotyczących wypłacalności i kondycji finansowej PZU oraz Grupy, a także raportów z własnej oceny ryzyka i wypłacalności;
- przyjęcie sprawozdań o wydatkach reprezentacyjnych oraz wydatkach na usługi prawne, marketingowe, PR i doradztwo w zakresie zarządzania;
- przyjęcie sprawozdania ze stosowania dobrych praktyk określonych dla spółek z udziałem Skarbu Państwa;
- przyjęcie wniosku o podział zysku lub pokrycie straty;
- ustalenie taryf składek ubezpieczeń obowiązkowych i dobrowolnych oraz ogólnych warunków ubezpieczeń dobrowolnych;
- ustalenie zakresu reasekuracji biernej oraz zadań w zakresie reasekuracji czynnej;
- przyjęcie lub zmianę Regulaminu organizacyjnego PZU;
- przyjęcie rocznego planu audytu i kontroli oraz sprawozdania z jego realizacji;
- ustalenie zasad działalności lokacyjnej, prewencyjnej i sponsoringowej;
- udzielanie poręczeń i gwarancji (z wyłączeniem czynności ubezpieczeniowych);
- zaciąganie kredytów oraz zaciąganie i udzielanie pożyczek (z włączeniami określonymi w zasadach działalności lokacyjnej i ZFŚS).

Sposób funkcjonowania

Posiedzenia Zarządu odbywają się w miarę potrzeb, nie rzadziej niż raz na dwa tygodnie, także z wykorzystaniem środków porozumiewania się na odległość.

Pracami Zarządu kieruje Prezes, który wydaje zarządzenia i polecenia służbowe. Pozostali członkowie Zarządu prowadzą działalność spółki w obszarach określonych przez Prezesa.

Zarząd podejmuje decyzje w formie uchwał. Uchwały mogą być podejmowane wyłącznie w obecności Prezesa lub osoby wyznaczonej do kierowania pracami Zarządu. Zapadają bezwzględną większością głosów, a przy równej liczbie głosów decyduje głos Prezesa. Za zgodą Prezesa uchwały mogą być podejmowane w trybie pisemnym lub z użyciem środków komunikacji na odległość, jeśli wszyscy członkowie otrzymali projekt uchwały z uzasadnieniem, a w głosowaniu uczestniczy co najmniej połowa z nich.

Odpowiedzialność w kwestiach ESG

Cele ESG zostały włączone do celów Zarządu, a kluczowe wskaźniki ESG stały się częścią strategii biznesowej Grupy PZU.

W celu skutecznego zarządzania kwestiami ESG pod koniec 2020 roku w PZU i PZU Życie utworzono Biuro Zrównoważonego Rozwoju, które koordynuje wdrażanie czynników ESG w kluczowe procesy biznesowe. Dyrektor Biura raportuje bezpośrednio do Członka Zarządu PZU.

Od 2021 roku zagadnienia zrównoważonego rozwoju są elementem systemu wynagrodzeń członków Zarządu Grupy PZU i stanowią część ich celów zarządczych. Walne Zgromadzenie upoważniło Radę Nadzorczą do doprecyzowania tych celów, określania ich wag oraz mierzalnych wskaźników (KPI), które wpływają na wysokość wynagrodzenia zmiennego. Wynagrodzenie zmienne zależy od poziomu realizacji celów zarządczych i nie może przekroczyć 100% wynagrodzenia stałego członka Zarządu za poprzedni rok obrotowy.

Informacje o kluczowych aspektach ESG przekazywane są poprzez akty wewnętrzne Dyrektora Biura Zrównoważonego Rozwoju. W 2025 roku zaktualizowano m.in. Politykę zrównoważonego rozwoju, metodyki liczenia śladu węglowego, oraz aktualizacji wykazu obowiązków informacyjnych wynikających z Taksonomii UE.

Zasady współpracy w obszarze ESG w Grupie PZU określają Polityka zrównoważonego rozwoju oraz porozumienia zawierane pomiędzy spółkami.

Komitety

Komitety działające w PZU są kolegialnymi organami powoływanymi i likwidowanymi przez Zarząd. Wydają opinie oraz podejmują decyzje w sprawach określonych w ich regulaminach. W 2025 roku w PZU funkcjonowały komitety, w których pracach uczestniczyli członkowie Zarządu oraz Dyrektorzy Grupy PZU.

Komitety w PZU

Nazwa Komitetu	Cel
Komitet Cenowy PZU	Określanie polityki cenowej zgodnie ze strategią PZU.
Komitet Data & AI Governance	Koordynacja w PZU procesów związanych z zarządzaniem Data & AI Governance .
Komitet Innowacji	Koordynacja i zarządzanie w PZU całokształtem zagadnień związanych z innowacjami.
Komitet Inwestycyjny	• Podejmowanie i opiniowanie decyzji inwestycyjnych; • Ustalanie limitów zaangażowania lub innych ograniczeń inwestycyjnych w pojedyncze podmioty lub grupy podmiotów do kwoty 600 mln zł łącznie; • Podejmowanie decyzji o akceptacji ryzyka w zakresie ubezpieczeń finansowych, w których występuje ryzyko kredytowe, zgodnie z właściwą uchwałą Zarządu PZU SA; • Podejmowanie decyzji o sposobie głosowania na zgromadzeniu uczestników lub inwestorów funduszy inwestycyjnych jeżeli przedmiotem obrad jest decyzja inwestycyjna funduszu, emisja nowych certyfikatów inwestycyjnych, emisja obligacji, ustanawianie dodatkowych limitów inwestycyjnych, likwidacja funduszu, łączenie funduszy lub przejęcie zarządzania funduszem inwestycyjnych przez inne towarzystwo; • Opiniowanie instrukcji do głosowania na zgromadzeniach akcjonariuszy, współników, obligatariuszy, uczestników lub inwestorów funduszy inwestycyjnych, których przedmiotem obrad są inne sprawy, niż wskazane w punkcie powyżej.
Komitet Kosztowy	Koordynacja w PZU działań na rzecz redukcji kosztów, w szczególności kosztów stałych w działalności ubezpieczeniowej, zgodnie ze strategią Grupy PZU.
Komitet Nieruchomości	Zapewnienie prawidłowej realizacji procesu decyzyjnego dotyczącego docelowego przeznaczenia nieruchomości będących w zasobach PZU, w szczególności sprzedaży lub inwestycyjnego wykorzystania przez podmioty Grupy PZU.
Komitet Rezerw PZU	Pełnienie roli konsultacyjnej i doradczej dla funkcji aktuarialnej w PZU, w zakresie założeń do ustalania rezerw techniczno-ubezpieczeniowych na potrzeby wypłacalności, rezerw techniczno-ubezpieczeniowych na potrzeby rachunkowości oraz przepływów pieniężnych na potrzeby MSSF 17.

Stosowanie zasad ładu korporacyjnego

Polityka informacyjna i komunikacja z inwestorami

Zarząd i Rada Nadzorcza

Systemy i funkcje wewnętrzne

Walne zgromadzenie i relacje z akcjonariuszami

Konflikt interesów i transakcje z podmiotami powiązanymi

Wynagrodzenia

Nazwa Komitetu	Cel
Komitet Ryzyka Aktuarialnego, Operacyjnego i Modeli	Podejmowanie działań w zakresie: - dopuszczalnych rozmiarów ryzyka aktuarialnego, operacyjnego i modeli; - zasad i metodyk zarządzania ryzykiem: aktuarialnym, operacyjnym i modeli; - działań zarządczych w procesie monitorowania ryzyka aktuarialnego, operacyjnego i modeli; - wsparcia Zarządu PZU w procesie zarządzania ryzykiem regulacyjnym.
Komitet Ryzyka Grupy PZU	Koordynacja działań oraz nadzór nad systemem i procesami zarządzania ryzykami występującymi w PZU, PZU Życie i w Grupie PZU, w szczególności na poziomie konglomeratu finansowego Grupy Kapitałowej PZU.
Komitet Ryzyka Inwestycyjnego	Podejmowanie działań w zakresie ryzyka rynkowego, kredytowego i koncentracji dotyczących: - dopuszczalnych rozmiarów ryzyk, - zasad i metodyk zarządzania ryzykami, działań zarządczych w procesie zarządzania ryzykami na poziomie poszczególnych ekspozycji, portfeli inwestycyjnych i portfeli ubezpieczeń finansowych, w których występuje ryzyko kredytowe.
Komitet Sponsoringu i Prewencji	Zapewnienie prawidłowego prowadzenia przez PZU działalności sponsoringowej i prewencyjnej, a także monitorowanie oraz zapewnienie spójności działań prowadzonych w tych obszarach.
Komitet Zakupowy	Usprawnienie procesu wyboru dostawców towarów i usług oraz monitorowania współpracy z dostawcami zgodnie ze strategią PZU.
Komitet Zarządzania Aktywami i Pasywami	- Opiniowanie i rekomendowanie strategii lokacyjnej oraz projektów uchwał/informacji dla Zarządów PZU i PZU Życie w obszarze lokacyjnym i ryzyka kredytowego ubezpieczeń finansowych; - Zatwierdzanie: - krótkoterminowej alokacji aktywów w ramach strategii; - celów, wytycznych, ograniczeń inwestycyjnych, limitów ryzyka i benchmarków; - metodyk i zasad zarządzania płynnością, zrównoważonym rozwojem, dopasowania aktywów do zobowiązań; - zasad zarządzania konfliktem interesów; - dokumentów i metodyk zarządzania ryzykiem kredytowym, rynkowym, koncentracji oraz decyzji o odstępstwach; - Podejmowanie decyzji o akceptacji ryzyka ubezpieczeń finansowych z ryzykiem kredytowym; - Ustalanie: - zasad raportowania i monitorowania ryzyk kredytowych i rynkowych; - limitów zaangażowania powyżej 600 mln zł w podmioty/grupy; - limitów dla krajów, sektorów, branż, portfeli kredytów i linii ubezpieczeń finansowych; - Ustanawianie ograniczeń dla decyzji Dyrektora Zarządzającego ds. Inwestycji lub Członka Zarządu nadzorującego Pion Inwestycji; - Rekomendowanie poziomów stóp technicznych oraz działań zwiększających środki własne lub płynność; - Monitorowanie ryzyk lokacyjnych i ryzyk kredytowych poprzez analizę raportów.
Komitet Zarządzania Inicjatywami	Nadzorowanie i wyznaczanie kierunków działań w ramach zarządzania Inicjatywami w PZU.

W 2025 roku, w PZU funkcjonował również Sztab Kryzysowy, będący strukturą kolegiąlną działającą na prawach komitetu. Sztab Kryzysowy nadzorował funkcjonowanie systemu zarządzania ciągłością działania i realizował zadania określone w planie ciągłości działania oraz odpowiadał za zarządzanie sytuacją kryzysową w PZU.

7.3.1.1. Działalność Zarządu w 2025 roku

W 2025 roku Zarząd PZU odbył **60 posiedzeń**

Główne obszary działalności Zarządu

Strategia

Zarząd:

- wyraził zgodę na zawarcie Term Sheet z Bankiem Pekao dotyczącego reorganizacji kapitałowej Grupy PZU i Pekao;
- realizował strategiczne projekty i inicjatywy, których realizacja miała doprowadzić do osiągnięcia celów określonych w strategii;
- przyjął Strategię funkcji audytu wewnętrznego na lata 2025 – 2027;
- podjął uchwałę zmieniającą dotyczącą strategii zaangażowania społecznego PZU na lata 2025-2027.

Finanse

Zarząd przyjął:

- plan finansowy PZU i Grupy PZU na 2026 rok;
- sprawozdania z działalności PZU i Grupy PZU za 2024 rok i I półrocze 2025 roku, sprawozdania finansowe PZU i Grupy PZU za rok 2024, I półrocze 2025 roku oraz I i III kwartał 2025 roku, a także sprawozdania o wypłacalności i kondycji finansowej PZU i Grupy PZU za 2024 rok;
- regulamin działalności lokacyjnej PZU.

Zarząd ustalił:

- segmenty operacyjne na potrzeby przygotowania skonsolidowanego sprawozdania finansowego Grupy PZU zgodnie z Międzynarodowymi Standardami Sprawozdawczości Finansowej;
- zasady (politykę) rachunkowości dla potrzeb sprawozdawczości zgodnej z Międzynarodowymi Standardami Sprawozdawczości Finansowej (MSSF) stosowane w PZU.

Zarząd wyraził zgodę:

- na wprowadzenie zmian w programie reasekuracyjnym PZU na 2025 rok oraz przyjął założenia programu reasekuracji obligatoryjnej biernej na 2026 rok.

Zarząd zmienił:

- Procedurę analizy przesłanek sprawowania kontroli w rozumieniu MSSF10 Skonsolidowane sprawozdania finansowe.

Działalność operacyjna

Zarząd zatwierdzał zmiany w ogólnych warunkach ubezpieczeń (OWU) oraz ogólne warunki ubezpieczeń dla nowo wprowadzanych produktów, a także taryfy ubezpieczeniowe, m.in. dla:

- ubezpieczenia PZU DOM;
- ubezpieczenia PZU Uprawy;
- ubezpieczenia NNW i utraty pracy dla kredytobiorców kredytów gotówkowych udzielanych przez Alior Bank ubezpieczenia PZU Wojażer;
- ubezpieczenia „PZU POMOC W PODRÓŻY LOT”;
- ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej operatora systemu bezzałogowego statku powietrznego.

Zarząd wyraził zgodę na:

- kontynuację współpracy z Fundacją Wielka Orkiestra Świątecznej Pomocy w latach 2025-2027;
- przeprowadzenie kampanii reklamowych, m.in. ubezpieczeń komunikacyjnych, ubezpieczeń majątkowych.

System zarządzania

- Zarząd zaakceptował zmiany systemu zarządzania (system zarządzania ryzykiem i system kontroli wewnętrznej oraz zarządzanie ciągłością działania) w PZU i PZU Życie.

Zarząd przyjął:

- sprawozdanie roczne z działalności Biura Audytu Wewnętrznego w roku 2024, wraz z oceną systemu kontroli wewnętrznej i systemu zarządzania ryzykiem;
- raport z własnej oceny ryzyka i wypłacalności (ORSA) Grupy PZU, PZU i PZU Życie;
- aktualizację Planu działań naprawczych Grupy PZU – to dokument obejmujący istotne podmioty Grupy PZU, w szczególności funkcjonujące w jej ramach banki, który jest dodatkowym narzędziem, umożliwiającym sprawną organizację i skuteczne funkcjonowanie systemów zarządzania ryzykiem w Grupie PZU, realizowanym z poziomu konglomeratu finansowego. Plan aktualizuje się co roku na bazie corocznego procesu ORSA i zawiera scenariusze stresowe. Plan zawiera scenariusze stresowe na koniec ostatniego roku sprawozdawczego oraz scenariusz bazowy opracowany w ramach rocznego procesu ORSA;
- zatwierdzenia Polityki nadzoru korporacyjnego nad podmiotami krajowymi oraz Polityki nadzoru nad podmiotami zagranicznymi.

Zarząd zmienił:

- Strategię zarządzania ryzykiem w Grupie PZU;
- Politykę zarządzania ryzykiem aktuarialnym w PZU;
- Politykę zarządzania ryzykiem rynkowym w PZU i PZU Życie;
- Politykę zarządzania ryzykiem kredytowym i ryzykiem koncentracji w PZU;
- Politykę zarządzania ryzykiem operacyjnym w PZU i PZU Życie.

Zarząd podjął inne uchwały w sprawie przyjęcia i aktualizacji różnych polityk w PZU i PZU Życie, m.in.:

- Polityki Compliance;
- Polityki Outsourcingu w PZU oraz PZU Życie;
- Polityki zarządzania incydentami ICT;
- Politykę kontroli wewnętrznej w Grupie PZU;
- Polityki planowania i kontrolingu w Grupie PZU;

- Polityki obsługi szkód i świadczeń w Grupie PZU;
- Polityki współpracy w obszarze M&A w Grupie PZU;
- Polityki Data & AI Governance w PZU i PZU Życie;
- Polityki sankcyjnej PZU i PZU Życie;
- Polityki bezpieczeństwa PZU i PZU Życie;
- Polityki podatkowej w Grupie PZU;
- Polityki ochrony danych osobowych w PZU i PZU Życie;
- Polityki zrównoważonego rozwoju w Grupie PZU;
- Polityki Obszaru Zarządzania Informacją, Danymi i Analityką w Grupie PZU;
- Polityki nadzoru korporacyjnego nad podmiotami krajowymi oraz Polityki nadzoru nad podmiotami zagranicznymi.

Pozostałe

- Zarząd podjął uchwały dotyczące spraw kadrowych (dotyczących Dyrektorów Grupy PZU) oraz wynagrodzeń dla Dyrektorów Grupy PZU, Wyższej Kadry Kierowniczej;
- Zarząd przyjął sprawozdanie o wydatkach reprezentacyjnych, a także wydatkach na usługi prawne, usługi marketingowe, usługi w zakresie stosunków międzyludzkich (public relations) i komunikacji społecznej oraz usługi doradztwa związanego z zarządzaniem za rok 2024;
- Zarząd przyjął Politykę implementującą w Grupie PZU założenia Dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2022/2381 z dnia 23 listopada 2022 roku, zwaną „Women on Boards”;
- Zarząd wprowadził zmiany w Regulaminie Zarządu PZU.

7.3.1.2. Priorytety Zarządu na 2026 rok

Priorytetami Zarządu na 2026 rok będzie w szczególności:

- przygotowanie Grupy PZU do reorganizacji kapitałowej tak aby było możliwe jej przeprowadzenie po wejściu w życie zmian prawnych na poziomie ustawowym, które umożliwią przeprowadzenie projektowanych przekształceń w Grupie PZU;
- realizacja Strategii Grupy PZU 2025-2027 w zakresie osiąganých KPI oraz wdrażanie inicjatyw i projektów strategicznych;
- poprawa wyników finansowych, m.in. w obszarze przychodów, efektywności kosztowej i bezpieczeństwa kapitałowego prowadzonej działalności;
- kontynuacja prac nad wdrożeniem wewnętrznego modelu zarządzania kapitałem;
- wprowadzenie nowych modeli taryfikacji i segmentacji ryzyka w celu lepszego dopasowania oferty do potrzeb klientów oraz ceny za ryzyko;
- przygotowanie do wdrożenia nowego systemu likwidacji szkód, który podniesie jakość doświadczeń klientów i poprawi efektywność procesu;
- ujednolicenie ścieżek sprzedaży (front-endów), poprawa procesu wznawiania polis, wzmocnienie relacji z agentami i partnerami multiagencyjnymi;
- odwrócenie negatywnych trendów w ubezpieczeniu OC komunikacyjnego, w celu wzrost udziałów rynkowych;
- wzrost rentowności i przychodów w obszarze zdrowie, m. in. rozwój self-service w kanałach cyfrowych, standaryzacja ścieżek pacjentów i rozwój sieci placówek własnych;
- wzrost sprzedaży ubezpieczeń indywidualnych na życie - udostępnienie oferty i procesów w kanałach cyfrowych, szczególnie IK, rozwój dedykowanej oferty dla pokoleń silver oraz middle-age;
- strategiczna budowa kompetencji i efektywności w ramach transformacji AI, inwestycje w wymianę kluczowych systemów, redukujące dług technologiczny;
- transformacja kultury organizacyjnej w stronę większego zaangażowania pracowników;
- realizacja inicjatyw ESG w obszarze zdrowia, edukacji, zaufania do ubezpieczeń oraz kampanii prewencyjnych mających na celu budowanie społeczeństwa odpornego na wyzwania obecnych czasów.

7.3.2. Rada Nadzorcza

Rada Nadzorcza funkcjonuje na podstawie przepisów Kodeksu spółek handlowych oraz Regulaminu Rady Nadzorczej PZU i Statutu PZU. W skład Rady Nadzorczej PZU wchodzi od siedmiu do jedenastu członków. Liczbę członków Rady Nadzorczej określa Walne Zgromadzenie.

Zasady powoływania i odwoływania członków

Członkowie Rady Nadzorczej są powoływani i odwoływani przez Walne Zgromadzenie. Statut PZU przyznaje jednak Skarbowi Państwa prawo powołania i odwołania jednego członka Rady w formie pisemnego oświadczenia doręczanego Zarządowi; uprawnienie to wygasa z chwilą, gdy Skarb Państwa przestanie być akcjonariuszem PZU.

Rada Nadzorcza jest powoływana na wspólną, trzyletnią kadencję. Statut przewiduje, że połowa członków Rady wybieranych przez Walne Zgromadzenie pochodzi z kandydatów wskazanych przez Skarb Państwa – do momentu, gdy jego udział w kapitale zakładowym spadnie poniżej 20%. Wówczas prawo to przechodzi na akcjonariusza posiadającego największy udział w PZU, o ile posiada co najmniej 20% kapitału.

Rada wybiera ze swego grona Przewodniczącego i Wiceprzewodniczącego, a opcjonalnie także Sekretarza. Mandat członka Rady wygasa z upływem kadencji, na skutek śmierci, rezygnacji lub odwołania. W przypadku wygaśnięcia mandatu w trakcie kadencji nowy członek powoływany jest na okres do jej zakończenia.

Ocena odpowiedzialności

Członkowie Rady Nadzorczej podlegają indywidualnej ocenie odpowiedzialności, a cała Rada – ocenie zbiorowej. Zasady oceny, obejmujące również Komitet Audytu, zostały przyjęte uchwałą Zwyczajnego Walnego Zgromadzenia nr 33/2021 z 16 czerwca 2021 roku (z późn. zm.).

Ocena przeprowadzana jest co najmniej raz w roku, a także przy zgłoszeniu kandydata do Rady (ocena pierwotna) oraz przy każdej zmianie jej składu (ocena zbiorowa). W przypadku członka powoływanego przez Skarb Państwa na podstawie Statutu oceny pierwotnej dokonuje sam Skarb Państwa. Ocena odpowiedzialności kandydatów na członków Rady Nadzorczej przeprowadzana jest na podstawie dostarczonych przez osobę ocenianą dokumentów, złożonych oświadczeń i informacji oraz wypełnionych formularzy i załączników.

Weryfikacja odbywa się na podstawie dokumentów, oświadczeń i formularzy i obejmuje kryteria:

- kompetencje;
- rękojmię – w tym reputację i wiarygodność;
- niezależność członka Rady;
- niezależność osądu, w tym brak konfliktów interesów i możliwość poświęcenia odpowiedniej ilości czasu na pełnienie funkcji.

Kandydat powinien posiadać odpowiednie wykształcenie, preferowane w obszarach takich jak ubezpieczenia, finanse, ekonomia, prawo, rachunkowość, audyt, zarządzanie, matematyka, fizyka czy technologie informacyjne. Istotne są również specjalistyczne uprawnienia, np. aktuariusza, biegłego rewidenta, doradcy inwestycyjnego, radcy prawnego lub adwokata. W ocenie uwzględnia się także Politykę Różnorodności przyjętą przez Walne Zgromadzenie.

Komitet Nominacji i Wynagrodzeń przedstawia Radzie propozycję oceny odpowiedzialności indywidualnej, a Rada zatwierdza ją uchwałą i przekazuje w formie sprawozdania do Walnego Zgromadzenia, które podejmuje ostateczną decyzję.

Kadencja Rady Nadzorczej

Kadencja Rady Nadzorczej rozpoczęła się z chwilą powołania Rady Nadzorczej na Zwyczajnym Walnym Zgromadzeniu PZU zwołanym na dzień 7 czerwca 2023 roku i obejmuje trzy kolejne pełne lata obrotowe 2024-2026.

Stosowanie zasad ładu korporacyjnego

Polityka informacyjna i komunikacja z inwestorami

Zarząd i Rada Nadzorcza

Systemy i funkcje wewnętrzne

Walne zgromadzenie i relacje z akcjonariuszami

Konflikt interesów i transakcje z podmiotami powiązanymi

Wynagrodzenia

Skład Rady Nadzorczej na początek i koniec 2025 roku oraz na dzień publikacji sprawozdania

	Skład Rady Nadzorczej			
	1 stycznia 2025			
Funkcja	Osoba	Niezależność ustawowa *	Wiedza, umiejętności i kwalifikacje	Komitety
Przewodniczący	Marcin Kubicza	TAK	Prawo, nadzór korporacyjny	
Wiceprzewodniczący	Małgorzata Kurzynoga	TAK	Prawo	KNiW
Sekretarz	Anna Machnikowska	TAK	Prawo	KS
Członek	Michał Bernaczyk	NIE	Prawo	KNiW
Członek	Anita Elżanowska	NIE	Prawo	KS
Członek	Filip Gorczyca	TAK	Finanse, rachunkowość / Badanie sprawozdań finansowych	KA, KS
Członek	Michał Jonczynski	TAK	Ekonomia, rachunkowość / Badanie sprawozdań finansowych	KNiW
Członek	Andrzej Kaleta	TAK	Ekonomia, zarządzanie	KS, KA
Członek	Wojciech Olejniczak	TAK	Ekonomia, finanse	KNiW
Członek	Adam Uszpolewicz	TAK	Finanse, ubezpieczenia, rachunkowość / Badanie sprawozdań finansowych	KA

	Skład Rady Nadzorczej			
	31 grudnia 2025 i na dzień publikacji sprawozdania			
Funkcja	Osoba	Niezależność ustawowa *	Wiedza, umiejętności i kwalifikacje	Komitety
Przewodniczący	Marcin Kubicza	TAK	Prawo, nadzór korporacyjny	
Wiceprzewodniczący	Małgorzata Kurzynoga	TAK	Prawo	KNiW
Sekretarz	Anna Machnikowska	TAK	Prawo	KS
Członek	Jarosław Antonik	TAK	Ekonomia/ Inwestycje kapitałowe	
Członek	Anita Elżanowska	NIE	Prawo	KS
Członek	Michał Jonczynski	TAK	Ekonomia, rachunkowość / Badanie sprawozdań finansowych	KNiW
Członek	Andrzej Kaleta	TAK	Ekonomia	KA, KS
Członek	Kazimierz Karolczak	TAK	Zarządzanie	KNiW
Członek	Beata Stelmach	NIE	Finanse /Zarządzanie	KNiW
Członek	Maciej Szwarc	TAK	Ekonomia	KA, KS
Członek	Adam Uszpolewicz	TAK	Finanse, ubezpieczenia, rachunkowość / Badanie sprawozdań finansowych	KA

Legenda:
KA – Komitet Audytu
KNiW – Komitet Nominacji i Wynagrodzeń
KS – Komitet Strategii

*zgodnie z kryteriami niezależności wskazanymi w ustawie z 11 maja 2017 roku o biegłych rewidentach, firmach audytorskich oraz nadzorze publicznym

Stosowanie zasad ładu korporacyjnego

Polityka informacyjna i komunikacja z inwestorami

Zarząd i Rada Nadzorcza

Systemy i funkcje wewnętrzne

Walne zgromadzenie i relacje z akcjonariuszami

Konflikt interesów i transakcje z podmiotami powiązanymi

Wynagrodzenia

Zmiany w składzie Rady Nadzorczej
w okresie od 1 stycznia 2025 roku do
31 grudnia 2025 roku

- 1 stycznia 2025 roku w skład Rady Nadzorczej wchodził: Marcin Kubicza, Małgorzata Kurzynoga, Anna Machnikowska, Michał Bernaczyk, Anita Elżanowska, Filip Gorczyca, Michał Jonczynski, Andrzej Kaleta, Wojciech Olejniczak, Adam Uszpolewicz;
- 10 stycznia 2025 roku Nadzwyczajne Walne Zgromadzenie PZU odwołało ze składu Rady Nadzorczej Wojciecha Olejniczaka;
- 21 stycznia 2025 roku Nadzwyczajne Walne Zgromadzenie PZU powołało do składu Rady Nadzorczej Andrzeja Klesyka;
- 27 stycznia 2025 roku Rada Nadzorcza delegowała Członka Rady Nadzorczej Andrzeja Klesyka do czasowego wykonywania czynności Prezesa Zarządu PZU, do czasu powołania Prezesa Zarządu PZU, jednak na okres nie dłuższy niż 3 miesiące;
- 28 lutego 2025 roku rezygnację z członkostwa w Radzie Nadzorczej ze skutkiem na dzień 2 marca 2025 roku złożył Andrzej Klesyk;
- 25 czerwca 2025 roku Zwyczajne Walne Zgromadzenie PZU odwołało ze składu Rady Nadzorczej Michała Bernaczyka oraz powołało w jej skład Macieja Szwarca oraz Beatę Stelmach;
- 22 października 2025 roku Minister Aktywów Państwowych powołał oświadczeniem w skład Rady Nadzorczej Kazimierza Karolczaka;
- 3 listopada 2025 roku rezygnację z członkostwa w Radzie Nadzorczej z dniem 3 listopada 2025 roku złożył Filip Gorczyca;
- 23 grudnia 2025 roku Nadzwyczajne Walne Zgromadzenie PZU powołało w skład Rady Nadzorczej Jarosława Antonika.

Przeprowadzone w 2025 roku oceny odpowiedniości indywidualnej członków Rady Nadzorczej potwierdziły, że wszyscy członkowie Rady Nadzorczej posiadają odpowiednią wiedzę i umiejętności oraz spełniają wszystkie kryteria odpowiedniości niezbędne do sprawowania swoich funkcji. Walne Zgromadzenie PZU stwierdziło również odpowiedniość zbiorową Rady Nadzorczej PZU.

Zmiany w składzie Skład Rady Nadzorczej
w okresie 1 stycznia 2026 roku do dnia
publikacji sprawozdania

Po dniu bilansowym i do dnia publikacji sprawozdania nie nastąpiły zmiany w składzie Rady Nadzorczej.

Niezależność

Kryteria niezależności określone w ustawie o biegłych rewidentach spełniali:

- na dzień publikacji sprawozdania oraz na 31 grudnia 2025 roku:
- Marcin Kubicza, Małgorzata Kurzynoga, Anna Machnikowska, Jarosław Antonik, Michał Jonczynski, Andrzej Kaleta, Kazimierz Karolczak, Maciej Swarc, Adam Uszpolewicz (tj. 9 z 11 członków Rady Nardzorczej);
- w 2025 roku:
 - o Marcin Kubicza, Małgorzata Kurzynoga, Anna Machnikowska, Jarosław Antonik, Filip Gorczyca, Michał Jonczynski, Andrzej Kaleta, Kazimierz Karolczak, Andrzej Klesyk, Wojciech Olejniczak, Maciej Swarc, Adam Uszpolewicz.

Kryteria niezależności określone w Dobrych Praktykach Spółek Notowanych na GPW (DPSN 2021) spełniali:

- na dzień publikacji sprawozdania:
- Małgorzata Kurzynoga, Anna Machnikowska, Jarosław Antonik, , Andrzej Kaleta, Kazimierz Karolczak, Maciej Swarc, Adam Uszpolewicz (tj. 7 z 11 członków Rady Nadzorczej);
- na 31 grudnia 2025 roku:
- Anna Machnikowska, Jarosław Antonik, Andrzej Kaleta, Kazimierz Karolczak, Maciej Swarc, Adam Uszpolewicz (tj. 6 z 11 członków Rady Nadzorczej);
- w 2025 roku:
- Małgorzata Kurzynoga, Anna Machnikowska, Jarosław Antonik, Michał Bernaczyk, Filip Gorczyca, Michał Jonczynski, Andrzej Kaleta, Kazimierz Karolczak, Andrzej Klesyk, Wojciech Olejniczak, Maciej Swarc, Adam Uszpolewicz.

Weryfikacja została przeprowadzona na podstawie oświadczeń złożonych przez członków Rady Nadzorczej oraz ich ewentualnej późniejszej aktualizacji, w sytuacji zmiany okoliczności stanowiących podstawę złożenia oświadczenia pierwotnego. Treść oświadczeń odwołuje się do kryteriów niezależności wskazanych enumeratywnie w art. 129 ust. 3 ustawy z 11 maja 2017 roku o biegłych rewidentach, firmach audytorskich oraz nadzorze publicznym oraz pkt. 2.3 DPSN 2021.

Różnorodność

Osoby zasiadające w Radzie Nadzorczej PZU posiadały zróżnicowane wykształcenie, wiedzę ekspercką, wysoki poziom kwalifikacji, kompetencji i doświadczenia zawodowego przedstawione w rozdziale [7.3.3. Polityka różnorodności](#). Zapewniały odpowiedni poziom kolegiального sprawowania nadzoru nad wszystkimi obszarami działalności PZU oraz gwarantowały szeroką i wszechstronną reprezentację poglądów w zakresie oceny pracy Zarządu i funkcjonowania PZU.

Stosowanie zasad ładu korporacyjnego

Polityka informacyjna i komunikacja z inwestorami

Zarząd i Rada Nadzorcza

Systemy i funkcje wewnętrzne

Walne zgromadzenie i relacje z akcjonariuszami

Konflikt interesów i transakcje z podmiotami powiązanymi

Wynagrodzenia

Kompetencje członków Rady Nadzorczej

Kompetencje członków zasiadających w Radzie Nadzorczej na 31 grudnia 2025 roku i na dzień publikacji sprawozdania

	Marcin Kubicza Przewodniczący Rady Nadzorczej (niezależny członek) W Radzie Nadzorczej od 7 czerwca 2023 roku	
Wykształcenie Absolwent Wydziału Prawa i Administracji Uniwersytetu Warszawskiego (2004) oraz Instytutu Stosunków Międzynarodowych (2002) tej samej uczelni. Uczestnik programu Executive Doctor of Business Administration w Instytucie Nauk Ekonomicznych Polskiej Akademii Nauk (2012-2014). Ukończył aplikację prokuratorską zakończoną zdaniem egzaminem prokuratorskim w 2008 roku. Od 2008 roku jest wpisany na listę adwokatów Izby Adwokackiej w Kielcach a od 2009 na listę radców prawnych prowadzoną przez Radę Okręgowej Izby Radców Prawnych w Warszawie. Doświadczenie Posiada wieloletnie doświadczenie i praktykę w zarządzaniu obszarami w dużych podmiotach, w których realizowane są procesy wsparcia i obsługi prawnej jak również nadzoru korporacyjnego, w tym w grupie kapitałowej, w skład której wchodziły podmioty sektorów: bankowego, emerytalnego, ubezpieczeń majątkowych oraz ubezpieczeń na życie oraz w podmiotach sektora finansów publicznych odpowiedzialnych za gospodarkę środkami z budżetu państwa.		
	Małgorzata Kurzynoga Wiceprzewodnicząca Rady Nadzorczej (niezależny członek) W Radzie Nadzorczej od 15 lutego 2024 roku	✓ Członek Komitetu Nominacji i Wynagrodzeń
Wykształcenie Doktor habilitowana nauk prawnych, profesor Uniwersytetu Łódzkiego, radca prawny. Jest prawniczką z kilkunastoletnim doświadczeniem łączącym naukę z praktyką – profesorem w Katedrze Europejskiego, Międzynarodowego i Zbiorowego Prawa Pracy UŁ oraz radcą prawnym. Specjalizuje się w indywidualnym i zbiorowym prawie pracy, prawie Unii Europejskiej oraz nowych technologiach. Absolwentka dwóch kierunków 5-letnich studiów magisterskich – prawa oraz administracji. W latach 2006-2010 odbyła stacjonarne studia doktoranckie w Katedrze Prawa Europejskiego UŁ. W 2010 roku uzyskała stopień doktora nauk prawnych, a w 2019 roku doktora habilitowanego nauk prawnych. Od 2020 roku jest profesorem Uniwersytetu Łódzkiego. W 2023 roku została zaliczona do „25 najwybitniejszych prawniczek w biznesie” przez Forbes Women. Doświadczenie Autorka ponad 80 publikacji naukowych i kilkadziesiątu opracowań publicystycznych. Wielokrotnie nagradzana, m.in. w latach 2015-2018 Laureatka Stypendium Ministra dla Wybitnych Młodych Naukowców. Doradza pracodawcom oraz instytucjom publicznym. Reprezentuje klientów korporacyjnych w postępowaniach sądowych w obszarze prawa pracy oraz prowadzi negocjacje ze związkami zawodowymi. Ma doświadczenie w wewnętrznych postępowaniach wyjaśniających oraz audytach prawnych. Dokonuje analizy i sporządza ekspertyzy prawne dotyczące wybranych regulacji prawa polskiego oraz unijnego w zakresie zapewnienia zgodności prowadzonej działalności przez spółkę z wymogami obowiązującego prawa prywatnego i publicznego. Sporządza i weryfikuje regulacje wewnętrzne w celu dostosowania polityk spółek do wymogów wynikających z dyrektyw unijnych, które zostały lub mają zostać implementowane do prawa polskiego. Wspiera pracodawców w realizacji strategicznego zarządzania pracownikami oraz budowania silnej i pozytywnej kultury organizacyjnej w celu zapewnienia trwałej konkurencyjności przedsiębiorstwa. Od 27 sierpnia do 31 grudnia 2025 roku zasiadała w Radzie Nadzorczej Polskich Linii Lotniczych LOT SA. Podejmuje działania na rzecz kobiet, angażuje się w promowanie postaw równościowych i antydyskryminacyjnych oraz instytucji prawa pracy pozwalających na dzielenie się obowiązkami opiekuńczymi pomiędzy kobietami i mężczyznami.		
	Anna Machnikowska Sekretarz Rady Nadzorczej (niezależny członek) W Radzie Nadzorczej od 15 lutego 2024 roku	✓ Członek Komitetu Strategii
Wykształcenie Doktor habilitowany nauk prawnych, profesor Uniwersytetu Gdańskiego, kierownik Katedry postępowania cywilnego na Uniwersytecie Gdańskim. Radca prawny (aplikacja radcowska - 1996 rok; aplikacja sądowa i egzamin sędziowski - 1994 rok). Doświadczenie W latach 2012-2019 prorektor ds. kształcenia, 2021-2024 członek Rady Uczelni Uniwersytetu Gdańskiego. W latach 2020-2022 członek (w 2022 roku - przewodnicząca) Komitetu Polityki Naukowej. Od 2022 roku arbiter, a od 2026 roku Wiceprezes Sądu Polubownego przy Prokuraturii Generalnej RP, od 2024 roku członek Krajowej Rady Radców Prawnych, zastępca kierownika Ośrodka Badań, Studiów i Legislacji. Od 2004 roku - funkcje w radach nadzorczych spółek kapitałowych, w tym realizowanych w formie partnerstwa publiczno-prywatnego.		

Stosowanie zasad ładu korporacyjnego

Polityka informacyjna i komunikacja z inwestorami

Zarząd i Rada Nadzorcza

Systemy i funkcje wewnętrzne

Walne zgromadzenie i relacje z akcjonariuszami

Konflikt interesów i transakcje z podmiotami powiązanymi

Wynagrodzenia

	Jarosław Antonik Niezależny Członek Rady Nadzorczej W Radzie Nadzorczej od 23 grudnia 2025 roku	
Wykształcenie Absolwent Politechniki Łódzkiej – Wydział Elektryczny, w 1998 roku ukończył studia Podyplomowe z Zakresu Inwestycji Kapitałowych w Szkole Głównej Handlowej, w 2009 ukończył Studia Doktoranckie w Dziedzinie Ekonomii w Szkole Głównej Handlowej w Warszawie. Doświadczenie Od 2018 roku Wiceprezes Zarządu, Seen Holding Sp. z o.o. (nadzór właścicielski nad spółkami partnerskimi realizującymi projekty w zakresie technologii uzdatniania wody i ochrony środowiska) oraz Wiceprezes Zarządu w spółce QP2 Sp. z o.o. oferującej doradztwo biznesowe, działalność inwestycyjną w projektach VC i Private Equity, misyjne projekty inwestycyjne. W latach 2011 – 2017 Członek Zarządu odpowiedzialny za inwestycje i rozwój produktów oraz innowacje w KBC Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A. (spółka należąca do międzynarodowej grupy finansowej KBC z siedzibą w Belgii, w skład której wchodziła również spółka ubezpieczeniowa Warta S.A.), m.in. Przewodniczący Komitetu Inwestycyjnego oraz Research and Innovation Board KBC AM. Metodolog Lean Management certyfikowany przez KBC Asset Management. W latach 2001-2005 pracował w Grupie Warta S.A. Ze względu na pracę w Grupie Warta S.A. oraz późniejszą współpracę w zakresie zarządzania aktywami pomiędzy KBCTFI S.A. oraz Warta S.A. w latach 2003 – 2017 uczestniczył w Komitetach Zarządzania Aktywami i Pasywami Warta S.A. Od 2001 roku zawodowo zajmuje się rynkiem kapitałowym w wielu jego aspektach: analiza makroekonomiczna, kredytowa, selekcja spółek, tworzenie i zarządzanie procesem inwestycyjnym, przygotowanie i komercjalizacja nowych produktów inwestycyjnych a obecnie również inwestycjami typu VC i Private Equity. Pełni funkcje członka Rady Nadzorczej w Advanced Protection Systems S.A., Przewodniczącego Rady Nadzorczej i członka Komitetu Audytu Gaming Factory S.A. i Wiceprzewodniczącego Rady Nadzorczej BrainScan S.A. Jest członkiem Rady Nadzorczej i członkiem Komitetu Audytu w Mennicy Polskiej S.A. oraz członkiem rad nadzorczych w Polskiej Fundacji Przedsiębiorczości i PGE Energia Ciepła S.A. Prowadzi również wykład o procesie inwestycyjnym w zarządzaniu funduszami inwestycyjnymi na studiach podyplomowych z zakresu Bankowości Inwestycyjnej w Szkole Głównej Handlowej w Warszawie.		
	Anita Elżanowska Członek Rady Nadzorczej W Radzie Nadzorczej od 15 lutego 2024 roku	✓ Członek Komitetu Strategii
Wykształcenie Adwokatka, ukończyła studia prawnicze na Wydziale Prawa i Administracji UMCS w Lublinie. Doświadczenie Posiada ponad 24 letnie doświadczenie zawodowe w zakresie świadczenia usług doradztwa prawnego oraz w administracji publicznej. W ramach własnej kancelarii adwokackiej świadczy usługi doradztwa prawnego odnoszące się m.in. do procedur zakupowych, obsługi korporacyjnej oraz umów. Świadczyła usługi dla przedsiębiorców, w tym największych spółek z udziałem skarbu państwa, międzynarodowych korporacji jak i podmiotów z sektora MŚP, uczelni wyższych, samorządów i jednostek administracji. Wiceprzewodnicząca Rady Nadzorczej Polskie Elektrownie Jądrowe Sp. z o.o. Prowadziła projekty jako ekspert Europejskiego Banku Odbudowy i Rozwoju (EBRD). Były Wiceprezes Urzędu Zamówień Publicznych odpowiedzialny za kontrolę oraz współpracę międzynarodową. . Były wykładowca akademicki w Szkole Głównej Handlowej (studia podyplomowe z zakresu zarządzania funduszami UE) oraz na Wydziale Prawa SWPS oraz prelegent wielu konferencji, w tym międzynarodowych. Prelegent wielu konferencji, w tym międzynarodowych. Autorka wielu publikacji dotyczących zamówień publicznych.		
	Michał Jonczyński Niezależny Członek Rady Nadzorczej W Radzie Nadzorczej od 15 lutego 2024 roku	✓ Członek Komitetu Nominacji i Wynagrodzeń
Wykształcenie Tytuł doktora nauk ekonomicznych uzyskał na Uniwersytecie Gdańskim. Natomiast studia podyplomowe o specjalności bankowość na Uniwersytecie Ekonomicznym w Poznaniu. Dodatkowo ukończył także studia MBA Executive Master of Business Administration na Akademii Leona Koźmińskiego w Warszawie, studia w Wolnym Uniwersytecie w Berlinie oraz germanistykę na Uniwersytecie Adama Mickiewicza w Poznaniu. Doświadczenie Karierę zawodową rozpoczynał w Berliner Banku, następnie piastował stanowisko Wiceprezesa w Bankgesellschaft Berlin (Polska). Współtworzył bank internetowy– Inteligo. Pracował w Polskim Koncernie Naftowym Orlen oraz jako Wiceprezes w Orlen Deutschland. Z Orlenu przeszedł do centrali Deutsche Bank-u we Frankfurcie nad Menem, a stamtąd wrócił do Warszawy, gdzie objął stanowisko szefa departamentu kadr Grupy PZU. W latach 2011-2016 był członkiem zarządu Zakładu Ubezpieczeń Społecznych, a następnie zarządzał podmiotami leczniczymi.		

	Andrzej Kaleta Niezależny Członek Rady Nadzorczej W Radzie Nadzorczej od 15 lutego 2024 roku	✓ Członek Komitetu Audytu ✓ Członek Komitetu Strategii

Wykształcenie
Profesor doktor habilitowany nauk ekonomicznych, profesor zwyczajny, Rektor Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu od 2016 roku, kierownik Katedry Zarządzania Strategicznego Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu.

Doświadczenie
W pracy naukowej zajmuje się zagadnieniami zarządzania strategicznego, strategii konkurencji i przedsiębiorczości. Autor ponad 200 publikacji naukowych, w większości na temat zarządzania strategicznego, tj. „Realizacja strategii” wyd. PWE 2013 rok. Doradca w procesach zarządzania strategicznego w przedsiębiorstwach (tj.: ABB, ALSTOM, DIJO oraz jednostkach samorządu terytorialnego (tj.: Gmina Bierutów, Bystrzyca Kłodzka, Wrocław, Powiat Sieradz).
Członek Komitetu Nauk Organizacji i Zarządzania PAN. Przewodniczący Rady Nadzorczej Impel S.A.

	Kazimierz Karolczak Niezależny Członek Rady Nadzorczej W Radzie Nadzorczej 22 października 2025 roku	✓ Członek Komitetu Nominacji i Wynagrodzeń

Wykształcenie
Absolwent Uniwersytetu Śląskiego oraz studiów podyplomowych o profilu menedżerskim w Szkole Głównej Handlowej w Warszawie. Ukończył również studia podyplomowe z zakresu zarządzania i obrotu nieruchomościami.

Doświadczenie
Jest menedżerem posiadającym ponad 25-letnie doświadczenie w sektorze publicznym i prywatnym, w tym w zarządzaniu dużymi organizacjami, spółkami kapitałowymi oraz strukturami o znaczeniu strategicznym dla gospodarki. Od 2017 roku pełni funkcję Przewodniczącego Zarządu Górnośląsko-Zagłębiowskiej Metropolii – największego w Polsce związku metropolitalnego, obejmującego 41 miast i gmin oraz ponad 2,1 mln mieszkańców.

W swojej karierze odpowiadał za nadzór właścicielski, zarządzanie finansami, audyt i kontrolę, realizację wielomilionowych programów inwestycyjnych oraz wdrażanie strategii rozwoju w skali regionalnej i ponadregionalnej. Jako Wicemarszałek Województwa Śląskiego wdrażał i nadzorował realizację Regionalnego Programu Operacyjnego, w ramach którego zawarto kilka tysięcy umów o łącznej wartości przekraczającej 15 mld zł, a także prowadził kluczowe inwestycje infrastrukturalne i instytucjonalne.

Posiada bogate doświadczenie w sektorze prywatnym – był m.in. prezesem i współzałożycielem jednej z największych w Polsce agencji pracy tymczasowej, którą z sukcesem rozwinął i wprowadził do międzynarodowej grupy kapitałowej. Zarządzał spółkami z obszaru usług, HR, IT realizując projekty restrukturyzacyjne, konsolidacyjne i technologiczne.

Od wielu lat pełni funkcje w radach nadzorczych spółek infrastrukturalnych i użyteczności publicznej, w tym o istotnym znaczeniu systemowym, takich jak PKP Polskie Linie Kolejowe S.A. oraz przedsiębiorstwa wodociągowe. Posiada zdany egzamin dla kandydatów na członków rad nadzorczych spółek Skarbu Państwa. Specjalizuje się w obszarach ładu korporacyjnego, zarządzania ryzykiem, kontroli finansowej, efektywności operacyjnej oraz nadzoru nad dużymi programami inwestycyjnymi.

	Beata Stelmach Członek Rady Nadzorczej W Radzie Nadzorczej od 25 czerwca 2025 roku	✓ Członek Komitetu Nominacji i Wynagrodzeń

Wykształcenie
Studiowała Finanse i Statystykę na SGPiS (ob. SGH). Ukończyła INSEAD zdobywając tytuł MBA, a wcześniej Calgary University (MBA). Absolwentka specjalistycznych programów m.in. w New York Institute of Finance oraz Said Business School, University of Oxford. Od lat angażuje się w inicjatywy mające na celu wsparcie i pomoc kobietom w rozwoju ich kariery zawodowej, a także w programy promujące ład korporacyjny w podmiotach gospodarczych.

Doświadczenie
W okresie transformacji gospodarczej, pracując w Komisji Papierów Wartościowych i Giełd, zaangażowana była w budowę rynku kapitałowego w Polsce. W latach 2011-2013 pełniła funkcję podsekretarza stanu w Ministerstwie Spraw Zagranicznych odpowiadając za dyplomację ekonomiczną i promocję Polski w świecie.
W biznesie m.in. stała na czele General Electric w regionie Polski i Krajów Bałtyckich, pełniła też funkcję Prezesa PZL Świdnik – producenta śmigłowców, należącego do globalnego koncernu Leonardo. Zasiadała w radach nadzorczych m.in. Banku Millennium SA, HSBC Bank Polska SA, Bank BPH SA, KRUK SA, Stalexport Autostrady SA, a także przewodniczyła radzie nadzorczej Stowarzyszenia Emitentów Giełdowych (w latach 2006-2011 Prezes SEG). Od lutego 2025 roku Prezesa Totalizatora Sportowego sp. z o.o.
Odznaczona Krzyżem Kawalerskim Orderu Odrodzenia Polski za wybitne zasługi w służbie zagranicznej oraz za osiągnięcia w podejmowanej z pożytkiem dla kraju pracy zawodowej i działalności dyplomatycznej.

	Maciej Szwarc Niezależny Członek Rady Nadzorczej W Radzie Nadzorczej od 25 czerwca 2025 roku	✓ Członek Komitetu Audytu ✓ Członek Komitetu Strategii

Wykształcenie

Absolwent Wydziału Nauk Ekonomicznych Uniwersytetu Warszawskiego, oraz Columbia University i IESE w Barcelonie.

Doświadczenie

Manager z wieloletnim doświadczeniem w sektorze finansowym i ubezpieczeniowym. Pracę zawodową rozpoczął w 1993 roku, pracując w bankowości, a później zajmując się organizowaniem finansowania dużych projektów (m.in. Era GSM). W latach 1998-2015 pracował w branży ubezpieczeniowej, przechodząc drogę od dyrektora finansowego do Prezesa Zarządu. Odpowiadał za spółki szwajcarskiej grupy Winterthur w Polsce, a po ich przejęciu w 2006 roku przez francuską AXA był odpowiedzialny za rozwój operacji tej firmy w Polsce. Uczestniczył w wielu projektach rozwojowych i M&A na rynku polskim i CEE.

Prowadzi własną działalność doradczą. Posiada wieloletnie doświadczenie w pełnieniu funkcji w radach nadzorczych spółek z branży ubezpieczeniowej i spółek publicznych (m.in. spółki Grupy Winterthur i Grupy AXA w Polsce i CEE, Bezpieczny.pl, Netia SA). Zasiada w radzie nadzorczej Mennica Polska SA, gdzie pełni funkcję członka Komitetu Audytu.

	Adam Uszpolewicz Niezależny Członek Rady Nadzorczej W Radzie Nadzorczej od 15 lutego 2024 roku	✓ Przewodniczący Komitetu Audytu

Wykształcenie

Absolwent Uniwersytetu w Kopenhadze. Posiada certyfikat ACCA. Jest członkiem Rady Ekonomicznej British Chambers of Commerce.

Doświadczenie

Posiada 30 letnie doświadczenie w sektorze usług finansowych, w tym ponad 20 lat w roli prezesa spółek ubezpieczeniowych w Polsce i zagranicą.

W latach 2007 – 2022 stał na czele brytyjskiej grupy ubezpieczeniowo-inwestycyjnej Aviva w Polsce. Wcześniej związany z amerykańską grupą Nationwide, gdzie pełnił rolę prezesa towarzystw ubezpieczeniowych w Polsce i Luksemburgu. Pracował również jako dyrektor do spraw rozwoju w oddziale General Electric Capital w Londynie, a także jako biegły rewident i konsultant w firmie Price Waterhouse w Warszawie i Londynie.

Zasiadał w licznych radach nadzorczych spółek ubezpieczeniowych i inwestycyjnych m.in. w Polsce, Luksemburgu, Francji, Turcji i na Litwie.

Obecnie pełni rolę doradcy Polsko Brytyjskiej Izby Handlowej oraz zasiada w radzie nadzorczej Fundacji WWF Polska.

Kompetencje pozostałych członków zasiadających w Radzie Nadzorczej w 2025 roku

(zgodnie ze stanem w okresie pełnienia funkcji)

	Michał Bernaczyk Członek Rady Nadzorczej W Radzie Nadzorczej od 15 lutego 2024 roku do 25 czerwca 2025 roku	✓ Członek Komitetu Nominacji i Wynagrodzeń

Wykształcenie

Radca prawny i profesor Uniwersytetu Wrocławskiego zatrudniony w Katedrze Prawa Konstytucyjnego Wydziału Prawa, Administracji i Ekonomii. Ukończył studia magisterskie prawa, zaś w 2007 roku uzyskał stopień doktora nauk prawnych, a w 2015 roku doktora habilitowanego.

Ukończył aplikację radcowską w Okręgowej Izba Radców Prawnych we Wrocławiu (aplikacja radcowska odbyta w latach 2007-2011, nr wpisu WR-2139) i praktykuje we wrocławskiej Kancelarii Gabriela Bar Law&AI, zajmując się obsługą prawną podmiotów administracji publicznej, przedsiębiorców. Jego specjalizacja obejmuje zagadnienia związane z dostępem do danych, ich ponownym wykorzystywaniem, świadczeniem usług cyfrowych, ochroną danych osobowych. Wykonuje zastępstwo procesowe w postępowaniach sądowych, sądowo-administracyjnych, przed Sądem Najwyższym, Trybunałem Konstytucyjnym i Europejskim Trybunałem Praw Człowieka.

Doświadczenie

Jest ekspertem Ośrodka Badań, Studiów i Legislacji Krajowej Rady Radców Prawnych, ekspertem zewnętrznym Biura Ekspertyz i Oceny Skutków Regulacji Kancelarii Sejmu Rzeczypospolitej Polskiej.

Jego zainteresowania badawcze obejmują problematykę porównawczego prawa konstytucyjnego, w szczególności wpływ postępu technologicznego i sztucznej inteligencji na instytucje prawa konstytucyjnego (tzw. cyfrowy konstytucjonalizm), ochronę informacji w prawie publicznym i prywatnym, wolność uzyskiwania i rozpowszechniania informacji, wpływ państwa na ustrój społeczno-gospodarczy i publicznoprawne formy prowadzenia działalności gospodarczej. W latach 2013-2015 pełnił funkcję stałego doradcy Komisji Odpowiedzialności Konstytucyjnej.

Jest wielokrotnym laureatem indywidualnych i zespołowych nagród Rektora Uniwersytetu Wrocławskiego dla nauczycieli akademickich za oryginalne i twórcze osiągnięcie naukowe. Pełnił funkcję wykonawcy w krajowych i międzynarodowych projektach badawczych. Zrealizował dwa projekty badawcze w USA, corocznie wykłada na letnich szkołach prawniczych w Niemczech oraz jest autorem licznych publikacji naukowych w formie monografii, komentarzy i artykułów naukowych publikowanych w Polsce i zagranicą. Obecnie pracuje w projektem badawczym JuDDGES (finasowanym przez CHIST-ERA) dotyczącym implementacji sztucznej inteligencji w analizie krajowego i zagranicznego orzecznictwa sądowego.

	Filip Gorczyca Niezależny Członek Rady Nadzorczej W Radzie Nadzorczej od 15 lutego 2024 roku do 3 listopada 2025 roku	✓ Członek Komitetu Audytu (do 3 listopada 2025 roku)

Wykształcenie
Absolwent programów menedżerskich na Harvard Business School i Singularity University oraz kierunku Finanse i Bankowość w Szkole Głównej Handlowej. Posiada uprawnienia biegłego rewidenta oraz certyfikat ACCA (FCCA).

Doświadczenie
Członek Zarządu Stowarzyszenia Niezależnych Członków Rad Nadzorczych. Reprezentuje Stowarzyszenie w ecoDa, organizacji „parasolowej” zrzeszającej wiodące organizacje dyrektorów z całej Europy. Członek Rad Nadzorczych spółek: CCC, Ferro, Develia, Artifex Mundi oraz VanKing Celkar Group. Przewodniczący Komitetów Audytu w CCC i Develia oraz Członek Komitetów Audytu w Ferro i Artifex Mundi. W latach 2020-2021 Członek Rady Nadzorczej Protektor, a w latach 2017-2019 Przewodniczący Rady Nadzorczej Alior TFI.

W latach 2017-2019 Wiceprezes Zarządu i CFO Alior Banku. Następnie, w latach 2020-2021 Członek Zarządu funduszu private equity Luma Holding Ltd. Wcześniej, w latach 2016-2017, pełnił funkcję Senior Investment Director w Grupie Medcover, gdzie odpowiadał m.in. za pierwszą ofertę publiczną akcji zakończoną debiutem na Giełdzie w Sztokholmie. W latach 2004-2016 był związany z międzynarodową firmą doradczą PwC, gdzie od 2011 roku, jako Wicedyrektor, odpowiadał za usługi w zakresie rynków kapitałowych w Europie Środkowo-Wschodniej.

	Andrzej Klesyk Niezależny Członek Rady Nadzorczej W Radzie Nadzorczej od 21 stycznia 2025 roku do 2 marca 2025 roku	

Informacje o Wykształceniu i doświadczeniu zaprezentowane zostały w części [7.3.1. Zarząd](#).

	Wojciech Olejniczak Członek Rady Nadzorczej W Radzie Nadzorczej od 15 lutego 2024 roku do 10 stycznia 2025 roku	

Wykształcenie
Doktor nauk ekonomicznych (praca obroniona w 2007 roku w Zakładzie Prawa i Finansów) SGGW.

Doświadczenie
Od 2015 roku związany z sektorem finansowym, najpierw jako Doradca Prezesa NBP, a następnie w latach 2016-2019 na stanowisku Dyrektora Departamentu Biznesu Agro w Alior Bank S.A.

Od 2019 roku związany z Grupą mBank S.A. (Pion Bankowości Inwestycyjnej).
W latach 2015-2016 Doradca Rządu Ukrainy w obszarze wsparcia reformy spółek rolno-spożywczych oraz zmian instytucjonalnych Ministerstwa Rolnictwa i jego agend. W latach 2003-2005 Minister Rolnictwa i Rozwoju Wsi odpowiedzialny za wprowadzenie Polski do systemu Wspólnej Polityki Rolnej Unii Europejskiej. Poseł do Parlamentu Europejskiego VII kadencji (2009-2014): członek Komisji Rozwoju Regionalnego (REGI) i Komisji Rolnictwa i Rozwoju Wsi (AGRI). Poseł na Sejm Rzeczypospolitej Polskiej (2001-2009). W latach 2013-2016 Prezes Polskiego Związku Triathlonu i Członek Zarządu Polskiego Komitetu Olimpijskiego.

Kompetencje Rady Nadzorczej

Rada Nadzorcza sprawuje stały nadzór nad działalnością bieżącą i rozwojem PZU, w tym nadzoruje kwestie związane z wpływem spółki na gospodarkę, środowisko i społeczeństwo (ESG).

Do jej kluczowych kompetencji należy m.in:

- ocena sprawozdań Zarządu oraz sprawozdań finansowych PZU i Grupy Kapitałowej;
- ocena wniosków Zarządu dotyczących podziału zysku;
- sporządzanie corocznego pisemnego sprawozdania Rady Nadzorczej dla Walnego Zgromadzenia;
- zatwierdzanie raportów dotyczących wypłacalności i kondycji finansowej PZU i Grupy;
- wybór firmy audytorskiej do badań i przeglądów sprawozdań finansowych oraz raportów o wypłacalności;
- zatwierdzanie wieloletnich planów rozwoju (strategii) oraz rocznych planów finansowych;
- opiniowanie spraw kierowanych przez Zarząd pod obrady Walnego Zgromadzenia;
- sporządzanie sprawozdania o wynagrodzeniach członków Zarządu i Rady;
- zawieranie, rozwiązywanie i zmiana umów z członkami Zarządu oraz ustalanie zasad ich wynagradzania;
- powoływanie, zawieszanie i odwoływanie Prezesa Zarządu i członków Zarządu;
- zatwierdzanie regulaminu Zarządu;
- wyrażanie zgody na dokonanie przez PZU istotnej transakcji z podmiotem powiązanym.

Sposób funkcjonowania

Rada uchwała swój Regulamin określający organizację i tryb pracy. Posiedzenia odbywają się w miarę potrzeb, nie rzadziej niż raz na kwartał, także z wykorzystaniem środków porozumiewania się na odległość. Pracami Rady kieruje Przewodniczący.

Rada może delegować swoich członków do wykonywania określonych czynności nadzorczych lub powoływać czasowe komisje. Uchwały zapadają bezwzględną większością głosów; przy równości głosów decyduje głos Przewodniczącego. Uchwały mogą być podejmowane zdalnie, w trybie pisemnym oraz – zgodnie ze Statutem – poprzez oddanie głosu pisemnie za pośrednictwem innego członka Rady. Głosowania są jawne, chyba że któryś z członków zażąda głosowania tajnego.

W posiedzeniach mogą uczestniczyć, bez prawa głosu, zaproszeni Członkowie Zarządu, wyznaczeni pracownicy PZU oraz inne osoby zaproszone przez Radę. Rada może także zapraszać członków Zarządów i Rad Nadzorczych innych spółek Grupy PZU. Za zgodą Rady jej członkowie mogą korzystać z doradców uczestniczących w posiedzeniach dotyczących raportów i sprawozdań finansowych po podpisaniu oświadczenia o poufności.

W celu wykonywania obowiązków nadzorczych Rada może badać wszystkie dokumenty spółki, weryfikować stan jej majątku oraz żądać od Zarządu, prokurentów i pracowników wszelkich informacji, dokumentów i wyjaśnień dotyczących PZU, a także informacji dotyczących spółek zależnych i powiązanych.

Rada może powoływać stałe lub doraźne komitety i korzystać z usług ekspertów. W PZU działają trzy komitety Rady Nadzorczej:

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

Komitet Audytu

Komitet Audytu został powołany uchwałą Rady Nadzorczej 3 czerwca 2008 roku. W jego skład wchodzi co najmniej trzech członków; przynajmniej jeden z nich musi posiadać kwalifikacje w zakresie rachunkowości lub badania sprawozdań finansowych. Większość członków, w tym Przewodniczący, musi spełniać kryteria niezależności określone w ustawie o biegłych rewidentach. Zasady powoływania i działania Komitetu określa uchwała Rady Nadzorczej, która przy wyborze członków uwzględnia ich kompetencje i doświadczenie.

Komitet Audytu wspiera Radę Nadzorczą w nadzorze nad sprawozdawczością finansową, systemem kontroli wewnętrznej, audytem wewnętrznym i systemem zarządzania ryzykiem. Może także wnioskować o zlecenie dodatkowych czynności kontrolnych jednostkom wewnętrznym lub zewnętrznym. PZU stosuje Dobre Praktyki UKNF dotyczące funkcjonowania komitetów audytu.

Zakres działania Komitetu obejmuje:

- monitorowanie procesu sprawozdawczości finansowej PZU;
- monitorowanie skuteczności systemu kontroli wewnętrznej, zarządzania ryzykiem i audytu wewnętrznego;
- nadzór nad badaniem sprawozdań finansowych oraz uwzględnianie ustaleń Polskiej Agencji Nadzoru Audytowego;

- ocenę niezależności biegłego rewidenta i firmy audytorskiej;
- doradztwo i opinie w zakresie zadań Rady Nadzorczej;
- rekomendowanie firm audytorskich do badań, przeglądów oraz atestacji raportów zrównoważonego rozwoju;
- kontrolowanie niezależności biegłego rewidenta i firm audytorskich, w tym zatwierdzanie usług dozwolonych;
- informowanie Rady o wynikach badań i roli Komitetu w procesie badania;
- opracowywanie polityk dotyczących wyboru firmy audytorskiej oraz zasad świadczenia usług dozwolonych;
- ustalanie procedury wyboru audytora;
- przedstawianie zaleceń dotyczących sprawozdawczości finansowej;
- nadzór nad funkcją zgodności;
- monitorowanie wdrażania rekomendacji wydanych przez biegłego rewidenta, audyt wewnętrzny, Radę Nadzorczą i Komitet.

Stosowanie zasad ładu korporacyjnego

Polityka informacyjna i komunikacja z inwestorami

Zarząd i Rada Nadzorcza

Systemy i funkcje wewnętrzne

Walne zgromadzenie i relacje z akcjonariuszami

Konflikt interesów i transakcje z podmiotami powiązanymi

Wynagrodzenia

Skład i zmiany w składzie Komitetu Audytu

	1 stycznia 2025 – 2 lipca 2025	3 lipca 2025 – 3 listopada 2025	4 listopada 2025 - 31 grudnia 2025 i do dnia publikacji sprawozdania
Funkcja			
Przewodniczący	Adam Uszpolewicz	Adam Uszpolewicz	Adam Uszpolewicz
Członek	Filip Gorczyca	Filip Gorczyca	
Członek	Michał Jonczynski	Andrzej Kaleta	Andrzej Kaleta
Członek	Andrzej Kaleta	Maciej Szwarc	Maciej Szwarc

Stosowanie zasad ładu korporacyjnego

Polityka informacyjna i komunikacja z inwestorami

Zarząd i Rada Nadzorcza

Niezależność i kwalifikacje członków Komitetu Audytu

	1 stycznia 2025 – 2 lipca 2025	3 lipca 2025 – 3 listopada 2025	4 listopada 2025 - 31 grudnia 2025 i do dnia publikacji sprawozdania
Oświadczenia o niezależności	Wszyscy członkowie złożyli oświadczenia o niezależności zgodnie z art. 129 ust. 3 ustawy o biegłych rewidentach oraz o posiadaniu wiedzy i umiejętności z zakresu branży, w której działa PZU		
Kwalifikacje w zakresie rachunkowości / badania sprawozdań finansowych	Adam Uszpolewicz Filip Gorczyca Michał Jonczynski	Adam Uszpolewicz Filip Gorczyca Maciej Szwarc	Adam Uszpolewicz Maciej Szwarc
Wiedza i umiejętności z branży ubezpieczeniowej	Adam Uszpolewicz Michał Jonczynski	Adam Uszpolewicz Maciej Szwarc	Adam Uszpolewicz Maciej Szwarc

Systemy i funkcje wewnętrzne

Walne zgromadzenie i relacje z akcjonariuszami

Konflikt interesów i transakcje z podmiotami powiązanymi

Wynagrodzenia

Wiedza, umiejętności i doświadczenie członków Komitetu Audytu wraz ze sposobem ich nabycia

Funkcja	Osoba	Wiedza, umiejętności	Doświadczenie
Przewodniczący	Adam Uszpolewicz	Finanse, ubezpieczenia, rachunkowość	30 letnie doświadczenie w sektorze usług finansowych, w tym ponad 20 lat w roli prezesa spółek ubezpieczeniowych w Polsce i zagranicą
Członek	Andrzej Kaleta	Ekonomia	Rektor Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu, autor ponad 200 publikacji naukowych, w większości na temat zarządzania strategicznego
Członek	Maciej Szwarc	Ekonomia	Manager z wieloletnim doświadczeniem w sektorze finansowym i ubezpieczeniowym, pełnił funkcje w radach nadzorczych spółek z branży ubezpieczeniowej i spółek publicznych
Członek	Filip Gorczyca	Finanse, rachunkowość	Członek Rad Nadzorczych i komitetów Audytu wielu spółek, związany z branżą finansową
Członek	Michał Jonczynski	Ekonomia, rachunkowość	Doktor nauk ekonomicznych, menadżer z doświadczeniem w sektorze finansowym

Szczegółowe informacje dotyczące wiedzy, umiejętności i doświadczenia członków Komitetu Audytu, wraz ze wskazaniem sposobu ich nabycia, zostały przedstawione w części [dotyczącej kompetencji na stronach 230–234 oświadczenia](#).

Komitet Nominacji i Wynagrodzeń

Komitet Nominacji i Wynagrodzeń został powołany uchwałą Rady Nadzorczej 12 maja 2010 roku. Liczbę jego członków ustala Rada, a w skład Komitetu wchodzi co najmniej jeden członek niezależny.

Komitet wspiera Radę Nadzorczą w nadzorze nad strukturą zarządczą, rozwiązaniami organizacyjnymi, zasadami wynagradzania oraz doborem kadry o odpowiednich kwalifikacjach.

Do zadań Komitetu należy w szczególności opiniowanie i przedstawianie Radzie rekomendacji dotyczących:

- zawierania, rozwiązywania i zmiany umów z członkami Zarządu oraz ustalania zasad ich wynagradzania;
- ustalania wysokości wynagrodzeń, nagród i świadczeń dodatkowych Zarządu;
- powoływania, zawieszania i odwoływania Prezesa i członków Zarządu oraz decyzji o ustaniu zawieszenia;
- delegowania członków Rady do czasowego wykonywania funkcji członków Zarządu;
- oceny odpowiedniości:
- indywidualnej kandydatów na członków Zarządu, członków Zarządu oraz oceny zbiorowej Zarządu;
- indywidualnej kandydatów na członków Komitetu Audytu, członków Komitetu Audytu Rady Nadzorczej oraz oceny zbiorowej Komitetu Audytu;
- zatwierdzania propozycji oceny odpowiedniości kandydatów na członków Rady Nadzorczej oraz członków Rady.

Komitet Strategii

Komitet Strategii został powołany uchwałą Rady Nadzorczej 29 lipca 2010 roku Liczbę jego członków ustala Rada, powołując ich ze swojego grona.

Komitet wspiera Radę Nadzorczą w nadzorze nad sprawami strategicznymi, w szczególności opiniuje dokumenty o charakterze strategicznym przedstawiane przez Zarząd (w tym strategię rozwoju) oraz rekomenduje decyzje dotyczące inwestycji istotnych dla aktywów PZU.

Do zadań Komitetu należy w szczególności opiniowanie i przedstawianie Radzie rekomendacji dotyczących:

- zatwierdzania wieloletnich planów rozwoju PZU;
- planowanych inwestycji w PZU i Grupie PZU;
- zgody na zawarcie przez PZU umowy z subemitentem (art. 433 § 3 KSH);
- zasad nabycia, objęcia lub zbycia udziałów i akcji spółek oraz uczestnictwa PZU w innych podmiotach;
- zgody na przeniesienie całości lub części portfela ubezpieczeniowego.

Stosowanie zasad Ładu korporacyjnego

Polityka informacyjna i komunikacja z inwestorami

Zarząd i Rada Nadzorcza

Systemy i funkcje wewnętrzne

Walne zgromadzenie i relacje z akcjonariuszami

Konflikt interesów i transakcje z podmiotami powiązanymi

Wynagrodzenia

Skład i zmiany w składzie Komitetu Nominacji i Wynagrodzeń

	1 stycznia 2025 – 9 stycznia 2025	10 stycznia 2025 – 25 czerwca 2025	3 lipca 2025 – 18 listopada 2025	19 listopada 2025 - 31 grudnia 2025 i do dnia publikacji sprawozdania
Funkcja				
Przewodniczący	Małgorzata Kurzynoga	Małgorzata Kurzynoga	Małgorzata Kurzynoga	Małgorzata Kurzynoga
Członek	Michał Bernaczyk	Michał Bernaczyk	Michał Jonczynski	Michał Jonczynski
Członek	Wojciech Olejniczak	Michał Jonczynski	Beata Stelmach	Kazimierz Karolczak
Członek	Michał Jonczynski			Beata Stelmach

Skład i zmiany w składzie Komitetu Strategii

	1 stycznia 2025 – 26 stycznia 2025	27 stycznia 2025 - 2 marca 2025	3 marca 2025 – 2 lipca 2025	3 lipca 2025 - 3 listopada 2025	4 listopada 2025 – 31 grudnia 2025 i do dnia publikacji sprawozdania
Funkcja					
Przewodniczący	Andrzej Kaleta	Andrzej Kaleta	Andrzej Kaleta	Andrzej Kaleta	Andrzej Kaleta
Członek	Anita Elżanowska	Anita Elżanowska	Anita Elżanowska	Anita Elżanowska	Anita Elżanowska
Członek	Filip Gorczyca	Filip Gorczyca	Filip Gorczyca	Filip Gorczyca	Anna Machnikowska
Członek	Anna Machnikowska	Anna Machnikowska	Anna Machnikowska	Anna Machnikowska	Maciej Szwarc
Członek		Andrzej Klesyk		Maciej Szwarc	

7.3.2.1. Działalność Rady Nadzorczej i Komitetów Rady Nadzorczej w 2025 roku

W 2025 roku wszyscy członkowie Rady Nadzorczej poświęcali odpowiednią ilość czasu na wykonywanie swoich obowiązków i wykazywali wysoki poziom zaangażowania w prace organu. Aktywnie uczestniczyli w posiedzeniach Rady Nadzorczej oraz jej komitetów, dokładnie analizowali materiały, zgłaszali wnioski oraz formułowali rekomendacje. Wszyscy członkowie brali czynny udział w dyskusjach, zgłaszali merytoryczne uwagi i byli bardzo dobrze przygotowani do posiedzeń.

Członkowie Rady Nadzorczej brali udział w procesach nadzorczych obejmujących m.in. zagadnienia ryzyka, audytu, strategii, wynagrodzeń, ESG oraz ładu korporacyjnego. Wszyscy wykazywali pełną gotowość i dyspozycyjność do wykonywania swoich obowiązków, co zapewniało skuteczny i ciągły nadzór nad działalnością Spółki.

W celu sprawowania kompleksowego nadzoru Rada Nadzorcza pozostawała w stałym kontakcie z Zarządem, monitorując sytuację PZU w kontekście warunków makroekonomicznych i regulacyjnych. Rada regularnie kierowała do Zarządu zapytania i otrzymywała kompletne materiały dotyczące spraw objętych porządkiem posiedzeń oraz innych zagadnień istotnych dla działalności PZU, co umożliwiało bieżącą i rzetelną ocenę działań operacyjnych oraz strategicznych.

Rada odbyła **17 posiedzeń**, podczas których podjęła **145 uchwał**, oraz przyjęła **21 uchwał w trybie pisemnym**. Posiedzenia odbywały się w formule hybrydowej – część członków uczestniczyła stacjonarnie, a część zdalnie.

Udział członków w posiedzeniach Rady Nadzorczej, Komitetu Audytu, Komitetu Nominacji i Wynagrodzeń oraz Komitetu Strategii w 2025 roku

	Okres pełnienia funkcji w Radzie Nadzorczej	Frekwencja w posiedzeniach							
		Rady Nadzorczej		Komitetu Audytu		Komitetu Nominacji i Wynagrodzeń		Komitetu Strategii	
Marcin Kubicza		17/17	100%						
Małgorzata Kurzynoga		17/17	100%			14/14	100%		
Anna Machnikowska		17/17	100%					3/3	100%
Jarosław Antonik	od 23 grudnia 2025	1/1	100%						
Michał Bernaczyk	do 25 czerwca 2025	10/10	100%			7/7g)	100%		
Anita Elżanowska		17/17	100%					3/3	100%
Filip Gorczyca	do 3 listopada 2025	15/15	100%	11/11e)	100%			2/2k)	100%
Michał Jonczyński		17/17	100%	8/8d)	100%	13/14	93%		
Andrzej Kaleta		16/17	94%	15/15	100%			3/3	100%
Kazimierz Karolczak	od 22 października 2025	2/2	100%			2/2i)	100%		
Andrzej Klesyk	od 21 stycznia 2025 do 2 marca 2025 (od 27 stycznia 2025 do 2 marca 2025 delegowany do czasowego wykonywania czynności Prezesa Zarządu)	1/2a)	50%						
Wojciech Olejniczak	do 10 stycznia 2025	c)							
Beata Stelmach	od 25 czerwca 2025	7/8	87%			5/7h)	71%		
Maciej Szwarc	od 25 czerwca 2025	8/8b)	75%	6/7f)	86%			2/2j)	100%
Adam Uszpolewicz		16/17	94%	15/15	100%				

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

a) w związku z delegowaniem Członka Rady Nadzorczej do czasowego wykonywania czynności Prezesa Zarządu nie brał udziału w posiedzeniach Rady Nadzorczej jako Członek ww. organu w okresie od 27 stycznia 2025 do 2 marca 2025

b) w związku ze złożonym zgłoszeniem w postępowaniu kwalifikacyjnym na Prezesa Zarządu PZU SA nie brał udziału w posiedzeniach Rady Nadzorczej w okresie od 6 września 2025 do 24 września 2025

c) odwołany z Rady Nadzorczej 10 stycznia 2025

d) w Komitecie Audytu do 3 lipca 2025

e) w Komitecie Audytu do 3 listopada 2025

f) w Komitecie Audytu od 3 lipca 2025

g) w Komitecie Nominacji i Wynagrodzeń do 25 czerwca 2025

h) w Komitecie Nominacji i Wynagrodzeń od 3 lipca 2025

i) w Komitecie Nominacji i Wynagrodzeń od 19 listopada 2025

j) w Komitecie Strategii od 3 lipca 2025

k) w Komitecie Strategii do 3 listopada 2025

Główne obszary działalności Rady Nadzorczej w 2025 roku

Realizacja strategii

- Rada Nadzorcza monitorowała realizację Strategii Grupy PZU na lata 2025-2027, zarówno realizację KPI jak i postępy we wdrażaniu inicjatyw i projektów strategicznych.

Relacje z audytorem

- Rada Nadzorcza pozostawała w kontakcie z audytorem (PwC), omawiając wyniki badania rocznego skonsolidowanego sprawozdania finansowego Grupy PZU za 2024 rok i rocznego jednostkowego sprawozdania finansowego PZU za 2024 rok, a także badania sprawozdań o wypłacalności i kondycji finansowej PZU i Grupy PZU za rok zakończony 31 grudnia 2024 roku;
- Rada Nadzorcza pozostawała w kontakcie z audytorem (PwC) omawiając wyniki przeglądu skróconego śródrocznego skonsolidowanego sprawozdania finansowego Grupy PZU za I półrocze 2025 oraz skróconego śródrocznego jednostkowego sprawozdania PZU za I półrocze 2025 roku;
- Rada Nadzorcza dokonała wyboru firmy audytorskiej przeprowadzającej atestację sprawozdawczości zrównoważonego rozwoju Grupy PZU za 2025 rok.

Rada Nadzorcza zmieniła:

- Politykę wyboru firmy audytorskiej do przeprowadzenia badania;
- Politykę świadczenia przez firmę audytorską przeprowadzającą badanie, przez podmioty powiązane z tą firmą audytorską oraz przez członka sieci firmy audytorskiej dozwolonych usług niebędących badaniem;
- Procedura wyboru firmy audytorskiej.

Finanse

- Rada Nadzorcza na posiedzeniach systematycznie omawiała i oceniała wyniki Grupy PZU oraz poszczególnych pionów biznesowych w odniesieniu do planu finansowego PZU i Grupy PZU na 2025 roku zatwierdzonego w styczniu 2025 roku. W grudniu 2025 roku Rada Nadzorcza zatwierdziła plan finansowy na 2026 rok;
- Rada prowadziła bieżącą ocenę bezpieczeństwa finansowego prowadzonej działalności i wyników finansowych PZU i Grupy PZU w oparciu o otrzymane informacje, dotyczące w szczególności:
 - kwartalnych, półrocznych i rocznych informacji o wynikach finansowych PZU i Grupy PZU;
 - udziałów PZU w rynku;
 - programu reasekuracji;
 - adekwatności kapitałowej dla PZU i Grupy PZU;
 - raportów o wykorzystaniu limitów i wartości progowych koncentracji w Konglomeracie Finansowym PZU.

Ponadto Rada Nadzorcza m.in.:

- zatwierdziła sprawozdanie o wypłacalności i kondycji finansowej PZU za rok zakończony 31 grudnia 2024 roku oraz sprawozdanie o wypłacalności i kondycji finansowej Grupy PZU za rok zakończony 31 grudnia 2024 roku;
- pozytywnie zaopiniowała wniosek Zarządu do Walnego Zgromadzenia w sprawie podziału zysku netto PZU za rok zakończony 31 grudnia 2024 roku.

Audyt wewnętrzny, Compliance, ryzyko i system kontroli wewnętrznej

W zakresie sprawowania nadzoru Rada Nadzorcza była informowana o działalności obszarów: audytu wewnętrznego, zgodności, zarządzania ryzykiem oraz kontroli wewnętrznej. Rada otrzymywała między innymi informacje o wynikach przeprowadzonych audytów i kontroli zewnętrznych oraz stanie realizacji zaleceń pokontrolnych. Prowadziła również przeglądy głównych obszarów ryzyka. Rada otrzymała w szczególności informacje na temat wyników:

- własnej oceny ryzyka i wypłacalności wraz z podsumowaniem rocznego procesu analizy ryzyk oraz identyfikacji ryzyk kluczowych (ocena ORSA);
- Badania i Oceny Nadzorczej zakładów ubezpieczeń i zakładów reasekuracji dokonywanej corocznie przez KNF (ocena BION);

a także:

- kwartalne raporty o ryzyku, uwzględniające informację na temat zarządzania ryzykiem braku zgodności w PZU i spółkach Grupy PZU.

Ponadto Rada Nadzorcza zatwierdziła:

- Strategię zarządzania ryzykiem w Grupie PZU;
- zmiany Regulaminu Zarządu PZU.

Stosowanie zasad ładu korporacyjnego

Polityka informacyjna i komunikacja z inwestorami

Zarząd i Rada Nadzorcza

Systemy i funkcje wewnętrzne

Walne zgromadzenie i relacje z akcjonariuszami

Konflikt interesów i transakcje z podmiotami powiązanymi

Wynagrodzenia

Pozostałe

Rada Nadzorcza w szczególności:

- ustaliła cele zarządcze dla członków Zarządu na 2025 rok oraz dokonała oceny realizacji Celów Zarządczych, warunkujących możliwość otrzymania przez Zarządzającego wynagrodzenia zmiennego za rok 2024;
- ustaliła tekst jednolity Statutu PZU;
- dokonała zmiany Regulaminu Rady Nadzorczej PZU;
- dokonała zmiany Regulaminu Komitetu Audytu Rady Nadzorczej PZU;
- zaopiniowania wniosków Zarządu PZU do Walnego Zgromadzenia w sprawie przyjęcia Polityki równowagi płci w Zarządzie i Radzie Nadzorczej PZU;
- zaopiniowała Politykę implementującą w Grupie PZU założenia Dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2022/2381 z dnia 23 listopada 2022 roku, zwaną „Women on Boards”;
- monitorowała koszty umów o usługi prawne, marketingowe, public relations i doradztwa związanego z zarządzaniem, a także udzielała zgód na zawieranie umów sponsoringowych, dotyczących kampanii reklamowych, komunikacji w mediach społecznościowych oraz doradztwa strategicznego;
- oceniła i zatwierdziła Raport okresowej oceny za rok 2024 dotyczący transakcji zawieranych przez PZU i spółki zależne od PZU z podmiotami powiązanymi;
- dokonała oceny wtórnej odpowiedniości indywidualnej członków Rady Nadzorczej i członków Komitetu Audytu a także pierwotnej oceny odpowiedniości indywidualnej kandydatów na Członków Zarządu, członków Komitetu Audytu oraz Rady Nadzorczej oraz zbiorowej oceny odpowiedniości Zarządu, i Komitetu Audytu. Ponadto Rada Nadzorcza dokonała oceny odpowiedniości indywidualnej Członka Rady Nadzorczej delegowanego do czasowego wykonywania czynności Prezesa Zarządu;
- przeprowadziła postępowania kwalifikacyjne na Prezesa Zarządu;
- przyjęła Sprawozdanie o wynagrodzeniach Członków Zarządu i Rady Nadzorczej za 2024 rok;
- monitorowała prace związane z audytem wybranych obszarów działalności PZU;
- prowadziła przegląd działalności spółek Grupy PZU, w szczególności:
 - o spółek ukraińskich z Grupy PZU w związku z trwającym w tym kraju konfliktem zbrojnym;
 - o LINK4;
 - o PZU Zdrowie.

Ponadto Rada Nadzorcza wyraziła zgodę na:

- objęcie akcji w podwyższonym kapitale zakładowym PZU Zdrowie.

Na posiedzeniach Rada Nadzorcza otrzymywała również informacje na temat przedmiotu uchwał podejmowanych przez Zarząd oraz istotnych zdarzeń z zakresu prowadzenia spraw spółki, w szczególności w obszarze operacyjnym, inwestycyjnym i kadrowym, także w zakresie podmiotów zależnych.

Najważniejsze kwestie, którymi zajmowały się komitety Rady Nadzorczej

Komitety Rady Nadzorczej podczas regularnych posiedzeń w 2025 roku w sposób szczegółowy omawiały najważniejsze kwestie z poszczególnych obszarów działalności spółki, które zgodnie z obowiązującymi regulacjami wymagają zatwierdzenia przez Radę Nadzorczą oraz przedstawiały Radzie Nadzorczej informacje o pracach komitetu.

Komitet Audytu

W 2025 roku odbyło się **15 posiedzeń** Komitetu Audytu, w tym na **6 posiedzeniach** były omawiane kwestie związane ze sprawozdawczością zrównoważonego rozwoju Grupy PZU i jej atestacją.

Najważniejsze kwestie, którymi Komitet Audytu zajmował się w 2025 roku dotyczyły omówienia:

- raportu o ryzyku za IV kwartał 2024 roku i pierwsze trzy kwartały 2025 roku;
- raportu o wykorzystaniu limitu i wartości progowych koncentracji w Konglomeracie Finansowym PZU według stanu na koniec 2024 roku i pierwszych trzech kwartałów 2025 roku;
- wyników własnej oceny ryzyka i wypłacalności PZU i Grupy PZU (ORSA);
- realizacji Strategii obszaru ryzyka na lata 2021-2024;
- sprawozdania rocznego z działalności Biura Audytu Wewnętrznego w 2024 roku;

- wyników kontroli zewnętrznych przeprowadzonych w PZU w 2024 roku;
- raportu z działalności Biura Audytu Wewnętrznego w IV kwartale 2024 roku i w pierwszych trzech kwartałach 2025 roku;
- projektu planu audytu na 2026 rok;
- wyników finansowych PZU i Grupy PZU za rok 2024, I półrocze 2025 roku oraz I i III kwartał 2025 roku;
- sprawozdania dodatkowego dla Komitetu Audytu.

W 2025 roku Komitet wydał rekomendacje dla Rady Nadzorczej w sprawie:

- oceny sprawozdania finansowego PZU oraz skonsolidowanego sprawozdania finansowego Grupy Kapitałowej PZU za rok zakończony 31 grudnia 2024 roku, a także sprawozdania Zarządu z działalności Grupy Kapitałowej PZU oraz PZU za rok 2024, w tym zawierającym sprawozdawczość zrównoważonego rozwoju za ten sam okres;
- oceny wniosku Zarządu do Walnego Zgromadzenia w sprawie podziału zysku netto PZU za rok zakończony 31 grudnia 2024 roku;
- zatwierdzenia Strategii zarządzania ryzykiem w Grupie PZU;
- oceny sprawozdania o wypłacalności i kondycji finansowej PZU za rok zakończony 31 grudnia 2024 roku;
- oceny sprawozdania o wypłacalności i kondycji finansowej Grupy PZU za rok zakończony 31 grudnia 2024 roku;
- wyboru PKF Consult Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością sp. k. jako firmy audytorskiej przeprowadzającej atestację sprawozdawczości zrównoważonego rozwoju Grupy PZU za 2025 rok;
- aktualizacji Polityki wyboru firmy audytorskiej do przeprowadzenia badania;
- aktualizacji Polityki świadczenia przez firmę audytorską przeprowadzającą badanie ustawowe, przez podmioty powiązane z tą firmą audytorską oraz przez członka sieci firmy audytorskiej dozwolonych usług niebędących badaniem;
- aktualizacji Procedury wyboru firmy audytorskiej;
- przyjął sprawozdanie Komitetu Audytu z działalności w 2024 roku.

Komitet Audytu podejmował uchwały w sprawie akceptacji usług dozwolonych świadczonych przez audytora PZU, PwC, na rzecz podmiotów z Grupy PZU. Na podstawie analizy oświadczeń złożonych przez przedstawicieli podmiotu wykonującego badanie – PwC, Komitet pozytywnie ocenił niezależność biegłego rewidenta i firmy audytorskiej oraz potwierdził, że audytor i PZU przestrzegają wymogów regulacyjnych dotyczących rotacji kluczowego biegłego rewidenta i firmy audytorskiej przeprowadzającej badanie jednostkowego i skonsolidowanego sprawozdania finansowego oraz jednostkowego i skonsolidowanego sprawozdania o wypłacalności i kondycji finansowej PZU oraz Grupy Kapitałowej PZU.

Komitet Nominacji i Wynagrodzeń

W 2025 roku odbyło się **14 posiedzeń** Komitetu Nominacji i Wynagrodzeń.

Najważniejsze kwestie, którymi Komitet Nominacji i Wynagrodzeń zajmował się w 2025 roku dotyczyły:

- ustalenia Celów Zarządczych członków Zarządu PZU na 2025 rok;
- wydania rekomendacji dla Rady Nadzorczej PZU w sprawie wyrażenia zgody na wypłatę członkom Zarządu PZU odroczonego wynagrodzenia zmiennego z umowy o świadczenie usług zarządzania za 2021 i 2022 rok;
- oceny realizacji Celów Zarządczych za 2024 rok warunkujących możliwość otrzymania przez Zarządzającego wynagrodzenia zmiennego za 2024 rok;
- omówienia sprawozdania Rady Nadzorczej o wynagrodzeniach członków Zarządu i Rady Nadzorczej PZU za rok 2024;
- omówienia Raportu Zarządu PZU na temat realizacji Polityki wynagradzania członków Zarządu i Rady Nadzorczej PZU za okres od 1 lipca 2024 roku do 30 czerwca 2025 roku;
- przeprowadzenia oceny odpowiedniości członków Rady Nadzorczej oraz członków Komitetu Audytu PZU (wtórna ocena indywidualna);
- oceny odpowiedniości kandydatów na członków Rady Nadzorczej PZU (ocena indywidualna);
- oceny odpowiedniości kandydata na członka Komitetu Audytu Rady Nadzorczej PZU (ocena indywidualna i zbiorowa);
- oceny odpowiedniości kandydatów na członków Zarządu PZU (ocena indywidualna i zbiorowa);
- przeprowadzenia oceny odpowiedniości członków Zarządu (wtórna ocena indywidualna);
- przeglądu Polityki różnorodności wobec organów PZU.

Komitet Strategii

W 2025 roku odbyły się **3 posiedzenia** Komitetu Strategii.

Najważniejsze kwestie, którymi Komitet Strategii zajmował się w 2025 roku dotyczyły:

- omówienia raportów na temat wdrożenia Strategii Grupy PZU na lata 2025-2027;
- wydania rekomendacji dla Rady Nadzorczej PZU w sprawie wyrażenia zgody na objęcie akcji w podwyższonym kapitale zakładowym PZU Zdrowie.

7.3.2.2. Priorytety Rady Nadzorczej na 2026 rok

Rada Nadzorcza zidentyfikowała poniższe priorytety na 2026 rok:

- Nadzorowanie procesu reorganizacji kapitałowej Grupy PZU i Grupy Pekao;
- Wybór członków Zarządu na kolejną kadencję obejmującą lata 2027-2029;
- Ustalenie celów zarządczych dla członków Zarządu na 2026 rok oraz ocena realizacji celów zarządczych, warunkujących możliwość otrzymania przez członków Zarządu wynagrodzenia zmiennego za rok 2025;
- Wybór audytora do atestacji sprawozdawczości zrównoważonego rozwoju Grupy PZU za 2026;
- Monitorowanie realizacji Strategii Grupy PZU na lata 2025-2027;
- Monitorowanie realizacji planu finansowego, kwartalnych wyników finansowych oraz bieżąca ocena bezpieczeństwa finansowego prowadzonej działalności Grupy PZU i osiąganych wyników finansowych.

Stosowanie zasad ładu korporacyjnego

Polityka informacyjna i komunikacja z inwestorami

Zarząd i Rada Nadzorcza

Systemy i funkcje wewnętrzne

Walne zgromadzenie i relacje z akcjonariuszami

Konflikt interesów i transakcje z podmiotami powiązanymi

Wynagrodzenia

7.3.3. Polityka różnorodności

PZU stosuje dobre praktyki promujące różnorodność i dba o równe traktowanie pracowników. W PZU panuje przekonanie, że różnorodność ról, zróżnicowanie cech charakteru i osobowości buduje sukces całej organizacji.

Polityka różnorodności w odniesieniu do organów nadzorujących, zarządzających i administrujących

PZU od czerwca 2022 roku posiada Politykę różnorodności wobec członków organów PZU, przyjętą odpowiednio przez Radę Nadzorczą i Walne Zgromadzenie.

Cele i sposób realizacji polityki

Celem Polityki różnorodności jest zapewnienie wysokiej jakości pracy organów PZU poprzez wybór kompetentnych osób, z uwzględnieniem różnorodności pod względem płci, wieku, wykształcenia, wiedzy specjalistycznej i doświadczenia. Dzięki temu PZU poszerza perspektywy działania i tworzy innowacyjne, zróżnicowane, integracyjne i sprawiedliwe środowisko pracy.

Przy kształtowaniu składów organów PZU stosuje zasady różnorodności, zachowując obiektywizm i opierając się na kryteriach merytorycznych. Polityka nie odnosi się jedynie do kwestii niepełnosprawności wskazanej w projekcie rozporządzenia dotyczącym informacji bieżących i okresowych.

Organy odpowiedzialne za wybór członków Zarządu i Rady Nadzorczej dbają o to, by osoby te posiadały zróżnicowaną wiedzę, doświadczenie, umiejętności oraz inne kwalifikacje wymagane przepisami prawa i wewnętrznymi regulacjami, w tym Zasadami oceny odpowiedzialności.

W zakresie kwalifikacji PZU uwzględnia również ustawowe wymogi dotyczące wykształcenia i doświadczenia zawodowego niezbędnego do pełnienia funkcji w podmiotach prowadzących działalność ubezpieczeniową. Kryteria te wynikają z Kodeksu spółek handlowych, ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej oraz ustawy o zasadach zarządzania mieniem państwowym.

Skutki polityki

Wybór członków Zarządu i Rady Nadzorczej na nową kadencję odbywa się z poszanowaniem zasady równego dostępu kobiet i mężczyzn do stanowisk w organach spółki. Walne Zgromadzenie oraz Rada Nadzorcza, ustalając skład tych organów, dążą do zachowania równowagi płci, tak aby udział płci mniej licznej wynosił co najmniej **30%**

W 2025 roku składy Rady Nadzorczej i Zarządu PZU zapewniały szeroki zakres kompetencji, różne perspektywy oraz wiedzę i umiejętności potrzebne do podejmowania niezależnych decyzji. Organy te obejmowały osoby w różnym wieku, obu płci oraz o zróżnicowanym wykształceniu i doświadczeniu co zostało zaprezentowane w tabelach na kolejnej stronie.

W Radzie Nadzorczej i Zarządzie dominowali mężczyźni. Kryterium udziału płci mniej licznej na poziomie co najmniej 30% było spełnione w Radzie Nadzorczej (4 kobiety wśród 11 osób), natomiast nie zostało spełnione w Zarządzie (1 kobieta w 7 osobowym zarządzie).

Struktura obu organów odpowiadała potrzebie zróżnicowania wiekowego. Na koniec 2025 roku średnia wieku członków Rady Nadzorczej wyniosła 56 lat, a Zarządu 51 lat. Różnica wieku między najmłodszym (43 lata) a najstarszym (69 lat) Członkiem Rady Nadzorczej wynosiła 26 lat. W Zarządzie najmłodszy członek miał 46 lat, a najstarszy 58 lat.

W Radzie Nadzorczej przeważały osoby z wykształceniem ekonomicznym i prawniczym, w tym przedstawiciele nauki i biznesu. Większość Członków Zarządu posiadała doświadczenie w ubezpieczeniach, bankowości, finansach. Członkowie organów PZU legitymują się także certyfikatami i tytułami zawodowymi i naukowymi zdobytymi w Polsce i za granicą.

Trzech członków zasiadających w Radzie Nadzorczej legitymuje się ponad 6 letnim dośwadczeniem w Radach Nadzorczych spółek z sektora finansowego. Wszyscy członowe Zarządu posiadali ponad 7 letnie dośwadczenie w sektorze fnansowym, w tym dwóch ponad 22 letnie.

Stosowanie zasad Ładu korporacyjnego

Polityka informacyjna i komunikacja z inwestorami

Zarząd i Rada Nadzorcza

Systemy i funkcje wewnętrzne

Walne zgromadzenie i relacje z akcjonariuszami

Konflikt interesów i transakcje z podmiotami powiązanymi

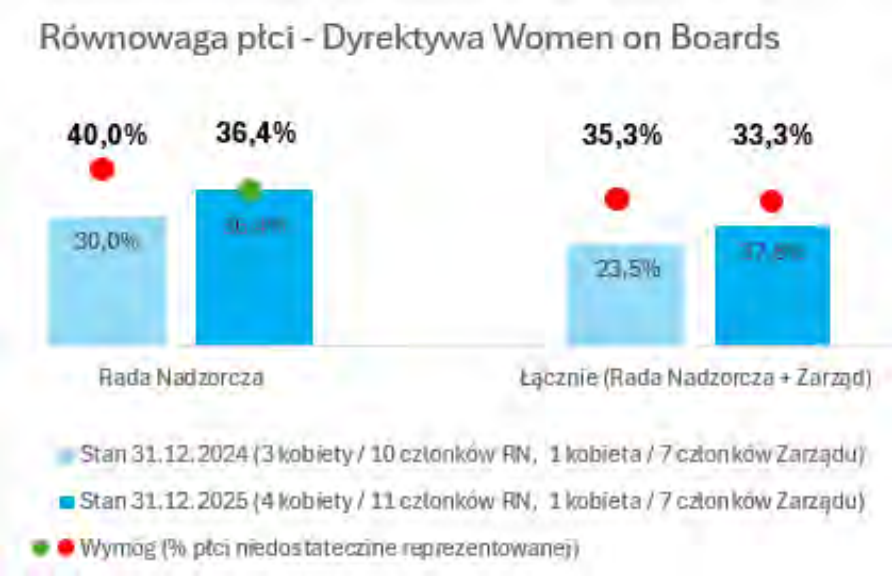
Wynagrodzenia

Dyrektywa Women on Boards

PZU monitoruje zmiany regulacyjne i zapewnia zgodność z przepisami dotyczącymi odpowiedniości organów.

W związku z Dyrektywą Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2022/2381 z dnia 23 listopada 2022 roku w sprawie poprawy równowagi płci wśród dyrektorów spółek giełdowych oraz powiązanych środków, w dniu 25 czerwca 2025 roku ZWZ PZU przyjęło Politykę równowagi płci w Zarządzie i Radzie Nadzorczej PZU SA, której celem jest ustalenie zasad mających zapewnić równowagę płci w Zarządzie i Radzie Nadzorczej. Zgodnie z Polityką Spółka będzie dążyć do realizacji celu polegającego na tym, aby łączna liczba stanowisk w Zarządzie oraz Radzie Nadzorczej zajmowanych przez osoby należące do niedostatecznie reprezentowanej płci była zgodna z przepisami prawa oraz osoby należące do niedostatecznie reprezentowanej płci zajmowały stanowiska w każdym z organów Spółki¹.

Na koniec 2025 roku PZU spełniał wymóg określony w dyrektywie*) w odniesieniu do stanowisk dyrektorów niewykonawczych (tj. Rady Nadzorczej), natomiast nie spełniał wymogu w odniesieniu do wszystkich stanowisk dyrektorskich (tj. Rada Nadzorcza + Zarząd).



*) Zgodnie z rozporządzeniem - docelowe liczby stanowisk dyrektorskich zajmowanych przez osoby należące do niedostatecznie reprezentowanej płci – w odniesieniu do organów PZU prezentuje poniższa tabela:

Liczba stanowisk w organie spółki	Minimalna liczba stanowisk dyrektorów niewykonawczych zajmowanych przez osoby należące do niedostatecznie reprezentowanej płci niezbędna do osiągnięcia celu 40 % (art. 5 ust. 1 lit. a))	Minimalna liczba stanowisk dyrektorskich zajmowanych przez osoby należące do niedostatecznie reprezentowanej płci niezbędna do osiągnięcia celu 33 % (art. 5 ust. 1 lit. b))
10	4(40%)	
11	4(36,4%)	
17		6(35,3%)
18		6(33,3%)

1) Do czasu wejścia w życie przepisów implementujących ww. Dyrektywę PZU dąży do zapewnienia udziału mniejszości ze względu na płeć na poziomie 30%.

Stopień różnorodności w odniesieniu do organów nadzorujących, zarządzających i administrujących na 31 grudnia 2025 roku oraz na dzień podpisania sprawozdania zaprezentowany został w poniższych tabelach.

Wiek i płeć

	Rada Nadzorcza PZU							
	31.12.2024				31.12.2025 i na dzień podpisania sprawozdania			
	liczba osób		%		liczba osób		%	
	kobiety	mężczyźni	kobiety	mężczyźni	kobiety	mężczyźni	kobiety	mężczyźni
41-50 lat	2	4	20%	40%	2	1	18,2%	9,1%
51-60 lat	1	2	10%	20%	2	2	18,2%	18,2%
61-70 lat	0	1	0%	10%	0	4	0%	36,4%
Ogółem w podziale na płeć	3	7	30%	70%	4	7	36,4%	63,6%

	Zarząd PZU							
	31.12.2024				31.12.2025 i na dzień podpisania sprawozdania			
	liczba osób		%		liczba osób		%	
	kobiety	mężczyźni	kobiety	mężczyźni	kobiety	mężczyźni	kobiety	mężczyźni
30-40 lat	0	0	0%	0%	0	0	0%	0%
41-50 lat	0	4	0%	57%	0	2	0%	29%
51-60 lat	1	2	14%	29%	1	4	14%	57%
Ogółem w podziale na płeć	1	6	14%	86%	1	6	14%	86%

Wykształcenie i wiedza specjalistyczna

Wykształcenie	Ubezpieczenia, bankowość, finanse	Zarządzanie i marketing	Prawo	Ekonomia	Inne
Rada Nadzorcza [liczba osób]	1	2	4	4	0
Zarząd [liczba osób]	5	0	1	1	0

Certyfikaty / tytuły i stopnie naukowe*	MBA	EMBA	ACCA	CQF	prof.	dr hab.	dr	DBA
Rada Nadzorcza [liczba osób]	2	0	1	0	2	3	4	1
Zarząd [liczba osób]	3	1	1	0	0	0	0	0

*) MBA – Master of Business Administration, EMBA – Executive MBA, ACCA – Association of Chartered Certified Accountants, CQF – Certificate in Quantitative Finance, prof. – profesor, dr hab. – doktor habilitowany, dr – doktor, DBA - Doctor of Business Administration

Doświadczenie zawodowe

Doświadczenie członków Rady Nadzorczej PZU w Radach Nadzorczych spółek z sektora finansowego (z wyłączeniem Rady Nadzorczej PZU)			
	1-3 lat	3-6 lat	> 6 lat
Liczba osób	1	0	3

Doświadczenie członków Zarządu PZU w sektorze finansowym przed powołaniem do Zarządu PZU				
	1-7 lat	7-15 lat	15-22 lata	> 22 lat
Liczba osób	0	3	2	2

Staż członków w organach PZU			
	1-3 lat	3-6 lat	> 6 lat
Rada Nadzorcza [liczba osób]	11	0	0
Zarząd [liczba osób]	4	0	3

7.4. Systemy i funkcje wewnętrzne

System zarządzania ryzykiem oraz system kontroli wewnętrznej w PZU opierają się na modelu trzech linii obrony. Ich struktura odzwierciedla standardy branży ubezpieczeniowej i wymagania nadzorcze. Oba systemy są kluczowym elementem zarządzania Grupą PZU i zapewniają skuteczny nadzór nad PZU oraz spółkami zależnymi.

7.4.1. System zarządzania ryzykiem i system kontroli wewnętrznej

Grupa PZU została zidentyfikowana przez KNF jako konglomerat finansowy, w którym PZU pełni rolę podmiotu wiodącego.

W Grupie PZU ustalono podział zadań i zasady realizacji obowiązków wynikających z nadzoru, a współpracę oraz wymianę informacji regulują porozumienia między spółkami. Kluczowa jest współpraca PZU i PZU Życie, które mają zbliżone modele zarządcze i wspólnie działają m.in. w obszarze strategii, ryzyka i wsparcia operacyjnego.

System Zarządzania Ryzykiem (SZR) Grupy PZU ma na celu wczesne wykrywanie i właściwe zarządzanie istotnymi ryzykami dotyczącymi całej Grupy i jej spółek. PZU nadzoruje SZR na podstawie porozumień o współpracy z podmiotami zależnymi i pozyskiwanych dzięki nim informacji. Zarządza ryzykiem w ujęciu zagregowanym, zwłaszcza w obszarze wymogów kapitałowych, a jednolite standardy oceny ryzyka obowiązują we wszystkich spółkach Grupy z uwzględnieniem przepisów prawa. System został zaprojektowany tak, aby wspierać realizację strategii Grupy i poszczególnych podmiotów. Podstawą jego funkcjonowania jest „Strategia zarządzania ryzykiem w Grupie PZU”.

Efektywne zarządzanie ryzykiem wspiera **System Kontroli Wewnętrznej (SKW)**, dostosowany do skali i struktury działalności. Celem SKW jest zapewnienie skuteczności operacyjnej, rzetelnej sprawozdawczości, zgodności z przepisami, normami wewnętrznymi i zasadami zarządzania ryzykiem.

SKW obejmuje nadzór, procedury administracyjne i księgowe, struktury organizacyjne, systemy raportowania, rozwiązania informatyczne, funkcję zgodności oraz inne mechanizmy zapewniające bezpieczeństwo i stabilność działania.

Compliance

W PZU funkcja zgodności (compliance) jest elementem systemu kontroli wewnętrznej i podlega Dyrektorowi Zarządzającemu ds. Regulacji, który raportuje do Prezesa Zarządu PZU lub osoby delegowanej do czasowego wykonywania czynności Prezesa Zarządu. Powołanie i odwołanie osoby kierującej jednostką compliance wymaga opinii Komitetu Audytu Rady Nadzorczej. Dyrektor Zarządzający ds. Regulacji ma bezpośredni dostęp do Zarządu i Rady Nadzorczej, a przedstawiciele Biura Compliance uczestniczą w wybranych komitetach działających w spółce.

W ramach SKW wyodrębnia się:

- **funkcję kontroli** – mechanizmy kontrolne w procesach, niezależne monitorowanie i raportowanie;
- **funkcję zgodności** – realizowaną przez Biuro Compliance;
- **jednostkę ds. kontroli wewnętrznej** – Biuro Kontroli Wewnętrznej, odpowiedzialne za wdrażanie i nadzór nad rozwiązaniami SKW;
- **audyt wewnętrzny** – Biuro Audytu Wewnętrznego, oceniające niezależnie i obiektywnie skuteczność SKW i SZR.

SKW w Grupie PZU działa na poziomie PZU jako podmiotu wiodącego i jest dostosowany do specyfiki poszczególnych spółek, z uwzględnieniem proporcjonalności i adekwatności. W grupach bankowych system funkcjonuje zgodnie z przepisami sektorowymi.

System zarządzania ryzykiem i system kontroli wewnętrznej opierają się na trzech liniach obrony:

1. **I linia** – zarządzanie ryzykiem przez właścicieli procesów w działalności operacyjnej;
2. **II linia** – zarządzanie ryzykiem przez wyspecjalizowane jednostki oraz działalność Biuro Compliance;
3. **III linia** – audyt wewnętrzny realizowany przez Biuro Audytu Wewnętrznego.

Kontrola wewnętrzna

Kontrola wewnętrzna służy niezależnej ocenie adekwatności, prawidłowości i efektywności mechanizmów kontrolnych oraz jakości realizowanych procesów. W PZU jest realizowana przez Biuro Kontroli Wewnętrznej (BKO), które działa niezależnie i jest wyodrębnioną jednostką podległą kierownictwu spółki.

Przedmiotem kontroli wewnętrznej mogą być w szczególności:

- zgodność działań z przepisami prawa, regulacjami wewnętrznymi lub standardami postępowania;
- zgodność postępowania osób powiązanych ze Spółką z zasadami określonymi w przepisach wewnętrznych lub standardach postępowania;
- ocena adekwatności i efektywności stosowanych mechanizmów kontrolnych;
- prawidłowość stosowania mechanizmów zgodnie z celem ich zaprojektowania.

Kontrolą może zostać objęty każdy obszar działalności. Zadania realizowane są na podstawie rocznego Planu kontroli oraz jako kontrole doraźne.

Audyt wewnętrzny

Funkcja audytu wewnętrznego działa niezależnie od funkcji operacyjnych i wspiera Grupę PZU w usprawnianiu procesów oraz ocenie systemu kontroli wewnętrznej i innych elementów systemu zarządzania.

Do zadań funkcji audytu wewnętrznego należy w szczególności:

- opracowanie i realizacja planu audytu uwzględniającego wszystkie istotne obszary działalności;
- wydawanie rekomendacji na podstawie wyników audytów;
- monitorowanie realizacji działań naprawczych wynikających z wydanych rekomendacji.

Plan audytu jest sporządzany na podstawie corocznej identyfikacji i oceny ryzyka występującego w poszczególnych obszarach działalności PZU. Projekt tego planu jest opiniowany przez Komitet Audytu, a następnie zatwierdzany przez Zarząd.

Nadzór nad realizacją rekomendacji sprawują nadzorujący Członkowie Zarządu lub Dyrektorzy Grupy PZU. Biuro Audytu Wewnętrznego – na podstawie informacji otrzymanych od poszczególnych jednostek – monitoruje i weryfikuje wypełnianie rekomendacji. Po analizie decyduje, czy uznać je za zrealizowane.

Niezależność audytu zapewniają następujące zasady:

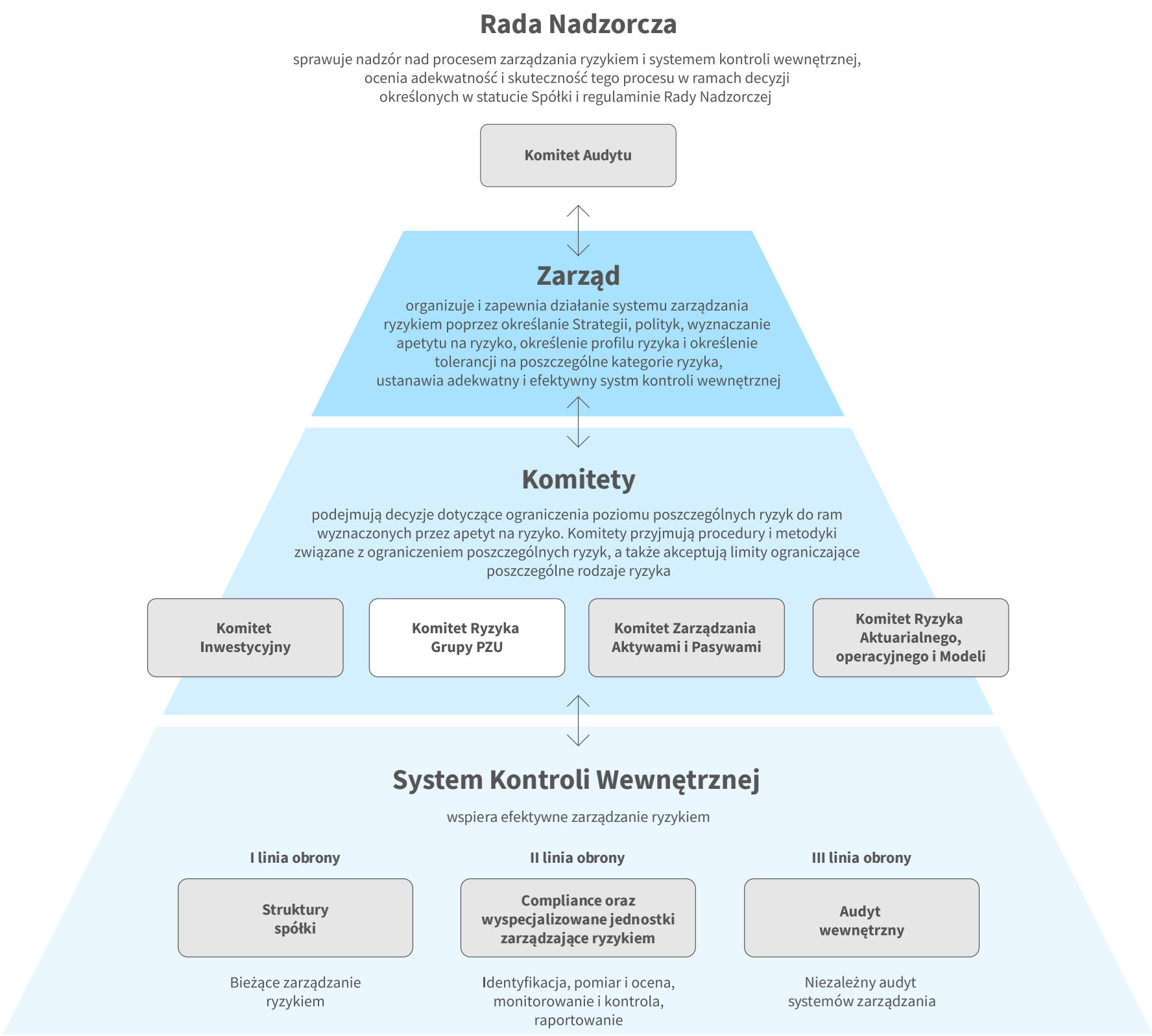
- Dyrektor Zarządzający ds. Audytu kierujący Biurem Audytu Wewnętrznego podlega funkcjonalnie Komitetowi Audytu, a organizacyjnie Prezesowi Zarządu PZU lub osobie delegowanej do czasowego wykonywania czynności Prezesa Zarządu PZU;
- Powołanie i odwołanie osoby na stanowisko kierującego jednostką właściwą do spraw audytu wewnętrznego wymaga opinii Komitetu Audytu Rady Nadzorczej;
- Dyrektor Zarządzający ds. Audytu uczestniczy w posiedzeniach Komitetu Audytu i Zarządu, a przedstawiciele BAW – w wybranych komitetach PZU;
- Audytorzy posiadają wysokie kwalifikacje, mają dostęp do niezbędnych danych i informacji oraz wykonują zadania z zachowaniem pełnej niezależności;
- Zakres audytów i wydawane oceny są autonomicznymi decyzjami audytu. Zadania są przydzielane tak, aby wykluczyć konflikty interesów. Audytor nie może oceniać obszaru, którym wcześniej zarządzał lub w którym pracował w ciągu ostatniego roku oraz nie przejmuje odpowiedzialności za działalność operacyjną podlegającą audytowi.

Stosowanie zasad ładu korporacyjnego

Polityka informacyjna i komunikacja z inwestorami

Zarząd i Rada Nadzorcza

Schemat organizacji systemu zarządzania ryzykiem i systemu kontroli wewnętrznej



Systemy i funkcje wewnętrzne

Walne zgromadzenie i relacje z akcjonariuszami

Konflikt interesów i transakcje z podmiotami powiązanymi

Wynagrodzenia

7.4.2. System kontroli wewnętrznej i zarządzania ryzykiem w procesie sporządzania sprawozdań finansowych

Proces sporządzania sprawozdań finansowych w PZU realizują jednostki Pionu Finansowego oraz inne komórki zgodnie z zakresem swoich kompetencji. Pion Finansowy nadzoruje członek Zarządu, a sprawozdania wymagają akceptacji Zarządu.

Proces opiera się na:

- zasadach (polityce) rachunkowości przyjętych przez Zarząd;
- planie kont z komentarzem;
- wewnętrznych regulacjach dotyczących ewidencji, wyceny aktywów i pasywów oraz ustalania wyniku;
- sposobie prowadzenia ksiąg rachunkowych;
- systemach sprawozdawczych.

Dane przygotowywane są w systemach źródłowych według sformalizowanych procedur operacyjnych i akceptacyjnych z jasno określonymi kompetencjami. Zadania wykonują wykwalifikowani pracownicy posiadający odpowiednią wiedzę i doświadczenie.

PZU monitoruje zmiany regulacyjne dotyczące rachunkowości i sprawozdawczości ubezpieczycieli oraz wdraża niezbędne dostosowania. Harmonogramy zamknięcia ksiąg i sporządzania sprawozdań określają kluczowe czynności i przypisane odpowiedzialności.

Kluczowe kontrole w procesie sprawozdawczym obejmują:

- monitoring jakości danych wejściowych z wykorzystaniem zdefiniowanych w systemach finansowych reguł poprawności;
- mapping danych z systemów źródłowych na sprawozdania finansowe;
- przeglądy analityczne w oparciu o wiedzę biznesową i transakcje gospodarcze;
- przeglądy formalne pod kątem zgodności z przepisami i praktyką rynkową.

Skonsolidowana sprawozdawczość finansowa PZU i PZU Życie jest koordynowana dzięki wspólnemu modelowi organizacyjnemu Pionów Finansowych (unia personalna). W konsolidowanych jednostkach zależnych, PZU sprawuje funkcje kontrolne za pośrednictwem Zarządów i Rad Nadzorczych tych spółek.

Proces skonsolidowanej sprawozdawczości finansowej regulują wewnętrzne akty określające zasady polityki rachunkowości i standardy sprawozdawczości. Obowiązują szczegółowe harmonogramy z przypisanymi odpowiedzialnościami.

Pakiety konsolidacyjne spółek zależnych:

- podlegają weryfikacji przez biegłego rewidenta badającego skonsolidowane sprawozdania Grupy PZU;
- są analizowane przez specjalistów;
- w przypadku banków – są uzgadniane z ich publikowaną sprawozdawczością giełdową.

Prawidłowość procesu sprawozdawczego jest okresowo oceniana przez audyt wewnętrzny.

Komitet Audytu Rady Nadzorczej

Komitet Audytu wspiera Radę Nadzorczą w monitorowaniu procesu sprawozdawczości finansowej.

Zakres jego działania przedstawiono w rozdziale [7.3.2. Rada Nadzorcza / Komitet Audytu](#). Komitet w szczególności:

- dokonuje wstępnej oceny sprawozdania Zarządu z działalności PZU i Grupy zawierającego sprawozdawczość zrównoważonego rozwoju oraz rocznych sprawozdań finansowych (jednostkowego i skonsolidowanego);
- rekomenduje Radzie Nadzorczej wybór firmy audytorskiej do badania i przeglądu sprawozdań finansowych oraz rocznego sprawozdania o wypłacalności i kondycji finansowej (PZU i Grupy PZU) zgodnie z wymogami Solvency II, a także atestacji sprawozdawczości zrównoważonego rozwoju.

7.4.3. Audytorzy zewnętrzni

PZU wybiera podmioty uprawnione do badania sprawozdań finansowych i atestacji sprawozdawczości zrównoważonego rozwoju zgodnie z:

- Polityką wyboru firmy audytorskiej do przeprowadzenia badania sprawozdań finansowych oraz atestacji sprawozdawczości zrównoważonego rozwoju;
- Polityką świadczenia przez firmę audytorską przeprowadzającą badanie sprawozdań finansowych lub atestację sprawozdawczości zrównoważonego rozwoju, przez podmioty powiązane z tą firmą audytorską oraz przez członka sieci, do której należy firma audytorska, dozwolonych usług niebędących badaniem lub atestacją sprawozdawczości zrównoważonego rozwoju;
- Procedurą wyboru firmy audytorskiej.

Na początku 2025 roku Komitet Audytu zaktualizował te dokumenty, rozszerzając je o regulacje dotyczące atestacji sprawozdawczości zrównoważonego rozwoju oraz dostosowując ich tytuły do obowiązujących przepisów. Rada Nadzorcza zatwierdziła zmiany ze skutkiem od 1 stycznia 2025 roku.

Główne założenia polityki wyboru firmy audytorskiej

Polityka wyboru firmy audytorskiej do przeprowadzenia badania sprawozdań finansowych oraz atestacji sprawozdawczości zrównoważonego rozwoju zakłada:

- zapewnienie prawidłowego, transparentnego i regulacyjnego przebiegu procesu wyboru oraz jasne określenie odpowiedzialności uczestników;
- kluczową rolę Komitetu Audytu w rekomendacji wyboru audytora;
- zapewnienie wysokiej jakości badania i atestacji oraz spełnienia wymogów niezależności;
- możliwość badania i atestacji Grupy PZU przez jedną firmę audytorską;
- stosowanie zasad rotacji firmy audytorskiej i kluczowego biegłego rewidenta w określonym horyzoncie czasowym.

Stosowanie zasad ładu korporacyjnego

Polityka informacyjna i komunikacja z inwestorami

Zarząd i Rada Nadzorcza

Systemy i funkcje wewnętrzne

Walne zgromadzenie i relacje z akcjonariuszami

Konflikt interesów i transakcje z podmiotami powiązanymi

Wynagrodzenia

Podmiot uprawniony do badania sprawozdań finansowych

24 sierpnia 2022 roku, po zapoznaniu się z rekomendacją Komitetu Audytu, Rada Nadzorcza PZU wybrała firmę PricewaterhouseCoopers Polska Sp. z o.o. Audyt Sp.k. **(PwC)** do badania rocznych i przeglądów śródrocznych jednostkowych i skonsolidowanych sprawozdań finansowych oraz badania rocznych sprawozdań o wypłacalności i kondycji finansowej PZU i Grupy PZU za lata 2024–2028, z możliwością przedłużenia współpracy na lata 2029–2030.

Umowa z PwC została zawarta 15 grudnia 2023 roku.

Podmiot przeprowadzający atestację sprawozdawczości zrównoważonego rozwoju

Zgodnie ze Statutem PZU zmienionym 19 sierpnia 2025 roku, firmę audytorską do atestacji sprawozdawczości zrównoważonego rozwoju Grupy PZU wybiera Rada Nadzorcza.

7 listopada 2025 roku, po zapoznaniu się z rekomendacją Komitetu Audytu, Rada Nadzorcza wybrała PKF Consult Sp. z o.o. sp.k. **(PKF)** jako firmę odpowiedzialną za atestację sprawozdawczości zrównoważonego rozwoju Grupy PZU za 2025 rok. Umowę z PKF wynegocjował i podpisał Zarząd PZU w dniu 16 grudnia 2025 roku.

Atestację sprawozdawczości zrównoważonego rozwoju Grupy PZU za 2024 rok przeprowadziła firma PwC na podstawie aneksu do umowy na badania sprawozdań finansowych.

Główne założenia polityki świadczenia dozwolonych usług

W PZU funkcjonuje Polityka świadczenia przez firmę audytorską oraz podmioty z nią powiązane usług dozwolonych, które nie stanowią badania sprawozdań finansowych ani atestacji sprawozdawczości zrównoważonego rozwoju.

Najważniejsze założenia Polityki obejmują:

- zapewnienie niezależności audytora – poprzez precyzyjne określenie katalogu usług zakazanych, obowiązek każdorazowej oceny zagrożeń dla niezależności oraz stosowanie odpowiednich zabezpieczeń zarówno w przypadku usług związanych z badaniem, jak i atestacją;
- szerokie i jednoznaczne zdefiniowanie usług zakazanych, które dodatkowo podlegają ograniczeniom czasowym, aby eliminować ryzyka wpływu na pracę audytora;
- ścisłe określenie katalogu usług dozwolonych, których zlecenie wymaga każdorazowo uzyskania zgody Komitetu Audytu po przeprowadzeniu stosownej oceny ryzyka;
- wprowadzenie limitu wynagrodzeń za usługi inne niż badanie, co ma zapobiegać powstawaniu ekonomicznego uzależnienia firmy audytorskiej od PZU lub spółek z Grupy PZU;
- formalną procedurę wnioskowania i kontroli, która zapewnia transparentność całego procesu oraz pełną zgodność z regulacjami krajowymi i unijnymi, w tym wymogami dotyczącymi jednostek zainteresowania publicznego.

Wykaz dozwolonych usług świadczonych na rzecz emitenta przez firmę audytorską

W 2025 roku PwC świadczył na rzecz PZU dozwolone usługi niebędące badaniem. Każdorazowo wymagały one zgody Komitetu Audytu, który ocenił potencjalne zagrożenia dla niezależności firmy zgodnie z polityką przyjętą przez Radę Nadzorczą.

Usługi dozwolone świadczone przez PwC w ramach badań i przeglądów sprawozdań za 2024–2025 obejmowały:

- przeglądy śródrocznych jednostkowych i skonsolidowanych sprawozdań finansowych PZU i Grupy PZU za okresy zakończone 30 czerwca 2024 roku i 30 czerwca 2025 roku;
- badania jednostkowych i skonsolidowanych sprawozdań o wypłacalności i kondycji finansowej PZU oraz Grupy PZU za lata zakończone 31 grudnia 2024 roku i 31 grudnia 2025 roku.

W 2025 roku PKF nie świadczył na rzecz PZU dozwolonych usług niebędących atestacją sprawozdawczości zrównoważonego rozwoju.

Wynagrodzenie firm audytorskich

W tabelach poniżej przedstawiono kwoty wynagrodzenia firm audytorskich Grupy PZU, obejmujące wynagrodzenia (wypłacone lub należne za dany okres, powiększone o VAT) dla:

- PwC i firm z jej sieci – za badanie i przegląd sprawozdań finansowych oraz przegląd sprawozdań o wypłacalności i kondycji finansowej za lata 2024 i 2025, a także za atestację sprawozdawczości zrównoważonego rozwoju za 2024 rok;
- PKF Consult – za atestację sprawozdawczości zrównoważonego rozwoju za 2025 rok.

Wynagrodzenie należne firmie audytorskiej Grupy PZU – PwC oraz firmom z sieci za badanie sprawozdań finansowych podlegających konsolidacji jednostek Grupy PZU, wypłacone lub należne za dany okres, powiększone o podatek VAT	1 stycznia – 31 grudnia 2024 (w tys. zł)	1 stycznia – 31 grudnia 2025 (w tys. zł)
Badanie sprawozdań finansowych	16 063	17 443
Przegląd sprawozdań finansowych	2 079	2 153
Inne usługi poświadczające, w tym atestację sprawozdawczości ESG	7 058 ¹⁾	5 201 ²⁾
Pozostałe usługi	1 506	2 998
Razem	26 706	27 785

1) w tym 2 766 tys. zł. dotyczące usługi atestacji sprawozdawczości ESG za rok 2024 dla Grupy PZU, Grupy Kapitałowej Pekao oraz Grupy Kapitałowej Alior Banku
2) w tym 646 tys. zł. dotyczące usługi atestacji sprawozdawczości ESG za rok 2025 dla Grupy Kapitałowej Pekao oraz 210 tys. zł dotyczące usługi atestacji sprawozdawczości ESG Grupy Kapitałowej Alior Banku za 2024 rok.

Kwota należna PKF Consult Sp. z o.o. sp.k. za usługę atestacji sprawozdawczości zrównoważonego rozwoju Grupy PZU za rok 2025 wyniosła w 2025 roku 278 tys. zł.

Wynagrodzenie należne firmie audytorskiej za badanie sprawozdań finansowych PZU wypłacone lub należne za dany okres, powiększone o podatek VAT	1 stycznia – 31 grudnia 2024 (w tys. zł)	1 stycznia – 31 grudnia 2025 (w tys. zł)
Obowiązkowe badanie rocznego sprawozdania finansowego /skonsolidowanego sprawozdania finansowego	3 316	3 915
Inne usługi atestacyjne, w tym: badanie sprawozdania o wypłacalności i kondycji finansowej zakładu ubezpieczeń /atestacja sprawozdawczości zrównoważonego rozwoju	2 050	994
Przegląd sprawozdania finansowego	939	972
Usługi doradztwa podatkowego	-	-
Pozostałe usługi	-	-
Razem	6 305	5 881

Stosowanie zasad ładu korporacyjnego

Polityka informacyjna i komunikacja z inwestorami

Zarząd i Rada Nadzorcza

Systemy i funkcje wewnętrzne

Walne zgromadzenie i relacje z akcjonariuszami

Konflikt interesów i transakcje z podmiotami powiązanymi

Wynagrodzenia

7.5. Walne zgromadzenie i relacje z akcjonariuszami

7.5.1. Walne Zgromadzenie

Uprawnienia i sposób działania Walnego Zgromadzenia PZU

Walne Zgromadzenie (WZ) jest najwyższym organem PZU. Jego uprawnienia, sposób zwoływania i zasady udziału określają Kodeks spółek handlowych, Statut PZU oraz Regulamin Walnego Zgromadzenia. Obrady mogą odbywać się jako:

- **Zwyczajne Walne Zgromadzenie (ZWZ)** – zwoływane w ciągu sześciu miesięcy po zakończeniu roku obrotowego;
- **Nadzwyczajne Walne Zgromadzenie (NWZ)** – zwoływane w przypadkach wskazanych w przepisach prawa i Statucie.

Walne Zgromadzenia odbywają się w Warszawie, w Centrali PZU.

WZ zwołuje Zarząd. Jeśli Zarząd nie zrobi tego w terminie lub wymaga tego sytuacja, Walne Zgromadzenie może zwołać także Rada Nadzorcza. W określonych przypadkach NWZ mogą zwołać lub żądać jego zwołania również akcjonariusze ([Opis praw akcjonariuszy i sposobu ich wykonywania](#)).

Kompetencje Walnego Zgromadzenia obejmują w szczególności:

- zatwierdzenie sprawozdań Zarządu i sprawozdań finansowych PZU i Grupy (ZWZ);
- podział zysku lub pokrycie straty (ZWZ);
- udzielenie absolutorium członkom organów (ZWZ);
- powoływanie i odwoływanie członków Rady Nadzorczej, z uwzględnieniem uprawnienia Skarbu Państwa do powołania jednego jej członka;
- ustalanie zasad wynagradzania członków Zarządu i Rady Nadzorczej;
- ustalanie i zmiany zasad oceny odpowiedniości Rady Nadzorczej i Komitetu Audytu;
- ocena odpowiedniości kandydatów na członków Rady Nadzorczej (z wyjątkiem kandydata Skarbu Państwa), a także ocena indywidualna i zbiorowa członków Rady;
- zaopiniowanie sprawozdania o wynagrodzeniach członków Zarządu i Rady Nadzorczej;
- rozpatrzenie sprawozdania o wydatkach reprezentacyjnych, na usługi prawne, marketingowe, PR oraz doradztwo związane z zarządzaniem.

Rejestracja

Aby uczestniczyć w Walnym Zgromadzeniu, akcjonariusz musi posiadać co najmniej jedną akcję PZU **na dzień rejestracji**, czyli **16 dni przed datą WZ**. Rejestracja odbywa się poprzez biuro maklerskie prowadzące rachunek, na którym zapisane są akcje PZU. Akcjonariusz składa tam wniosek o wystawienie **imiennego** zaświadczenia o prawie do uczestnictwa w WZ. Wniosek można złożyć najwcześniej po ogłoszeniu zwołania WZ i najpóźniej w pierwszym dniu roboczym po dniu rejestracji uczestnictwa.

Zasady głosowania i podejmowania uchwał

Uchwały podejmowane są zwykłą większością głosów, chyba że przepisy lub Statut wymagają większości kwalifikowanej.

Zmiana Statutu lub obniżenie kapitału zakładowego wymaga większości **3/4 głosów**.

Głosowania są jawne, z wyjątkiem głosowań tajnych (tj.: przy wyborach oraz nad wnioskami o odwołanie członków organów PZU, o pociągnięcie ich do osobistej odpowiedzialności, jak również w sprawach osobowych lub na żądanie akcjonariusza obecnego lub reprezentowanego na WZ).

Głosowania odbywają się przy użyciu komputerowego systemu oddawania i obliczania głosów. Każda akcja PZU daje prawo do jednego głosu na Walnym Zgromadzeniu.

Zwoływanie i materiały na Walne Zgromadzenie

Ogłoszenie o WZ jest publikowane na stronie internetowej PZU w sekcji Relacje Inwestorskie (<https://www.pzu.pl/relacje-inwestorskie/akcje-i-obligacje/walne-zgromadzenia>) i w trybie właściwym dla informacji bieżących co najmniej **26 dni** przed terminem WZ. W tym samym dniu publikowane są materiały dla akcjonariuszy, w tym projekty uchwał wraz z uzasadnieniami.

Wszystkie sprawy kierowane przez Zarząd pod obrady WZ są wcześniej opiniowane przez Radę Nadzorczą. Opinie te są udostępniane akcjonariuszom i publikowane na stronie internetowej PZU.

Przebieg obrad i przerwy

Walne Zgromadzenie może zarządzić przerwę w obradach większością **2/3 głosów**. Łączny czas przerw nie może przekroczyć **30 dni**.

PZU transmituje obrady WZ na żywo przez Internet, a zapis transmisji jest publikowany na stronie spółki. Informacja o transmisji i link są podawane z wyprzedzeniem.

W Walnym Zgromadzeniu mogą uczestniczyć również przedstawiciele mediów (prasy, radia, telewizji).

Stosowanie zasad ładu korporacyjnego

Polityka informacyjna i komunikacja z inwestorami

Zarząd i Rada Nadzorcza

Systemy i funkcje wewnętrzne

Walne zgromadzenie i relacje z akcjonariuszami

Konflikt interesów i transakcje z podmiotami powiązanymi

Wynagrodzenia

Opis praw akcjonariuszy PZU i sposobu ich wykonywania

Prawa akcjonariuszy PZU wynikają z przepisów prawa. Do podstawowych należą:

- prawo do udziału w zysku;
- prawo uczestnictwa w WZ i wykonywania głosu osobiście lub przez pełnomocnika.

Statut PZU wprowadza jednak szczególne zasady:

- Ograniczenia prawa głosu:
 - Żaden akcjonariusz nie może wykonywać więcej niż **10% ogólnej liczby głosów** na WZ;
 - Ograniczenie to **nie dotyczy Skarbu Państwa** ani podmiotów działających z nim w porozumieniu².
- Szczególne uprawnienia Skarbu Państwa:
 - Skarb Państwa ma prawo **powoływać i odwoływać jednego członka Rady Nadzorczej** poprzez pisemne oświadczenie przekazane Zarządowi;
 - Oświadczenie jest skuteczne z chwilą doręczenia i **nie wymaga uchwały WZ**;
 - Uprawnienie wygasa, gdy Skarb Państwa przestaje być akcjonariuszem.

Uprawnienia akcjonariuszy mniejszościowych

Akcjonariusze PZU reprezentujący co najmniej **50%** kapitału zakładowego lub ogółu głosów mogą zwołać NWZ i wyznaczyć jego przewodniczącego.

Akcjonariusz PZU lub akcjonariusze PZU reprezentujący co najmniej **1/20** kapitału zakładowego mogą:

- żądać zwołania NWZ i umieszczenia określonych spraw w porządku obrad;
- żądać umieszczenia określonych spraw w porządku obrad WZ (wniosek z uzasadnieniem lub projektem uchwały składany **najpóźniej 21 dni przed WZ**);
- składać przed WZ w formie pisemnej lub elektronicznej projekty uchwał dotyczące spraw wprowadzonych do porządku obrad WZ lub spraw, które mają zostać wprowadzone do porządku obrad.

Akcjonariusze PZU mają w szczególności prawo do:

- Zgłaszania kandydatów do Rady Nadzorczej
 - Projekty uchwał oraz kandydatury powinny być zgłaszane w terminie umożliwiającym podjęcie przez akcjonariuszy obecnych na WZ decyzji z należytym rozeznaniem najlepiej na **3 dni przed terminem WZ**,
 - Jeśli kandydatura składana jest podczas WZ dotyczącego wyboru RN – musi być zgłoszona **Przewodniczącemu WZ przed rozpoczęciem głosowania**;
- Przeglądania dokumentów i uzyskiwania informacji
 - Lista akcjonariuszy uprawnionych do udziału w WZ jest dostępna w siedzibie PZU przez **3 dni powszednie** przed WZ; można też otrzymać ją e-mailem,
 - Akcjonariusze mogą przeglądać księgę protokołów WZ i uzyskać poświadczone odpisy uchwał,
 - Akcjonariusze mogą składać wnioski poza WZ o udzielenie informacji o działalności PZU. W takim przypadku Zarząd może udzielić akcjonariuszowi informacji na piśmie, chyba że mogłoby to wyrządzić szkodę PZU, spółce powiązanej lub zależnej, w szczególności przez ujawnienie tajemnic technicznych, handlowych lub organizacyjnych przedsiębiorstwa,
 - Informacje udzielone poza WZ są publikowane w formie raportu bieżącego;
- Zaskarżania uchwał WZ
 - Możliwe jest zaskarżenie uchwały, jeśli akcjonariusz:
 - głosował przeciw i zgłosił sprzeciw,
 - został bezzasadnie niedopuszczony do udziału w WZ,
 - nie był obecny z powodu wadliwego zwołania WZ.

2) Wyłączenia tego ograniczenia oraz jego zasady opisane są w Rozdziale [7.2.1. Akcjonariusze i papiery wartościowe emitenta oświadczenia](#), w części Uprawnienia i ograniczenia dotyczące akcji PZU.

Prawa akcjonariuszy podczas obrad Walnego Zgromadzenia

Każdy akcjonariusz uprawniony do udziału w WZ może:

- kandydować na Przewodniczącego WZ i zgłosić jedną kandydaturę na Przewodniczącego WZ;
- zgłaszać kandydatów do Rady Nadzorczej;
- głosować, zgłaszać wnioski, zabierać głos, zwięźle uzasadniać swoje stanowisk i zgłaszać sprzeciw;
- zgłaszać wnioski formalne (np. o tajne głosowanie, przerwę w obradach);
- zgłaszać projekty uchwał dotyczących spraw wprowadzonych do porządku obrad;
- proponować zmiany do projektów uchwał aż do zamknięcia dyskusji nad danym punktem;
- zadawać pytania dotyczące spraw objętych porządkiem obrad - jeżeli jest to uzasadnione dla oceny sprawy objętej porządkiem obrad, Zarząd (z zastrzeżeniem ustawowych wyjątków) udziela akcjonariuszowi informacji dotyczących spółki. W uzasadnionych przypadkach Zarząd może udzielić informacji na piśmie poza WZ, nie później niż w terminie **2 tygodni** od dnia jego zakończenia.

Stosowanie zasad ładu korporacyjnego

Polityka informacyjna i komunikacja z inwestorami

Zarząd i Rada Nadzorcza

Systemy i funkcje wewnętrzne

Walne zgromadzenie i relacje z akcjonariuszami

Konflikt interesów i transakcje z podmiotami powiązanymi

Wynagrodzenia

Walne Zgromadzenia PZU zwołane w 2025 roku

W 2025 roku odbyło się Zwyczajne Walne Zgromadzenie oraz dwa Nadzwyczajne Walne Zgromadzenia.

Zwyczajne Walne Zgromadzenie – 25 czerwca 2025 roku

Oprócz spraw wynikających z art. 395 § 2 i 5 KSH (rozpatrzenie i zatwierdzenie sprawozdań Zarządu z działalności spółki i oraz sprawozdań finansowych PZU i Grupy, absolutoria dla członków organów PZU, podział zysku), ZWZ zajmowało się m.in.:

- zaopiniowaniem sprawozdania Rady Nadzorczej PZU o wynagrodzeniach członków Zarządu i Rady Nadzorczej PZU za 2024 rok;
- zatwierdzeniem Sprawozdania Rady Nadzorczej PZU za 2024 rok;
- wtórną oceną odpowiedniości indywidualnej członków Rady Nadzorczej;
- oceną odpowiedniości zbiorowej Rady Nadzorczej;
- zmianą Statutu PZU;
- przyjęciem polityki równowagi płci w Zarządzie i Radzie Nadzorczej PZU;
- zmianą uchwały nr 4/2017 Nadzwyczajnego Walnego Zgromadzenia Powszechnego Zakładu Ubezpieczeń Spółki Akcyjnej z dnia 8 lutego 2017 roku w sprawie zasad kształtowania wynagrodzeń Członków Zarządu Powszechnego Zakładu Ubezpieczeń Spółki Akcyjnej zmienionej uchwałą nr 36/2019 Zwyczajnego Walnego Zgromadzenia Powszechnego Zakładu Ubezpieczeń Spółki Akcyjnej z dnia 24 maja 2019 roku;
- zmianą uchwały nr 5/2017 Nadzwyczajnego Walnego Zgromadzenia Powszechnego Zakładu Ubezpieczeń Spółki Akcyjnej z dnia 8 lutego 2017 roku w sprawie zasad kształtowania wynagrodzeń Członków Rady Nadzorczej Powszechnego Zakładu Ubezpieczeń Spółki Akcyjnej zmienionej uchwałą nr 37/2019 Zwyczajnego Walnego Zgromadzenia Powszechnego Zakładu Ubezpieczeń Spółki Akcyjnej z dnia 24 maja 2019 roku.

Nadzwyczajne Walne Zgromadzenie – styczeń 2025 roku

Przedmiotem obrad NWZ PZU w dniach 10 i 21 stycznia 2025 roku były:

- zmiany w składzie Rady Nadzorczej;
- ocena odpowiedniości zbiorowej Rady Nadzorczej.

Nadzwyczajne Walne Zgromadzenie – 23 grudnia 2025 roku

Na NWZ w dniu 23 grudnia 2025 roku przedmiotem obrad były:

- zmiany w składzie Rady Nadzorczej;
- ocena odpowiedniości zbiorowej Rady Nadzorczej;
 - podjęcie uchwały w sprawie roszczeń o naprawienie szkód wyrządzonych przy sprawowaniu zarządu.

7.5.2. Zasady zmiany Statutu

Zmiana Statutu PZU należy do kompetencji Walnego Zgromadzenia i wymaga:

- uchwały podjętej większością 3/4 głosów;
- **zgody Komisji Nadzoru Finansowego** – w przypadkach wskazanych w ustawie o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej;
- wpisu do Krajowego Rejestru Sądowego, aby zmiana stała się skuteczna.

Przygotowanie **jednolitego tekstu Statutu** należy do kompetencji Rady Nadzorczej.

Jako spółka publiczna PZU ma obowiązek informować o każdej zmianie Statutu oraz o przyjęciu jego tekstu jednolitego w formie **raportu bieżącego**.

Zmiany wprowadzone do Statutu PZU w 2025 roku

W 2025 roku wprowadzone zostały następujące zmiany do Statutu PZU:

- przyznanie Radzie Nadzorczej kompetencji do wyboru firmy audytorskiej do przeprowadzenia atestacji sprawozdawczości zrównoważonego rozwoju;
- doprecyzowanie zadań Rady Nadzorczej wynikających z wytycznych lub rekomendacji organów nadzoru, w tym Komisji Nadzoru Finansowego, przyjętych do stosowania przez PZU (tj. przygotowywanie i przedstawianie Walnemu Zgromadzeniu raportu z oceny funkcjonowania polityki wynagradzania w Spółce oraz zatwierdzanie strategii zarządzania ryzykiem w grupie kapitałowej PZU i nadzorowanie jej realizacji);
- uwzględnienie funduszu świadczeń socjalnych w ramach tworzonych przez PZU kapitałów, rezerw i funduszy specjalnych;
- doprecyzowanie przepisu dotyczącego określania dnia dywidendy, poprzez wprowadzenie zapisu: „Dzień dywidendy powinien być wyznaczony na dzień przypadający nie wcześniej niż pięć dni i nie później niż trzy miesiące od dnia powzięcia uchwały o podziale zysku. Jeżeli uchwała Zwyczajnego Walnego Zgromadzenia nie określa dnia dywidendy, dniem dywidendy jest dzień przypadający pięć dni od dnia powzięcia uchwały o podziale zysku.

Stosowanie zasad ładu korporacyjnego

Polityka informacyjna i komunikacja z inwestorami

Zarząd i Rada Nadzorcza

Systemy i funkcje wewnętrzne

Walne zgromadzenie i relacje z akcjonariuszami

Konflikt interesów i transakcje z podmiotami powiązanymi

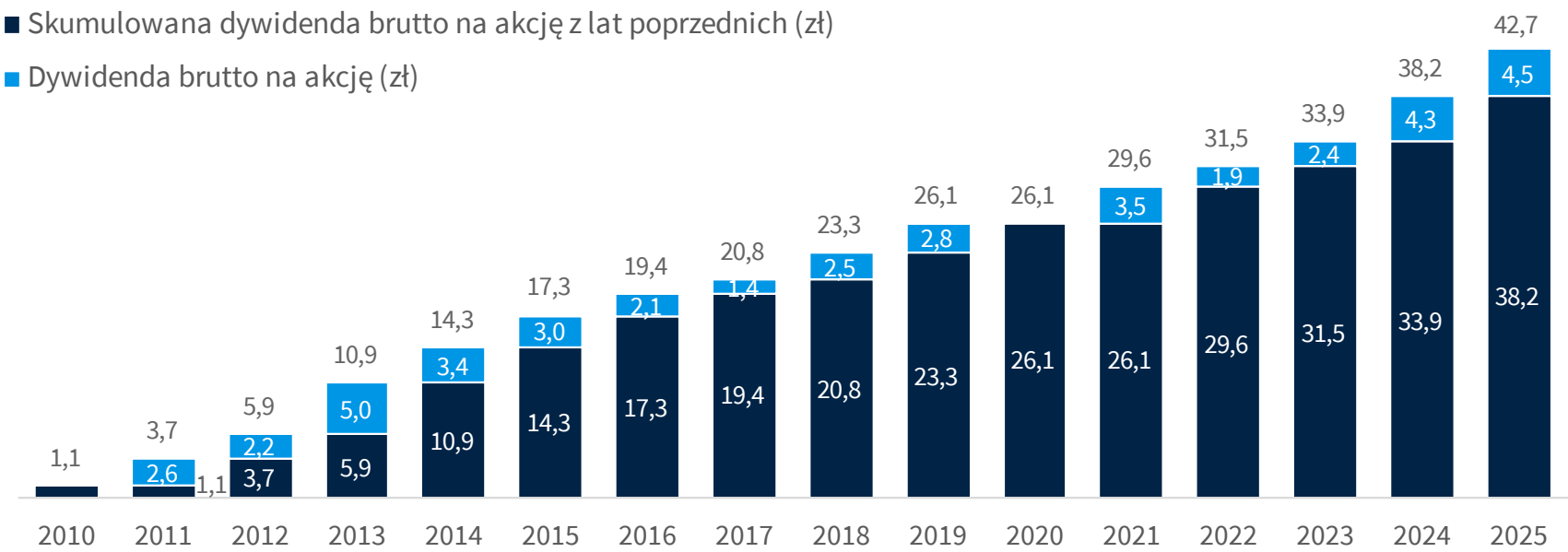
Wynagrodzenia

7.5.3. Dywidenda

Wyплата dywidendy

25 czerwca 2025 roku, Zwyczajne Walne Zgromadzenie PZU podjęło uchwałę w sprawie podziału zysku netto PZU za rok zakończony 31 grudnia 2024 powiększonego o kwotę przeniesioną z kapitału zapasowego utworzonego z zysku netto za rok zakończony 31 grudnia 2023, w której postanowiło przeznaczyć na wypłatę dywidendy blisko 3,9 mld zł, tj. 4,47 zł na jedną akcję. Wypłata dywidendy miała miejsce 16 października 2025 roku. Stopa dywidendy wyniosła 9,8%.

Skumulowana dywidenda na akcję od debiutu PZU na GPW



Źródło: PZU

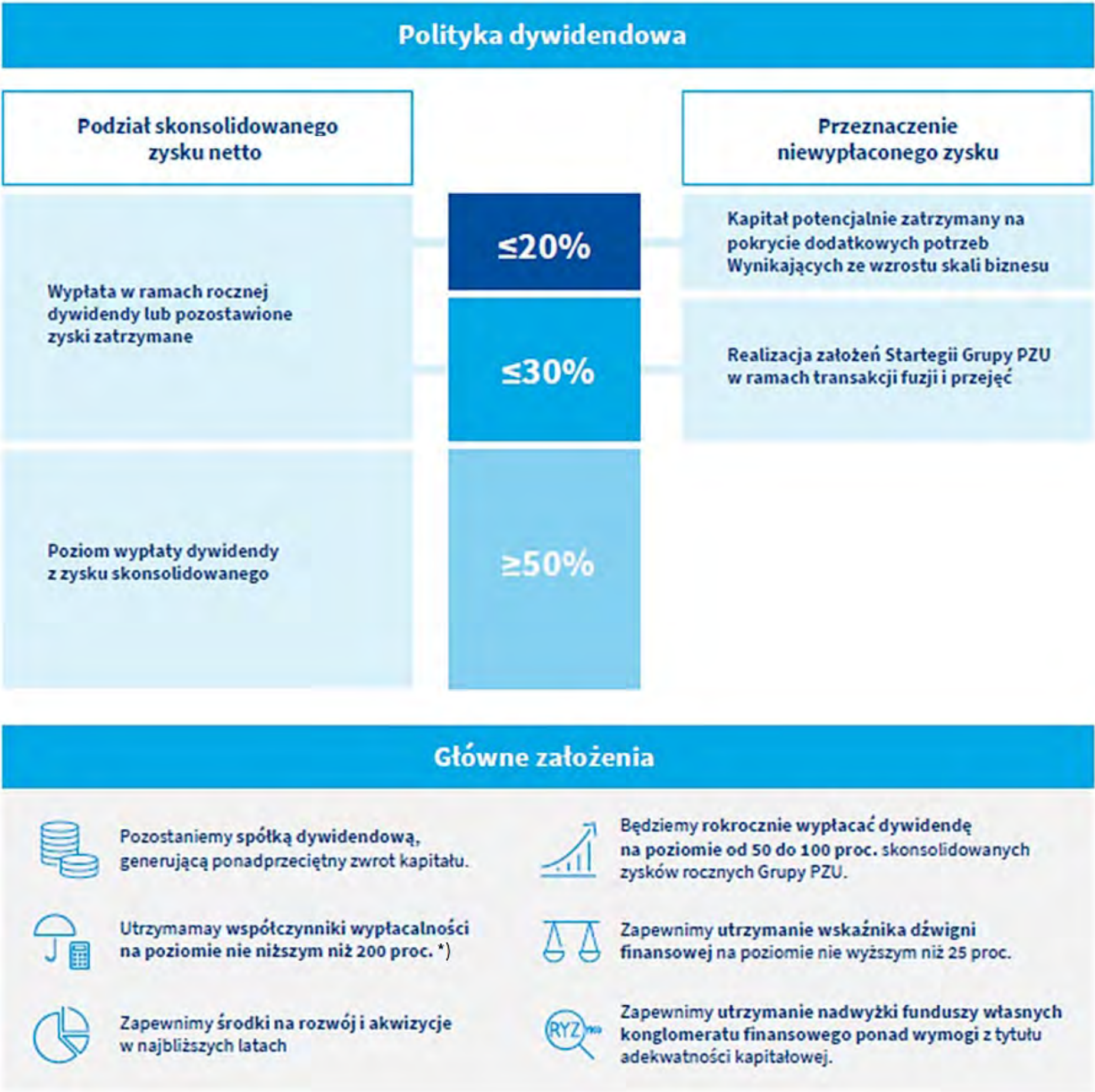
Polityka dywidendowa

2 grudnia 2024 roku Zarząd PZU przyjął Politykę kapitałową i dywidendową na lata 2025–2027. Jest ona kontynuacją zasad obowiązujących w politykach na lata 2021–2024 oraz 2016–2020.

Jedyną zmianą w porównaniu z poprzednią polityką jest obniżenie docelowego współczynnika Wyłatalność II dla Grupy PZU do poziomu 180%. Dla PZU i PZU Życie wskaźniki docelowe pozostały bez zmian, czyli na poziomie 200%. Jednocześnie – do czasu wejścia w życie zmian w Dyrektywie Wyłatalność II – utrzymany został dotychczasowy poziom docelowego współczynnika Wyłatalność II tj. 200%, zgodnie z polityką obowiązującą do 2024 roku.

Ambicją PZU określoną w Strategii Grupy PZU na lata 2025 – 2027 jest utrzymanie wypłaty wysokiej dywidendy z docelowym wskaźnikiem wypłaty dywidendy na poziomie:

4,5 zł na akcję



7.6. Konflikt interesów i transakcje z podmiotami powiązanymi

7.6.1. Zarządzanie konfliktem interesów

Konflikt interesów

PZU prowadzi działalność w sposób zapewniający minimalizację ryzyka wystąpienia konfliktu interesów, rozumianego jako sytuacja, w której dochodzi lub może dojść do sprzeczności pomiędzy interesem prawnym, finansowym lub innym prawnie chronionym PZU, osób powiązanych ze spółką a interesem klienta. W tym celu w PZU obowiązują „Zasady zarządzania konfliktem interesów”, które gwarantują profesjonalne, rzetelne i uczciwe traktowanie wszystkich klientów oraz osób powiązanych.

Pracownicy są zobowiązani do niezwłocznego zgłaszania potencjalnych konfliktów swojemu przełożonemu oraz jednostce ds. zgodności (compliance), co umożliwia analizę ryzyka i zastosowanie mechanizmów mitygujących. W przypadku zidentyfikowania konfliktu interesów wdrażane są działania eliminujące lub ograniczające jego negatywne skutki. Prowadzony jest również rejestr konfliktów interesów.

W celu zapobiegania powstawaniu konfliktów PZU stosuje szereg mechanizmów, w tym: informowanie klientów o zasadach zarządzania konfliktem interesów, propagowanie uczciwego postępowania wśród osób

7.6.2. Dokumentacja cen transferowych

Transakcje realizowane przez podmioty z Grupy PZU z podmiotami powiązanymi są zawierane na zasadach rynkowych, niezależnie od ich wartości. Dotyczy to zarówno transakcji w ramach Podatkowej Grupy Kapitałowej PZU (PGK PZU), jak i z podmiotami spoza PGK PZU. W Grupie obowiązują „Procedury cen transferowych”, które określają zasady analizy i dokumentowania transakcji zgodnie z przepisami podatkowymi.

Każda transakcja z podmiotem powiązanym podlega wstępnej analizie pod kątem rynkowego charakteru warunków. W przypadku transakcji objętych obowiązkiem dokumentacyjnym Biuro Polityki Podatkowej, we współpracy z jednostkami merytorycznymi, przygotowuje lokalną dokumentację cen transferowych. Dokumentacja obejmuje transakcje z podmiotami spoza PGK PZU oraz tymi, które nie korzystają ze zwolnień ustawowych. Informacje o transakcjach są raportowane do organów skarbowych w formie TPR-C w ustawowych terminach.

powiązanych, ograniczanie dostępu do poufnych informacji, egzekwowanie zasad dotyczących przyjmowania i wręczania prezentów, ograniczanie możliwości reprezentowania PZU przez osoby powiązane, monitorowanie i ograniczanie transakcji własnych pracowników i członków Zarządu oraz zawieranie umów o zakazie konkurencji z osobami mającymi dostęp do istotnych informacji.

Członkowie organów PZU mają obowiązek unikania działań mogących powodować konflikt interesów, identyfikowania ryzyk oraz uzyskiwania zgody na dodatkowe funkcje w spółkach publicznych. W przypadku wystąpienia konfliktu są zobowiązani do poinformowania właściwych organów i jednostki compliance oraz powstrzymania się od udziału w głosowaniu w sprawach objętych konfliktem.

Kwestie konfliktu interesów są analizowane w ramach oceny odpowiedniości przed powołaniem do organów, cyklicznych ocen oraz corocznej analizy dodatkowych aktywności członków organów.

Przyjmowanie i wręczanie prezentów

Zasady funkcjonujące w PZU regulują w sposób transparentny i bardzo szczegółowy, kategorie i rodzaje prezentów, w tym prezenty dopuszczalne i niedopuszczalne, określają tryb postępowania w przypadku przyjmowania lub wręczania prezentów i zasady ich rejestrowania

Dodatkowo, Biuro Polityki Podatkowej sporządza dokumentację grupową (Masterfile) dla całej Grupy PZU oraz składa informację CBC-R o grupie podmiotów. Zgodnie z procedurami, transakcje przekraczające 5% sumy aktywów i budzące wątpliwości co do rynkowego charakteru wymagają zgody Rady Nadzorczej, która może zasięgnąć opinii zewnętrznych ekspertów.

Przyjęte mechanizmy nadzoru zapewniają, że ceny stosowane w transakcjach z podmiotami powiązanymi odzwierciedlają zasadę ceny rynkowej, co oznacza, że warunki transakcji są porównywalne do tych stosowanych między podmiotami niepowiązanymi.

Stosowanie zasad ładu korporacyjnego

Polityka informacyjna i komunikacja z inwestorami

Zarząd i Rada Nadzorcza

Systemy i funkcje wewnętrzne

Walne zgromadzenie i relacje z akcjonariuszami

Konflikt interesów i transakcje z podmiotami powiązanymi

Wynagrodzenia

7.7. Wynagrodzenia

Realizowana w PZU polityka wynagrodzeń wspiera realizację celów krótkoterminowych oraz długoterminowych określonych w strategii biznesowej Grupy PZU zarówno w zakresie osiąganych wyników finansowych, jak i wkładu organizacji w zrównoważony rozwój. Praktyki PZU dotyczące wynagrodzeń pomagają w rekrutacji, motywacji i utrzymaniu Członków Zarządu i Rady Nadzorczej oraz kluczowych menedżerów, w tym Dyrektorów Grupy PZU

7.7.1. Polityka wynagradzania osób nadzorujących i zarządzających

Polityka wynagradzania członków Zarządu i Rady Nadzorczej PZU została przyjęta uchwałą Walnego Zgromadzenia 26 maja 2020 roku, a w czerwcu 2023 roku zaktualizowana o zapisy dotyczące uwzględniania wymagań zrównoważonego rozwoju w zarządzaniu ryzykiem. Zasady wynagradzania wynikają również z uchwał Walnego Zgromadzenia z 2017 roku.

Walne Zgromadzenie określa politykę wynagradzania, natomiast Rada Nadzorcza – na podstawie rekomendacji Komitetu Nominacji i Wynagrodzeń – ustala wynagrodzenie członków Zarządu, w tym Prezesa. Wynagrodzenie jest powiązane z realizacją celów strategicznych Grupy PZU, wspierając osiąganie długoterminowych wyników. Zarząd ustala zasady

wynagradzania dyrektorów pełniących funkcje w PZU Życie oraz wyższej kadry kierowniczej i osób mających istotny wpływ na profil ryzyka spółki, zgodnie z wymogami „Wyłatacalność II”.

Wynagrodzenie członków Rady Nadzorczej ma charakter stały i jest ustalane jako iloczyn przeciętnego miesięcznego wynagrodzenia w sektorze przedsiębiorstw (ogłaszanego przez GUS) oraz mnożnika 2,75. Dodatkowo stosowane są podwyżki dla przewodniczącego Rady – o 10%, wiceprzewodniczącego – o 9%, sekretarza – o 8%, przewodniczących komitetów – o 9%. Dodatkowe wynagrodzenia nie sumują się.

7.7.2 Wartość wynagrodzenia Członków Rady Nadzorczej

Wartość wynagrodzenia Członków Rady Nadzorczej została zaprezentowana w tabeli poniżej.

Wynagrodzenia i inne krótkoterminowe świadczenia pracownicze wypłacone Radzie Nadzorczej przez PZU oraz podmioty zależne PZU	1 stycznia - 31 grudnia 2024 (w tys. zł)	1 stycznia - 31 grudnia 2025 (w tys. zł)
Marcin Kubicza	282	233
Jarosław Antonik	nd.	4
Anita Elżanowska	190	211
Michał Jonczynski	225	241 ¹⁾
Małgorzata Kurzynoga	244	230
Anna Machnikowska	242	228
Andrzej Kaleta	244	230
Kazimierz Karolczak	nd.	28
Beata Stelmach	nd.	75
Maciej Szwarc	nd.	75
Adam Uszpolewicz	244	230
Michał Bernaczyk	167	137
Filip Gorczyca	225	188
Andrzej Klesyk	nd.	6 ²⁾
Wojciech Olejniczak	162	7
Robert Jastrzębski	36	nd.
Paweł Górecki	34	nd.
Agata Górnicka	35	nd.
Marcin Chludziński	33	nd.
Krzysztof Opolski	35	nd.
Radosław Sierpiński	33	nd.
Józef Wierzbowski	33	nd.
Maciej Zaborowski	33	nd.
Razem	2 497	2 123

1) W tym 29 tys. zł z tytułu pełnienia funkcji członka Rady Nadzorczej w Centrum Medyczne Medica sp. z o.o..
2) Wynagrodzenie wypłacone za okres przed oddelegowaniem i następnie powołaniem do Zarządu PZU SA, w tym 1 tys. zł z tytułu pełnienia funkcji członka Rady Nadzorczej PZU Życie SA oraz członka Rady Nadzorczej PZU Zdrowie SA.

7.7.3 Wynagrodzenia kluczowego personelu kierowniczego

Za kluczowy personel kierowniczy Grupy PZU uważa się Członków Zarządu PZU oraz Dyrektorów Grupy PZU.

Zasady wynagradzania Członków Zarządu PZU

Wynagrodzenie członków Zarządu składa się z części stałej i zmiennej. Część stała to miesięczne wynagrodzenie podstawowe ustalane przez Radę Nadzorczą w przedziale od siedmiokrotności do piętnastokrotności przeciętnego wynagrodzenia w sektorze przedsiębiorstw ogłaszanego przez GUS.

Część zmienna uzależniona jest od realizacji corocznie wyznaczanych celów zarządczych i nie może przekroczyć 100% wynagrodzenia stałego z poprzedniego roku. 40% tej części jest odroczone i wypłacane w trzech transzach w ciągu kolejnych trzech lat, pod warunkiem spełnienia kryteriów. W 2025 roku cele obejmowały poprawę wyników finansowych (m.in. w obszarze przychodów, efektywności kosztowej, bezpieczeństwa kapitałowego) oraz realizację celów ESG (m.in. poprawę wskaźnika NPS, osiągnięcie pożądanego poziomu Gender Pay Gap Ratio, wzrost zaangażowania pracowników).

Wypłata wynagrodzenia zmiennego następuje po zatwierdzeniu sprawozdań przez Walne Zgromadzenie i udzieleniu absolutorium. Spółka może żądać zwrotu wynagrodzenia, jeśli okaże się, że zostało przyznane na podstawie nieprawdziwych danych.

W przypadku rozwiązania umowy z członkiem Zarządu z innych przyczyn niż naruszenie obowiązków, może zostać przyznana odprawa do trzykrotności wynagrodzenia stałego, pod warunkiem pełnienia funkcji przez co najmniej 12 miesięcy. Odprawa nie przysługuje, jeśli członek Zarządu obejmie funkcję w innej spółce Grupy PZU. Rada Nadzorcza może także przyznać dodatkowe świadczenia, np. programy emerytalne.

Zasady wynagradzania Dyrektorów Grupy PZU

Wynagrodzenia Dyrektorów Grupy PZU ustala Zarząd na podstawie umów o świadczenie usług zarządzania oraz uchwał uwzględniających przepisy ustawy z 9 czerwca 2016 roku o zasadach kształtowania wynagrodzeń osób kierujących niektórymi spółkami. Wynagrodzenie całkowite składa się z części stałej i zmiennej, zgodnie z zasadami analogicznymi jak dla członków Zarządu PZU.

Umowy regulują okres wypowiedzenia oraz obowiązek powstrzymania się od działalności konkurencyjnej wobec PZU w trakcie trwania umowy i po jej zakończeniu, w zamian za odszkodowanie. Nie przewidują natomiast rekompensaty w przypadku rezygnacji lub zwolnienia Dyrektora bez ważnej przyczyny.

Wysokość wynagrodzenia kluczowego personelu kierowniczego

W kolejnych tabelach przedstawione są wynagrodzenia Członków Zarządu i Dyrektorów Grupy PZU.

	1 stycznia - 31 grudnia 2024 (w tys. zł)				1 stycznia - 31 grudnia 2025 (w tys. zł)		
Wynagrodzenia i inne krótkoterminowe świadczenia pracownicze wypłacone przez PZU		w tym część wynagrodzenia zmiennego za lata 2019-2022	w tym wynagrodzenie z tyt. zakazu konkurencji	w tym odprawa		w tym wynagrodzenie zmiennie nieodroczone za 2024 rok	w tym wynagrodzenie z tyt. zakazu konkurencji
Zarząd	18 306	3 118	4 428	2 378	16 045	4 303	1 510
Bogdan Benczak	nd.	nd.	nd.	nd.	442 ¹⁾	-	-
Maciej Fedyna	58	-	-	-	1 511	35	-
Bartosz Grześkowiak	972	-	-	-	2 060	583	-
Elżbieta Häuser – Schöneich	1 058	86	-	-	2 060	583	-
Tomasz Kulik	1 738	398	-	-	2 280	804	-
Tomasz Tarkowski	214	-	-	-	1 605	128	-
Jan Zimowicz	972	-	-	-	2 060	583	-
Andrzej Klesyk	nd.	nd.	nd.	nd.	1 313 ²⁾	-	484
Artur Olech	1 006	-	-	-	1 404	604	699
Małgorzata Kot	1 516	312	676	338	114	114	-
Krzysztof Kozłowski	1 401	197	676	338	114	114	-
Piotr Nowak	1 301	97	676	338	114	114	-
Maciej Rapkiewicz	1 963	398	349	338	854	527	327
Małgorzata Sadurska	1 602	398	676	338	114	114	-
Aleksandra Agatowska	16	16	-	-	nd.	nd.	nd.
Ernest Bejda	1 560	356	676	338	nd.	nd.	nd.
Michał Bernaczyk	303	-	-	-	nd.	nd.	nd.
Adam Brzozowski	86	86	-	-	nd.	nd.	nd.
Marcin Eckert	181	181	-	-	nd.	nd.	nd.

Stosowanie zasad ładu korporacyjnego

Polityka informacyjna i komunikacja z inwestorami

Zarząd i Rada Nadzorcza

Systemy i funkcje wewnętrzne

Walne zgromadzenie i relacje z akcjonariuszami

Konflikt interesów i transakcje z podmiotami powiązanymi

Wynagrodzenia

	1 stycznia - 31 grudnia 2024 (w tys. zł)				1 stycznia - 31 grudnia 2025 (w tys. zł)		
Wynagrodzenia i inne krótkoterminowe świadczenia pracownicze wypłacone przez PZU		w tym część wynagrodzenia zmiennego za lata 2019-2022	w tym wynagrodzenie z tyt. zakazu konkurencji	w tym odprawa		w tym wynagrodzenie zmienne nieodroczone za 2024 rok	w tym wynagrodzenie z tyt. zakazu konkurencji
Zarząd cd.							
Anita Elżanowska	189	-	-	-	nd.	nd.	nd.
Beata Kozłowska-Chyła	1 632	387	699	350	nd.	nd.	nd.
Wojciech Olejniczak	332	-	-	-	nd.	nd.	nd.
Paweł Surówka	25	25	-	-	nd.	nd.	nd.
Krzysztof Szypuła	181	181	-	-	nd.	nd.	nd.
Osoby zarządzające wyższego szczebla (Dyrektorzy Grupy PZU)	6 188	-	1 195	680	7 172	1 468	1 337
Katarzyna Majewska	nd.	nd.	nd.	nd.	359 ³⁾	-	-
Artur Fromberg	nd.	nd.	nd.	nd.	520 ⁴⁾	-	-
Michał Kopyt	nd.	nd.	nd.	nd.	496	-	-
Michał Świtalski	nd.	nd.	nd.	nd.	94	-	-
Iwona Wróbel	508 ⁵⁾	-	-	-	815	224	-
Aleksandra Agatowska	648	-	194	140	186	101	85
Sławomir Bilik	354	-	-	-	654	213	297
Andrzej Jaworski	626	-	189	135	178	97	81
Bartłomiej Litwińczuk	626	-	180	135	187	97	90
Dorota Macieja	626	-	180	135	187	97	90
Jarosław Mastalerz	387	-	-	-	638	232	308
Sylwia Matusiak	626	-	182	135	186	97	89
Paweł Wajda	354	-	-	-	605	213	297
Dominik Witek	524 ⁶⁾	-	270	-	97	97	-
Dyrektorzy Grupy PZU niebędący Członkami Zarządu PZU Życie	909	-	-	-	1 970	-	-

1) W tym wynagrodzenie zasadnicze za okres od 1 do 25 września 2025 roku na stanowisku Dyrektora Zarządzającego ds. Korporacyjnych w Grupie PZU wypłacone w okresie powołania na Prezesa Zarządu PZU SA.

2) W tym wynagrodzenie stałe za okres od 27 stycznia 2025 roku do 2 marca 2025 roku w trakcie oddelegowania z Rady Nadzorczej PZU do czasowego wykonywania czynności Prezesa Zarządu PZU SA.

3) W tym wynagrodzenie zasadnicze za okres od 1 do 15 czerwca 2025 roku na stanowisku Dyrektora Grupy PZU ds. Operacji i Logistyki wypłacone w okresie powołania na Dyrektora Grupy PZU w PZU SA będącego Członkiem Zarządu PZU Życie SA.

4) W tym premia roczna za 2024 rok za realizację celów na stanowisku Dyrektora Zarządzającego ds. Sprzedaży wypłacona w okresie powołania na Dyrektora Grupy PZU w PZU SA będącego Członkiem Zarządu PZU Życie SA.

5) W tym wynagrodzenie zasadnicze, chorobowe, nagrody, premie i ekwiwalent za urlop z tytułu pełnienia do 21 kwietnia 2024 roku funkcji Dyrektora Projektu Strategicznego.

6) W tym premia roczna z tytułu pełnionej do 6 czerwca 2023 roku funkcji Dyrektora Biura Usług Medycznych.

Stosowanie zasad Ładu korporacyjnego

Polityka informacyjna i komunikacja z inwestorami

Zarząd i Rada Nadzorcza

Systemy i funkcje wewnętrzne

Walne zgromadzenie i relacje z akcjonariuszami

Konflikt interesów i transakcje z podmiotami powiązanymi

Wynagrodzenia

W 2024 roku Członkom Zarządu PZU wypłacono część świadczeń za lata 2020 – 2022 wynikających z systemu zmiennego wynagradzania. Wypłata pozostałej części premii za lata 2020 – 2025 może mieć miejsce w następnych okresach. Na poczet tych świadczeń Grupa PZU posiada zobowiązanie, którego łączna wysokość na 31 grudnia 2025 roku wyniosła 40 361 tys. zł (łącznie z narzutami pracodawcy, na 31 grudnia 2024 roku: 32 784 tys. zł).

	1 stycznia - 31 grudnia 2024 (w tys. zł)				1 stycznia - 31 grudnia 2025 (w tys. zł)		
Wynagrodzenia i inne krótkoterminowe świadczenia pracownicze wypłacone przez pozostałe podmioty z Grupy PZU		w tym część wynagrodzenia zmiennego za lata 2019 – 2022	w tym wynagrodzenie z tytułu zakazu konkurencji	w tym odprawa		w tym wynagrodzenie zmienne nieodroczone za 2024 rok	w tym wynagrodzenie z tytułu zakazu konkurencji
Zarząd, z czego:	-	-	-	-	17	-	-
Bogdan Benczak	-	-	-	-	17 ¹⁾	-	-
Osoby zarządzające wyższego szczebla (Dyrektorzy Grupy PZU), z czego:	7 986	-	2 444	1 022	7 888	1 760	1 570
Katarzyna Majewska	nd.	nd.	nd.	nd.	514 ²⁾	-	-
Artur Fromberg	nd.	nd.	nd.	nd.	945 ³⁾	-	-
Michał Kopyt	nd.	nd.	nd.	nd.	744	-	-
Michał Świtalski	nd.	nd.	nd.	nd.	141	-	-
Iwona Wróbel	684 ⁴⁾	-	-	-	1 222	337	-
Sławomir Bilik	530	-	-	-	906	318	446
Aleksandra Agatowska	881	-	419	210	nd.	nd.	nd.
Andrzej Jaworski	851	-	405	203	nd.	nd.	nd.
Bartłomiej Litwińczuk	851	-	405	203	146	146	-
Dorota Macieja	851	-	405	203	146	146	-
Jarosław Mastalerz	580	-	-	-	838	348	419
Sylwia Matusiak	851	-	405	203	146	146	-
Paweł Wajda	530	-	-	-	473	-	405
Dominik Witek	682 ⁵⁾	-	405	-	146	146	-
Dyrektorzy Grupy PZU niebędący Członkami Zarządu PZU Życie	695	-	-	-	1 521	173	300

1) W tym wynagrodzenie za okres od 1 do 25 września 2025 roku na stanowisku Dyrektora Zarządzającego ds. Korporacyjnych w Grupie PZU wypłacone w okresie powołania na Prezesa Zarządu PZU SA.

2) W tym wynagrodzenie za okres od 1 do 15 czerwca 2025 roku na stanowisku Dyrektora Grupy PZU ds. Operacji i Logistyki wypłacone w okresie powołania na Prezesa Zarządu PZU Życie SA.

3) W tym wynagrodzenie zasadnicze za okres od 1 do 16 kwietnia 2025 roku, ZFŚS, dodatek za pracę zdalną oraz premia roczna za 2024 rok za realizację celów na stanowisku Dyrektora Zarządzającego ds. Sprzedaży w PZU Życie SA; wynagrodzenie zasadnicze za okres od 1 do 16 kwietnia 2025 roku, ekwiwalent za urlop na stanowisku Dyrektora Zarządzającego Sprzedaży Korporacyjnej Benefitów Pozapłacowych w PZU POMOC SA; wynagrodzenie zasadnicze za okres od 1 do 16 kwietnia 2025 roku, dodatek za pracę zdalną, premia roczna za 2024 rok za realizację celów na stanowisku Dyrektora Biura Sprzedaży Produktów Zdrowotnych w PZU Zdrowie SA. Wyżej wymienione wynagrodzenia wypłacone w okresie powołania na Członka Zarządu PZU Życie SA.

4) W tym wynagrodzenie zasadnicze, chorobowe, nagrody, premie i ekwiwalent za urlop z tytułu pełnienia do 21 kwietnia 2024 roku funkcji Dyrektora Projektu Strategicznego.

5) W tym premia roczna z tytułu pełnionej do 6 czerwca 2023 roku funkcji Dyrektora Biura Usług Medycznych.

Stosowanie zasad ładu korporacyjnego

Polityka informacyjna i komunikacja z inwestorami

Zarząd i Rada Nadzorcza

Systemy i funkcje wewnętrzne

Walne zgromadzenie i relacje z akcjonariuszami

Konflikt interesów i transakcje z podmiotami powiązanymi

Wynagrodzenia

	1 stycznia - 31 grudnia 2024 (w tys. zł)	1 stycznia - 31 grudnia 2025 (w tys. zł)
Całkowita szacunkowa wartość świadczeń niepieniężnych przyznanych przez PZU oraz podmioty zależne PZU		
Zarząd	1 383	1 484
Bogdan Benczak	nd.	43
Maciej Fedyna	-	155
Bartosz Grześkowiak	86	205
Elżbieta Häuser – Schöneich	95	374
Tomasz Kulik	173	229
Tomasz Tarkowski	10	161
Jan Zimowicz	86	230
Andrzej Klesyk	nd.	65
Artur Olech	89	22
Ernest Bejda	44	nd.
Michał Bernaczyk	13	nd.
Małgorzata Kot	37	nd.
Beata Kozłowska-Chyła	135	nd.
Krzysztof Kozłowski	47	nd.
Piotr Nowak	403	nd.
Maciej Rapkiewicz	125	nd.
Małgorzata Sadurska	40	nd.
Osoby zarządzające wyższego szczebla (Dyrektorzy Grupy PZU)	1 120	877
Artur Fromberg	nd.	154
Michał Kopyt	nd.	114
Katarzyna Majewska	nd.	85
Michał Świtalski	nd.	14
Iwona Wróbel	100	205
Sławomir Bilik	79	40
Jarosław Mastalerz	85	28
Paweł Wajda	77	27
Aleksandra Agatowska	151	nd.
Andrzej Jaworski	124	nd.
Bartłomiej Litwińczuk	70	nd.
Dorota Macieja	65	nd.
Sylwia Matusiak	78	nd.
Dominik Witek	120	nd.
Dyrektorzy Grupy PZU niebędący Członkami Zarządu PZU Życie	171	210

W PZU nie występują zobowiązania wynikające z emerytur i świadczeń o podobnym charakterze dla byłych osób zarządzających, nadzorujących albo byłych członków organów administrujących ani zobowiązania zaciągnięte w związku z tymi emeryturami.

[O Grupie](#)[Model biznesowy](#)[Otoczenie](#)[Strategia i perspektywy](#)[Zarządzanie ryzykiem](#)[Wyniki i dywidenda](#)[Ład korporacyjny](#)[Zrównoważony rozwój](#)[Pozostałe informacje](#)[Oświadczenie Zarządu](#)

8. Oświadczenie dotyczące zrównoważonego rozwoju



Spis treści

8.1. Ujawnienia ogólne	265
8.1.1. Podstawy przygotowania raportu.....	265
8.1.2. Strategia, model biznesowy i łańcuch wartości	267
8.1.3. Zarządzanie kwestiami ESG w Grupie PZU	275
8.1.4. Ocena podwójnej istotności	280
8.2. (E) Środowisko – zmiany klimatu	291
8.2.1. Podejście do zmian klimatu	291
8.2.2. Zarządzanie istotnymi wpływami, ryzykami i szansami w zakresie zmian klimatu	294
8.2.3. Zużycie energii i koszyk energetyczny	298
8.2.4. Ślad węglowy Grupy PZU.....	300
8.2.5. Ujawnienia taksonomiczne Grupy PZU	304
8.3. (S) Zagadnienia społeczne – pracownicy Grupy PZU	341
8.3.1. Zarządzanie istotnymi wpływami, ryzykami i szansami oraz ich wzajemnymi związkami ze strategią i modelem biznesowym.....	341
8.3.2. Wskaźniki dotyczące własnych zasobów pracowniczych.....	343
8.3.3. Zarządzanie własnymi zasobami pracowniczymi.....	348
8.3.4. Dodatkowe informacje w zakresie polityk dotyczących własnych zasobów pracowniczych	351
8.3.5. Procedury współpracy z pracownikami.....	351
8.3.6. Kanały zgłaszania wątpliwości	353
8.3.7. Cele i działania wpływające na własne zasoby pracownicze	354
8.4. (S) Zagadnienia społeczne – dotknięte społeczności	357
8.4.1. Zarządzanie istotnymi wpływami, ryzykami i szansami oraz ich wzajemnymi związkami ze strategią i modelem biznesowym	357
8.4.2. Polityki związane z dotkniętymi społecznościami	358
8.4.3. Procesy współpracy w zakresie wpływów z dotkniętymi społecznościami	359
8.4.4. Działania w zakresie wpływów na społeczność.....	360
8.4.5. Cele dotyczące zarządzania wpływami, ryzykami i szansami	362
8.5. (S) Zagadnienia społeczne – konsumenci i użytkownicy końcowi	363
8.5.1. Zarządzanie istotnymi wpływami, ryzykami i szansami oraz ich wzajemnymi związkami ze strategią i modelem biznesowym	363
8.5.2. Polityki związane z konsumentami i użytkownikami końcowymi	365
8.5.3. Procesy współpracy z konsumentami i użytkownikami końcowymi w Grupie PZU	367
8.5.4. Naprawa skutków negatywnych wpływów Grupy PZU na klientów i użytkowników końcowych	368
8.5.5. Działania w zakresie wpływów na klientów i użytkowników końcowych	369
8.5.6. Cele dotyczące zarządzania wpływami, ryzykami i szansami.....	373
8.6. (G) Postępowanie w biznesie	374
8.6.1. Etyka postępowania w biznesie i zgłaszanie naruszeń	374
8.6.2. Postępowanie wobec dostawców i praktyki płatnicze	376
8.6.3. Przeciwdziałanie korupcji	377
8.7. Cyberbezpieczeństwo	379
8.8. Załączniki ESRS 2.....	382

8.1. Ujawnienia ogólne

[BP-1] Ogólna podstawa sporządzenia oświadczeń dotyczących zrównoważonego rozwoju

[BP-2] Ujawnianie informacji w odniesieniu do szczególnych okoliczności

[IRO-2] Wymogi dotyczące ujawniania informacji w ramach ESRS objęte oświadczeniem jednostki dotyczącym zrównoważonego rozwoju

8.1.1. Podstawy przygotowania raportu

Oświadczenie dotyczące zrównoważonego rozwoju zostało przygotowane zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa unijnego i krajowego, w szczególności z:

- Ustawą z dnia 29 września 1994 r. o rachunkowości;
- Ustawą z dnia 6 grudnia 2024 r. o zmianie ustawy o rachunkowości, ustawy o biegłych rewidentach, firmach audytorskich oraz nadzorze publicznym oraz niektórych innych ustaw;
- Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2020/852 z dnia 18 czerwca 2020 r. – w sprawie ustanowienia ram ułatwiających zrównoważone inwestycje (tzw. Taksonomia UE);

- Rozporządzeniem Delegowanym Komisji (UE) 2021/2139 z dnia 4 czerwca 2021 r.;
- Rozporządzeniem Delegowanym Komisji (UE) 2021/2178 z dnia 6 lipca 2021 r.;
- Rozporządzeniem Delegowanym Komisji (UE) 2023/2772 z dnia 31 lipca 2023 r. – uzupełniające dyrektywę 2013/34/UE w zakresie standardów raportowania zrównoważonego rozwoju.

W dokumentach Grupy PZU pojęcia „Oświadczenie dotyczące zrównoważonego rozwoju”, „Oświadczenie” oraz „Sprawozdawczość zrównoważonego rozwoju” są stosowane zamiennie.

Oświadczenie zostało sporządzone w formie skonsolidowanej i obejmuje działalność Grupy PZU w okresie od 1 stycznia do 31 grudnia 2025 roku. Zakres konsolidacji jest zgodny z zasadami stosowanymi w skonsolidowanym sprawozdaniu finansowym Grupy PZU. Oświadczenie dotyczy PZU jako jednostki dominującej oraz Grupy PZU, zgodnie z wykazem podmiotów objętych konsolidacją w sprawozdaniu finansowym.

Jednocześnie analizując istotność pod kątem zrównoważonego rozwoju podmiotów Grupy PZU, wprowadzono poniższe wyłączenia stanowiące główne różnice pomiędzy poziomami skonsolidowania dokumentów:

- podmioty w likwidacji;
- podmioty nieprowadzące działalności biznesowej;
- jednostki stowarzyszone, które nie zostały objęte obowiązkiem pełnego raportowania na poziomie skonsolidowanym (zgodnie z wytycznymi EFRAG IG 2 – Value Chain Implementation Guidelines);
- fundusze inwestycyjne oraz spółki celowe „SPV”, które nie prowadzą działalności biznesowej lub prowadzą ją w sposób ograniczony (w tym spółki celowe funduszu PZU FIZ Sektora Nieruchomości).

W związku z dostępnością danych pełen zakres konsolidacji zastosowano dla danych taksonomii inwestycyjnej oraz poziomu emisji CO₂e z zakresu 3 z inwestycji.

Zakres konsolidacji danych zrównoważonego rozwoju Grupy PZU uwzględnia dane Grupy Pekao i Grupy Alior Banku, które opublikowały własne oświadczenia dotyczące zrównoważonego rozwoju. Podmioty PZU Życie, Link4, Lietuvos Draudimas (w tym oddział w Estonii) oraz BALTA podlegają obowiązkowi sprawozdawczemu, jednak na podstawie art 19a ust 9 oraz art 29a ust 8 CSRD korzystają ze zwolnienia przysługującego jednostkom należącym do Grupy PZU i nie sporządzają odrębnych raportów zrównoważonego rozwoju. Ujawnienia dotyczące PZU Życie, Link4, Lietuvos Draudimas oraz BALTA zostały włączone do niniejszego Oświadczenia. Pozostałe podmioty Grupy PZU objęte konsolidacją nie są objęte obowiązkiem publikacji osobnego oświadczenia dotyczącego zrównoważonego rozwoju za rok finansowy kończący się 31 grudnia 2025 roku.

W roku 2025 wprowadzono zmiany w sprawozdawczości zrównoważonego rozwoju. W zakresie oświadczenia uwzględniono podmioty ukraińskie wyłączone ze sprawozdania za 2024 rok oraz PZU Tech. Dokonano rekalkulacji emisji CO₂e za 2024 rok z zakresu 3 kategorii 15 dla elementu łańcucha wartości – ubezpieczenia majątkowe oraz w zakresie emisji raportowanych przez Grupę Alior. Wdrożono zmiany w ujawnieniach jakościowych wynikające z uproszczenia i ograniczenia powtórzeń informacji, w celu lepszego odzwierciedlenia zasady istotności i jakościowych cech informacji.

Grupa PZU nie korzysta z koncepcji ujawnienia informacji przez odniesienie.

Treść oświadczenia zawiera wymagane przez ESRS ujawnienia, które w celu pełniejszego zrozumienia zostały uzupełnione informacjami kontekstowymi.

Większość polityk Grupy PZU, do których znajdują się odniesienia w Oświadczeniu, została przygotowana i wdrożona jeszcze przed wprowadzeniem ESRS, w związku z czym nie pokrywają one wszystkich wymogów MDR. Również nie wszystkie cele, mierniki i działania są definiowane według wymogów MDR. W kolejnych latach Grupa PZU będzie starała się dostosowywać istniejące polityki i inne dokumenty do standardów ESRS, aby zapewnić kompletne pokrycie wszystkich wymogów.

Przy sporządzaniu oświadczenia uwzględniono pełny łańcuch wartości Grupy PZU, obejmujący zarówno działania na niższym szczeblu (downstream), jak i na wyższym szczeblu (upstream).

Grupa PZU nie skorzystała z wyłączeń dotyczących ujawniania informacji o własności intelektualnej, wynikach innowacji ani informacji dotyczących oczekiwanych zdarzeń lub negocjacji.

Oświadczenie zostało poddane niezależnej atestacji, która daje ograniczoną pewność. Atestacja została przeprowadzona zgodnie z polskimi standardami usług atestacyjnych (3002 PL i 3000 Z), opartymi na międzynarodowych zasadach.

Horyzonty czasowe

O ile nie określono inaczej, Grupa PZU stosuje horyzonty czasowe krótko-, średnio- i długoterminowe zgodnie z definicją zawartą w ESRS 1, sekcja 6.4. Horyzont krótkoterminowy odnosi się do okresu jednego roku od końca okresu sprawozdawczego (tj. rok finansowy 2026), średnioterminowy obejmuje okres od zakończenia krótkiego terminu do pięciu lat od końca okresu sprawozdawczego (tj. lata finansowe 2027–2030), długoterminowy zaś odnosi się do okresu po zakończeniu terminu średniego (tj. rok finansowy 2031 i później).

Wykorzystanie szacunków i założeń

Sporządzenie Oświadczenia dotyczącego zrównoważonego rozwoju wymaga od Grupy PZU dokonania pewnych szacunków i założeń. W przypadkach, gdy zastosowano szacunki lub istnieją niepewności dotyczące ujawnionych wskaźników, odpowiednie informacje i dane są zaznaczone w poszczególnych sekcjach Przyjęte szacunki i założenia opierają się na najlepszych dostępnych informacjach w granicach rozsądnego nakładu pracy. Zmiany w takich założeniach i szacunkach mogą prowadzić do wyników

innych niż te ujęte w niniejszym Oświadczeniu dotyczącym zrównoważonego rozwoju.

Szacunki oraz przyjęte założenia są poddawane bieżącej weryfikacji w celu ich potencjalnego doskonalenia w przyszłości. Poniżej przedstawiono źródła potencjalnych niepewności pomiarowych.

Wskaźniki dotyczące osób niebędących pracownikami (temat S1) zostały przygotowane na podstawie szacunkowych wartości ze względu na brak jednolitych narzędzi pozwalających na zebranie dokładnych danych. Grupa PZU dokonała wszelkich starań w zakresie identyfikacji źródeł danych i kompletności ich dostarczenia. Niemniej mogą one nie obejmować wszystkich jednostek organizacyjnych, które zatrudniają osoby w oparciu o inne dokumenty niż umowa o pracę.

Ze względu na poufność danych niezbędnych do wyliczenia luki płacowej Grupa PZU na poziomie skonsolidowanym oblicza wskaźnik średnią ważoną liczbą pracowników oraz nie uwzględniono podmiotów zatrudniających poniżej 100 pracowników.

Dodatkowo w zakresie wyliczeń emisji CO₂ zastosowano dane szacunkowe zgodnie z metodykami GHG Protocol i PCAF, korzystając z zewnętrznych baz danych Bloomberg i PCAF w celu ich oszacowania. Grupa PZU identyfikuje potencjalne działania w celu poprawy jakości wyliczanych danych, skupiając się na polepszeniu PCAF score dla wyliczanych emisji CO₂ zakresu 3 kategorii 15.

Ujawnienia dotyczące przychodów taksonomicznych są wyliczane przy zastosowaniu założeń dotyczących między innymi udziału szkód klimatycznych w składce a także zostały dostosowane do obowiązujących przepisów prawa, w tym zmian wynikających z MSSF 17.

Ze względu na poziom agregacji, na jakim dokonywane są wyliczenia na potrzeby MSSF17, w metodyce kalkulacji przychodów stosowany jest klucz alokacji szczegółowo opisany w sekcji [Ujawnienia taksonomiczne Grupy PZU](#).

Grupa PZU korzysta ze stopniowo wdrażanych przepisów zgodnie z dodatkiem C do ESRS 1 dotyczących zwolnienia z prezentacji przewidywanych skutków finansowych dla wszystkich ryzyk i szans w tym dla E1-9.

Zaokrąglanie wskaźników i celów w Oświadczeniu

Ilościowe wskaźniki zawarte w Oświadczeniu dotyczącym zrównoważonego rozwoju w niektórych przypadkach podlegają zaokrągleniu. Grupa PZU dokonuje zaokrąglania wskaźników w przypadkach, gdy informacje pominięte w wyniku zaokrąglania nie są istotne oraz w sytuacjach, gdy zaokrąglenie może poprawić jakościowe cechy informacji np. w przypadkach, gdy zaokrąglenie zwiększa zrozumiałość ujawnień lub zmniejsza błędne założenia dotyczące większej precyzji danych.

Uwzględnienie informacji w ramach innych standardów, przepisów lub norm raportowania

Grupa PZU nie uwzględnia dodatkowych informacji w swoim Oświadczeniu dotyczącym zrównoważonego rozwoju poza ujawnieniami taksonomicznymi zawartymi w sekcji [Ujawnienia taksonomiczne Grupy PZU](#). Pozostałe ujawnienia wymagane między innymi w ramach SFDR znajdują się poza Oświadczeniem dotyczącym zrównoważonego rozwoju.

Grupa PZU nie wykorzystywała norm ISO/IEC lub CEN/CENELEC przygotowując niniejsze oświadczenie.

Proces ustalania istotnych informacji w związku ze zidentyfikowanymi istotnymi wpływami, ryzykami i szansami

Istotność została określona przez ujawnianie informacji które odnoszą się do istotnych wpływów ryzyk i szans i/lub mają znaczenie dla użytkowników informacji, zgodnie z wytycznymi.

Oświadczenie Grupy PZU zawiera zagregowane istotne informacje dla całej Grupy. Z uwagi na specyfikę działalności, Grupa Pekao i Grupa Alior niezależnie zarządzają kwestiami ESG. Grupa PZU wskazała w swoim oświadczeniu kluczowe informacje z perspektywy Grupy. Szczegóły dotyczące zarządzania wpływami, ryzykami i szansami z perspektywy bankowości zawarte są w oświadczeniach Grupy Pekao i Grupy Alior.

Tam gdzie jest to uzasadnione przejrzystością raportu lub charakterem wpływów, ryzyk i szans, ujawnienia zostały zdezagregowane do poszczególnych elementów łańcucha wartości lub podmiotów Grupy PZU.

Z uwagi na fakt, że Grupa PZU nie posiada polityk mających zastosowanie dla wszystkich podmiotów, w oświadczeniu zostały wskazane kluczowe polityki i inne dokumenty z perspektywy zarządzania poszczególnymi wpływami, ryzykami i szansami wraz ze wskazaniem których jednostek dotyczą. Podobne podejście zastosowano do ujawnień odnoszących się do działań, mierników i celów.

[SBM-1] Strategia, model biznesowy i łańcuch wartości

8.1.2. Strategia, model biznesowy i łańcuch wartości

Model biznesowy Grupy PZU i łańcuch wartości

Grupa PZU jest konglomeratem finansowym prowadzącym działalność w czterech głównych obszarach: ubezpieczeniach, ochronie zdrowia, inwestycjach oraz bankowości. W 2025 roku nie nastąpiły istotne zmiany w oferowanych produktach, usługach oraz rynkach, na których Grupa PZU prowadzi działalność.

Model biznesowy Grupy opiera się na zintegrowanym podejściu, wykorzystującym synergie pomiędzy podmiotami zależnymi, co umożliwia kompleksową obsługę klientów indywidualnych, korporacyjnych, instytucjonalnych oraz publicznych. Grupa PZU wykorzystuje różnorodne kapitały: finansowy, ludzki, intelektualny, społeczny i naturalny, w celu tworzenia wartości w długim horyzoncie czasowym.

Działalność Grupy PZU koncentruje się głównie na rynku polskim, na którym jest jednym z kluczowych uczestników sektora ubezpieczeń, inwestycji i bankowości.

Grupa prowadzi również działalność w krajach bałtyckich (Litwa, Łotwa, Estonia) oraz w Ukrainie. Produkty i usługi są dostosowane do lokalnych uwarunkowań regulacyjnych i społecznych, z

uwzględnieniem dostępności dla osób starszych, z niepełnosprawnościami oraz mieszkańców mniejszych miejscowości.

Dystrybucja produktów realizowana jest za pośrednictwem placówek własnych, agentów wyłącznych, multiagencji, brokerów, banków oraz kanałów zdalnych. Platformy cyfrowe, w tym mojePZU, umożliwiają klientom zdalne zarządzanie polisami, usługami zdrowotnymi oraz produktami inwestycyjnymi.

Ochrona ubezpieczeniowa i rozwój rynku ubezpieczeń

Grupa PZU oferuje szeroki wachlarz produktów i usług finansowych. PZU i PZU Życie są głównymi podmiotami odpowiedzialnymi za działalność ubezpieczeniową. PZU oferuje gamę produktów majątkowych i osobowych, w tym ubezpieczenia komunikacyjne, nieruchomości, podróże, rolne, od odpowiedzialności cywilnej, ubezpieczenia finansowe i gwarancje. W zakresie ubezpieczeń na życie i zdrowie, PZU Życie oferuje produkty indywidualne i grupowe, w tym ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej, ubezpieczenia finansowe oraz gwarancje. Wybrane produkty ubezpieczeniowe są dostępne we współpracy z bankami w ramach bancassurance.

TUW PZUW, jako towarzystwo ubezpieczeń wzajemnych, oferuje rozwiązania w zakresie ochrony ubezpieczeniowej m.in. strategicznym podmiotom gospodarczym, jednostkom samorządu terytorialnego podmiotom medycznym, instytucjom kościelnym. Uczestniczy w projektach transformacji energetycznej, w tym w zakresie ubezpieczeniowej ochrony przyszłej energetyki.

LINK4 specjalizuje się w sprzedaży ubezpieczeń w modelu direct, oferując ubezpieczenia komunikacyjne, majątkowe, osobowe, ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej, głównie za pośrednictwem kanałów cyfrowych.

Na rynkach zagranicznych Grupa PZU działa przez podmioty zależne, PZU Lietuva Gyvybes Draudimas oraz Lietuvos Draudimas w Litwie jej oddział PZU Estonia w Estonii, BALTA w Łotwie oraz PZU Ukraine i PZU Ukraine Life Insurance w Ukrainie. Spółki te oferują produkty ubezpieczeniowe dostosowane do lokalnych potrzeb, w tym ubezpieczenia komunikacyjne, majątkowe, zdrowotne, turystyczne, rolnicze, odpowiedzialności cywilnej, ryzyk budowlano-montażowych, ryzyk finansowych oraz programy emerytalne.

Działalność bankowa i integracja usług finansowych

Grupa PZU prowadzi działalność bankową za pośrednictwem Banku Pekao oraz Alior Banku. Oba banki oferują pełen zakres usług dla klientów indywidualnych, małych i średnich przedsiębiorstw oraz dużych firm. Oferta obejmuje m.in. kredyty gotówkowe i hipoteczne, leasing, karty kredytowe, depozyty, konta oszczędnościowe oraz transakcje wymiany walutowej. Banki świadczą także usługi skarbowe i inwestycyjne, w tym oferując instrumenty pochodne oraz private banking.

Zarządzanie aktywami i produkty inwestycyjne

TFI PZU oraz PTE PZU pełnią kluczową rolę w strukturze inwestycyjnej Grupy PZU, oferując szeroki zakres usług w obszarze zarządzania aktywami oraz produktów emerytalnych. TFI PZU zarządza zarówno aktywami klientów zewnętrznych, jak i inwestycjami własnymi podmiotów Grupy PZU, co czyni je istotnym podmiotem wspierającym stabilność finansową i realizację strategicznych celów inwestycyjnych. W ramach swojej działalności TFI PZU oferuje fundusze inwestycyjne o zróżnicowanym profilu ryzyka i klasach aktywów, obejmujących instrumenty udziałowe, dłużne, pochodne oraz inwestycje w nieruchomości. W ofertach TFI PZU znajdują się produkty inwestycyjne zgodne z art. 8 lub art. 9 SFDR.

Działalność PTE PZU koncentruje się na tworzeniu i zarządzaniu funduszami emerytalnymi Otwartym Funduszem Emerytalnym PZU „Złota Jesień” (OFE PZU) oraz Dobrowolnym Funduszem Emerytalnym PZU (DFE PZU) w formie indywidualnego konta zabezpieczenia emerytalnego (IKZE) i indywidualnego konta emerytalnego (IKE).

Rozwój usług zdrowotnych

PZU Zdrowie realizuje strategię rozwoju usług zdrowotnych. Działalność PZU Zdrowie koncentruje się na zapewnieniu dostępu do wysokiej jakości świadczeń medycznych dla klientów indywidualnych oraz grupowych, w tym pracowników firm objętych ochroną zdrowotną w ramach ubezpieczeń i abonamentów. Oferta PZU Zdrowie obejmuje szeroki zakres usług, w tym konsultacje specjalistyczne, diagnostykę obrazową, rehabilitację, medycynę pracy, profilaktykę oraz opiekę telemedyczną. Spółka rozwija nowoczesne formy medycyny, takie jak Centrum

Telemedyczne, umożliwiające zdalne konsultacje i zarządzanie świadczeniami. PZU Zdrowie działa w oparciu o sieć placówek własnych oraz partnerskich, zapewniając dostępność usług w całej Polsce.

Działalność wspierająca

W ramach swojej struktury Grupa PZU korzysta z wyspecjalizowanych podmiotów, które realizują kluczowe funkcje operacyjne, technologiczne i doradcze, zapewniając kompleksowe wsparcie jej podstawowych procesów. PZU Pomoc oprowadzi działalność w zakresie usług assistance, likwidacji szkód, współpracy w ramach sieci warsztatów naprawczych oraz oferuje programy benefitowe, takie jak PZU Sport. PZU LAB oferuje analizy ryzyka, certyfikację wyrobów, doradztwo w zakresie bezpieczeństwa procesowego, badania termowizyjne oraz wsparcie dla inwestycji energetycznych. PZU Centrum Operacji odpowiada za obsługę procesów operacyjnych, w tym rozliczenia i administrację dokumentów. PZU Finanse zajmuje się obsługą finansową i księgową innych podmiotów z Grupy PZU. PZU Tech dostarcza rozwiązania technologiczne, rozwija systemy informatyczne i zapewnia bezpieczeństwo cyfrowe. Tower Inwestycje zarządza nieruchomością komercyjną i realizuje projekty inwestycyjne, a Ogrodowa-Inwestycje odpowiada za komercyjny wynajem powierzchni biurowych i usługowych w budynku City Gate w Warszawie.

Armatura Kraków, jako spółka spoza sektora finansowego, specjalizuje się w produkcji i sprzedaży baterii łazienkowych i kuchennych, zaworów, grzejników oraz parawanów łazienkowych. Działalność Armatury Kraków została objęta odrębną analizą istotności, która wykazała jej ograniczony wpływ na listę istotnych tematów Grupy PZU.

Ogólne przychody Grupy PZU w 2025 roku wyniosły 68 903 mln zł. W 2025 roku Grupa PZU zatrudniała 37 719 pracowników.

Łańcuch wartości Grupy PZU

Łańcuch wartości Grupy PZU opiera się na kluczowych liniach biznesowych, obejmujących szeroki zakres usług finansowych i ubezpieczeniowych. Każdy element tego łańcucha wspiera dostarczanie rozwiązań dla klientów oraz wpływa na efektywność operacyjną i biznesową. Prezentacja łańcucha wartości w downstream jest z perspektywy relacji zapewniających dostarczanie usług dla klientów Grupy PZU. Podmioty Grupy PZU stanowią element operacji własnych natomiast przy poszczególnych segmentach łańcucha wskazano, których podmiotów dotyczy.

Downstream							Operacje własne	Upstream
Ubezpieczenia majątkowe	Ubezpieczenia na życie i zdrowie	Inwestycje własne	Fundusze inwestycyjne i emerytalne	Bankowość biznesowa	Bankowość detaliczna	Ochrona zdrowia	Działalność własna	Dostawcy
Elementy łańcucha wartości								
Ocena ryzyka Tworzenie produktu Marketing i dystrybucja produktu Obsługa szkód i świadczeń Zarządzanie relacjami z klientem	Ocena ryzyka Tworzenie produktu Marketing i dystrybucja produktu Obsługa szkód i świadczeń Zarządzanie relacjami z klientem	Zarządzanie kapitałem Analiza i ocena ryzyka Dywersyfikacja portfela Zarządzanie i monitorowanie inwestycji	Zarządzanie aktywami Marketing i dystrybucja Gromadzenie składek emerytalnych Wypłata środków Zarządzanie relacjami z klientem	Usługi bankowe –kredyty i leasing, emisja obligacji, zarządzanie gotówką, działalność depozytowa, relacje z klientami, zarządzanie ryzykiem	Usługi bankowe – bankowość codzienna, portfolio kredytów, działalność depozytowa, relacje z klientami, zarządzanie ryzykiem	Usługi medyczne, marketing i dystrybucja, zarządzanie jakością, obsługa pacjenta	Relacje z pracownikami Ochrona własności Obiekty Technologie IT Zapewnienie zgodności z regulacjami i nadzór	Zewnętrzni dostawcy i usługodawcy
Podmioty zewnętrzne w łańcuchu wartości								
Klienci indywidualni Klienci SME Klienci korporacyjni Reasekuratorzy	Klienci Reasekuratorzy Partnerzy biznesowi	Spółki w portfolio Najemcy nieruchomości	Klienci Spółki w portfolio Interesariusze instytucjonalni	Klienci SME Klienci korporacyjni Partnerzy biznesowi Pośrednicy	Klienci Indywidualni Partnerzy biznesowi Pośrednicy	Pacjenci Placówki medyczne własne i współpracujące	Pracownicy biurowi i sieci sprzedaży wszystkich podmiotów Grupy Lokalna społeczność	Dostawcy (np. technologii, danych) Dystrybutorzy i agenci (np. brokerzy) Partnerzy ubezpieczeniowi
Podmioty Grupy PZU								
PZU TUW PZUW Link4 BALTA Lietuvous Draudimas PZU Ukraine PZU Pomoc	PZU Życie TUW PZUW PZU Lietuva Gyvybes Draudimas PZU Ukraine Life Incurance PZU Pomoc	Aktywa inwestycyjne Grupy PZU Tower Inwestycje Ogrodowa-Inwestycje	TFI PZU PTE PZU Grupa Pekao Grupa Alior	Grupa Pekao Grupa Alior	Grupa Pekao Grupa Alior	PZU Zdrowie	Pracownicy wszystkich podmiotów Grupy	

[SBM-2] Interesy i opinie zainteresowanych stron

Grupa interesariuszy	Opis współpracy	Kluczowi interesariusze	Organizacja współpracy	Cel współpracy	Sposób uwzględniania wyników współpracy
Pracownicy	Grupa PZU prowadzi stałą, otwartą komunikację z pracownikami. Dialog toczy się na poziomie strategicznym i operacyjnym, prowadzony jest przez Biuro HR oraz kadrę menedżerską. Celem jest tworzenie angażującego środowiska pracy, wspieranie rozwoju, dobrostanu oraz kultury współpracy międzypokoleniowej i otwartości na zmiany.	Wszyscy pracownicy Grupy PZU, w tym menedżerowie, związki zawodowe oraz osoby zatrudnione w podmiotach zależnych. Współpraca obejmuje pracowników operacyjnych, ekspertów i menedżerów z różnych pokoleń i lokalizacji, co wymaga zróżnicowanych form komunikacji i wsparcia.	- Cykliczne badania zaangażowania; - mapowanie i analiza doświadczeń pracowników (Employee Experience); - jasne, mierzalne cele rozliczane kwartalnie i rocznie; - spotkania z przełożonymi (roczne i kwartalne), spotkania zespołowe; - regularne spotkania menedżerów z przedstawicielami HR, przygotowanie menedżerów do otwartego dialogu i kontraktów rozwojowych; - kampanie informacyjne o możliwościach rozwoju i wsparcia; - program #rozmawiajMY – wspierający dialog i komunikację; - program #DobryStan – promujący well-being, równowagę między życiem zawodowym a prywatnym; - intranet i newslettery ogólnofirmowe i tematyczne, skrzynki funkcyjne, debaty na żywo, webinaria, materiały wideo, transmisje spotkań z Zarządem; - system zgłaszania naruszeń (whistleblowing); - angażowanie pracowników w zmiany (np. grupy ambasadorów); - udział związków zawodowych w konsultacjach i uzgodnieniach.	- Rozwój zawodowy i osobisty; - zrozumienie strategii i wyników organizacji; - aktywizacja do udziału w inicjatywach i projektach; - promowanie dobrych praktyk pracy hybrydowej i elastyczności; - współpraca międzypokoleniowa i międzyobszarowa; - przygotowanie do zmian i sytuacji kryzysowych; - zaangażowanie społeczne i wolontariat; - profilaktyka chorób, promocja zdrowia i przeciwdziałanie wypaleniu; - wzmacnianie odpowiedzialności za rozwój i dobrostan; - budowanie poczucia wpływu na decyzje i środowisko pracy; - dialog ze związkami zawodowymi wspierający zrównoważony rozwój organizacji.	Wyniki badań zaangażowania i innych form konsultacji są analizowane przez Biuro HR i kadrę zarządzającą. Na tej podstawie wdrażane są zmiany w politykach HR, modelach pracy (np. elastyczna praca zdalna), systemach motywacyjnych i działaniach rozwojowych. Informacje zwrotne służą projektowaniu programów well-beingowych, kampanii informacyjnych i inicjatyw wspierających zdrowie. Efekty są raportowane do Zarządu i wspierają strategię zarządzania kapitałem ludzkim.
Klienci	Grupa PZU prowadzi stałą, wielokanałową komunikację z klientami — w oddziałach, placówkach zdrowotnych, biurach agentów oraz zdalnie: infolinie, media społecznościowe, formularze, czaty, e-maile, platformy mojePZU, inPZU, Alior Mobile i PeoPay. Komunikacja jest prosta i uwzględnia potrzeby różnych grup, w tym seniorów i osób z niepełnosprawnościami.	Klienci indywidualni, korzystający z ubezpieczeń zdrowotnych, komunikacyjnych czy majątkowych, klienci korporacyjni (firmy, samorządy i instytucje publiczne), uczestnicy programów PPK i PPE oraz pracownicy objęci ubezpieczeniami grupowymi. W tej kategorii Grupa PZU uwzględnia klientów detalicznych i instytucjonalnych, osoby wrażliwe, takie jak seniorzy, klientów preferujących kontakt cyfrowy lub tradycyjny.	- Rzecznik Klienta i Rzecznik Zdrowia; - badania satysfakcji i jakości obsługi; - baza usprawnień klienckich (inicjatywy pracowników); - certyfi­kat OK SENIOR® dla placówek przyjaznych seniorom; - udział w targach, konferencjach i spotkaniach branżowych; - programy edukacji finansowej i ubezpieczeniowej; - omnikanałowość i znoszenie barier w dostępie do usług.	- Pozytywne doświadczenia zakupowe i obsługowe; - uwzględnianie głosu klienta w projektowaniu rozwiązań; - przejrzystość ofert i umów; - zapobieganie wykluczeniu cyfrowemu i społecznemu.	Wyniki badań satysfakcji i opinii klientów są wykorzystywane do modyfikacji produktów, procesów obsługi i komunikacji. Sugestie wpływają na rozwój oferty i usprawnienia systemowe. Informacje zwrotne są przekazywane do odpowiednich jednostek i wspierają strategię klientocentryczną.

Grupa interesariuszy	Opis współpracy	Kluczowi interesariusze	Organizacja współpracy	Cel współpracy	Sposób uwzględniania wyników współpracy
Partnerzy biznesowi i agenci	Grupa PZU współpracuje z agentami i brokerami w modelu partnerskim, opartym na zaufaniu i wzajemnych korzyściach. Obejmuje to wspólne inicjatywy, konsultacje, działania edukacyjne i sprzedażowe — w bezpośrednich spotkaniach oraz przez narzędzia cyfrowe (portal, newslettery, media społecznościowe). Partnerzy mają możliwość aktywnego udziału w procesie doskonalenia produktów i usług.	Agenci wyłączni i multiagenci oraz brokerzy ubezpieczeniowi. Współpraca obejmuje szeroką sieć pośredników odgrywających istotną rolę w dystrybucji produktów Grupy PZU. Kategoria ta obejmuje partnerów sprzedażowych działających w modelu B2B, lokalnych agentów, brokerów korporacyjnych oraz strategicznych partnerów wspierających rozwój kanałów dystrybucji.	- Roczne i miesięczne spotkania z agentami; - portal komunikacji wewnętrznej dla agentów; - newslettery z aktualnościami i materiałami sprzedażowymi; - bieżąca komunikacja w mediach społecznościowych; - szkolenia i programy wsparcia w sprzedaży; - grupy konsultacyjne i grona biznesowe agentów; - badania opinii, grupy focusowe, ankiety satysfakcji i jakości współpracy.	- Poznanie oczekiwań i wyzwań partnerów; - prezentacja i wspólne wdrażanie planów strategicznych; - poprawa produktów i procesów sprzedażowych; - budowanie uczciwych, długofalowych relacji; - dostęp do aktualnych informacji i narzędzi wspierających sprzedaż; - wspólne tworzenie wartości dla klientów końcowych.	Wnioski z badań, spotkań i konsultacji służą optymalizacji oferty, procesów obsługi i strategii sprzedażowej. Opinie agentów i brokerów wpływają na rozwój produktów, modyfikacje systemów sprzedażowych oraz działania zwiększające efektywność współpracy.
Dostawcy	Grupa PZU współpracuje z szerokim gronem dostawców, opierając relacje na etyce i zgodności z „Kodeksem Postępowania i Dobrych Praktyk ESG Dostawców Grupy PZU”. Buduje z nimi długoterminowe partnerstwa, realizuje wspólne projekty optymalizacyjne i prowadzi regularne przeglądy zgodności, w tym w obszarze ESG.	Dostawcy usług technologicznych (IT, rozwiązania chmurowe), firmy świadczące usługi marketingowe, administracyjne i logistyczne — zarówno lokalne, jak i międzynarodowe. Kategorie interesariuszy obejmują dostawców technologicznych i nietechnologicznych, partnerów strategicznych, podwykonawców oraz nowych kontrahentów włączanych do listy kwalifikowanych dostawców.	- Lista Kwalifikowanych Dostawców PZU; - audyty dostawców PZU i PZU Życie (w tym z uwzględnieniem wymagań ESG i jakości usług); - spotkania i negocjacje (bieżące i okresowe); - wsparcie w zrozumieniu wymagań i standardów; - wspólna praca nad jakością dostaw; - wymiana wiedzy o potencjale i możliwościach obu stron.	- Odpowiedzialny i zrównoważony łańcuch dostaw; - etyczne praktyki zakupowe; - wysokie standardy biznesowe; - wzrost świadomości ESG wśród dostawców; - lepsza jakości towarów i usług; - ciągłość działania i bezpieczeństwo operacyjne.	Wyniki audytów, oceny ryzyka i opinie dostawców są systematycznie analizowane i służą do aktualizacji polityki zakupowej, kryteriów selekcji i decyzji o kontynuacji współpracy. Regularna komunikacja i dialog z dostawcami wspierają doskonalenie i wzmacniają odpowiedzialność w całym łańcuchu wartości.
Rynek kapitałowy	Grupa PZU prowadzi transparentną, dwustronną komunikację z uczestnikami rynku kapitałowego. Obejmuje ona raportowanie bieżące i okresowe, prezentowanie wyników finansowych, spotkania z inwestorami i analitykami, transmisje wydarzeń korporacyjnych oraz serwis relacji inwestorskich (PL/EN). Celem jest równy dostęp do informacji oraz budowanie zaufania do strategii Grupy PZU.	Inwestorzy instytucjonalni (fundusze inwestycyjne, emerytalne, asset management), inwestorzy indywidualni, analitycy finansowi i agencje ratingowe. Kategorie interesariuszy obejmują uczestników rynku kapitałowego, podmioty oceniające wiarygodność finansową Grupy PZU oraz akcjonariuszy detalicznych i instytucjonalnych.	- Walne zgromadzenia akcjonariuszy z możliwością udziału online; - raporty bieżące i okresowe zgodne z wymogami giełdowymi; - kwartalne prezentacje wynikowe i spotkania z Zarządem; - transmisje wydarzeń korporacyjnych (PL/EN); - serwis IR: raporty, prezentacje, nagrania, kalendarz, kontakty; - spotkania z inwestorami instytucjonalnymi (konferencje, roadshowy, telekonferencje); - coroczna konferencja WallStreet dla inwestorów indywidualnych; - program lojalnościowy „Moje Akcje PZU”.	- Równy dostęp do informacji wpływających na decyzje inwestycyjne; - budowanie zaufania inwestorów i analityków; - transparentność działań biznesowych i finansowych; - wspieranie decyzji inwestycyjnych rzetelnymi danymi; - zrozumienie modelu biznesowego i strategii Grupy PZU; - wzrost kapitalizacji i efektywna dystrybucja zysków.	Pytania i wnioski inwestorów oraz analityków analizuje Zespół Relacji Inwestorskich i przekazuje do właściwych jednostek. Na tej podstawie Grupa PZU doskonali komunikację, prezentację danych i narzędzia IR. Efekty uwzględniane są w rocznych planach oraz raportowane w Sprawozdaniu Zarządu z działalności Grupy Kapitałowej PZU i PZU SA.



Grupa interesariuszy	Opis współpracy	Kluczowi interesariusze	Organizacja współpracy	Cel współpracy	Sposób uwzględniania wyników współpracy
Administracja centralna oraz podmioty infrastruktury rynku finansowego (KNF, UOKiK, GPW)	Grupa PZU prowadzi bieżący dialog z organami administracji publicznej i regulatorami rynku. Uczestniczymy w konsultacjach legislacyjnych, debatach, konferencjach i pracach grup roboczych. KNF i UOKiK nadzorują zgodność działań Grupy PZU z prawem, rekomendacjami i standardami ładu korporacyjnego.	Instytucje nadzoru i regulacji oraz organy unijne.	• Udział w konsultacjach projektów legislacyjnych; • przekazywanie opinii do projektów aktów prawnych; • spotkania z regulatorami w sprawie skutków regulacji; • raportowanie zgodne z wymogami nadzorczymi; • współpraca przy wdrażaniu rekomendacji i wytycznych; • udział w konferencjach i debatach branżowych.	• Zgodność z przepisami prawa i regulacjami; • współkształtowanie otoczenia regulacyjnego sprzyjającego rozwojowi rynku; • identyfikacja i analiza skutków nowych regulacji (krajowych i unijnych); • działania zapobiegawcze i łagodzące potencjalne ryzyka regulacyjne.	Rekomendacje i wytyczne regulatorów są analizowane i wdrażane w odpowiednich obszarach Grupy PZU. Kluczowe zmiany są raportowane do Zarządu PZU i Rady Nadzorczej PZU oraz uwzględniamy w aktualizacji strategii i polityk.
Organizacje branżowe i instytucje publiczne (w tym PIU, ZBP, FOB)	Grupa PZU współpracuje z organizacjami pozarządowymi, instytucjami publicznymi oraz organizacjami branżowymi. Udział w ich pracach pozwala współtworzyć dobre praktyki i standardy rynkowe.	Organizacje branżowe i eksperckie (np. PIU, ZBP, FOB, UN Global Compact Poland) oraz instytucje edukacyjne wspierające rozwój dobrych praktyk w ubezpieczeniach, finansach i ESG.	• Udział w grupach roboczych PIU i ZBP oraz konsultacjach prowadzonych przez organizacje branżowe; • udział i organizacja konferencji, seminariów i debat; • współtworzenie publikacji i materiałów eksperckich i edukacyjnych; • wymiana wiedzy i doświadczeń w obszarze ESG.	• Promowanie etyki, odpowiedzialności i zrównoważonego rozwoju; • wspieranie rozwoju dobrych praktyk rynkowych i standardów ESG; • współkształtowanie polityk branżowych i regulacyjnych w duchu zrównoważonego rozwoju.	Wnioski z projektów i konsultacji wspierają doskonalenie działań strategicznych w obszarze ESG. Opinie organizacji pozarządowych i instytucji publicznych są uwzględniane w planowaniu kolejnych inicjatyw i raportowane w sprawozdawczości niefinansowej. Udział w pracach PIU, FOB i ZBP pomaga kształtować standardy rynkowe i polityki publiczne.
Lokalne społeczności i organizacje pozarządowe	Grupa PZU współpracuje ze społecznościami lokalnymi i NGO w całej Polsce, koncentrując się na projektach społecznych, edukacyjnych i prewencyjnych. Współpraca ta obejmuje angażowanie pracowników w wolontariat, wspieranie inicjatyw lokalnych, działań poprawiających jakość życia, bezpieczeństwo i zdrowie mieszkańców. Grupa PZU wspiera rozwój społeczności udzielając grantów, dotacji, prowadząc kampanie społeczne oraz działania prewencyjne i sponsoringowe.	Fundacje i stowarzyszenia działające w obszarach zdrowia, edukacji, bezpieczeństwa, liderzy społeczności oraz grupy szczególnie wspierane (dzieci, młodzież, seniorzy). Grupa PZU współpracuje także z organizacjami działającymi na rzecz poprawy bezpieczeństwa (np. GOPR). Kategorie interesariuszy obejmują społeczności miejskie i wiejskie, grupy zagrożone wykluczeniem, beneficjentów projektów wolontariackich i prewencyjnych oraz uczestników lokalnych inicjatyw wspieranych przez Grupę PZU.	• Kampanie prewencyjne (dotyczące zdrowia, bezpieczeństwa); • wsparcie służb ratunkowych i infrastruktury lokalnej; • projekty wolontariackie pracowników; • granty na autorskie projekty lokalne; • dotacje dla osób w trudnej sytuacji; • projekty sportowe i edukacyjne dla dzieci i młodzieży; • współpraca z lokalnymi instytucjami przy organizacji wydarzeń.	• Rozwój społeczności lokalnych; • wzmacnianie roli Grupy PZU jako odpowiedzialnego partnera społecznego; • rozwój wolontariatu pracowniczego i zaangażowania obywatelskiego; • poprawa bezpieczeństwa i jakości życia; • wyrównywanie szans edukacyjnych i społecznych; • zachęcanie pracowników do aktywności społecznej i obywatelskiej; • promocja zdrowego stylu życia i aktywności fizycznej; • ograniczanie różnic w dostępie do usług i infrastruktury.	Grupa PZU monitoruje efekty działań pod kątem ich wpływu społecznego. Wnioski są wykorzystywane do planowania kolejnych inicjatyw, doskonalenia programów wolontariatu i prewencji. Informacje zwrotne od beneficjentów i lokalnych partnerów są uwzględniane w strategii społecznej odpowiedzialności Grupy PZU i raportowane do Zarządu jako element realizacji celów ESG.

Grupa interesariuszy	Opis współpracy	Kluczowi interesariusze	Organizacja współpracy	Cel współpracy	Sposób uwzględniania wyników współpracy
Media	Grupa PZU współpracuje z mediami w sposób oparty na zasadach transparentności, dostępności informacji i budowania zaufania. Prowadzi działania proaktywne (materiały prasowe, konferencje, briefingi) i reaktywne (odpowiedzi na zapytania dziennikarzy). PZU aktywnie uczestniczy w debacie publicznej, edukując w obszarze ubezpieczeń i finansów — w mediach tradycyjnych, cyfrowych i społecznościowych.	Media ogólnopolskie i regionalne, media branżowe (ubezpieczenia, finanse, gospodarka), portale i serwisy informacyjne oraz dziennikarze specjalizujący się w tematyce ekonomicznej i społecznej. Kategoria obejmuje media tradycyjne, takie jak prasa, radio i telewizja, media cyfrowe i społecznościowe oraz redakcje tematyczne (biznes, zdrowie, ubezpieczenia).	- Przygotowywanie i dystrybucja komunikatów prasowych; - konferencje prasowe i briefingi; - udział ekspertów w wywiadach i debatach; - udział w konferencjach branżowych i wydarzeniach publicznych; - relacje z kluczowymi redakcjami i dziennikarzami, - obecność w mediach społecznościowych (LinkedIn, Twitter/X, Facebook); - reagowanie na zapytania prasowe zgodnie z polityką informacyjną Grupy PZU.	- Szybki i rzetelny dostęp do informacji o działalności Grupy PZU; - budowanie pozytywnego i eksperckiego wizerunku Grupy PZU w przestrzeni publicznej; - zwiększanie świadomości społecznej na temat ubezpieczeń, finansów i odpowiedzialności społecznej; - wzmacnianie zaufania do marki PZU; - promowanie strategii, inicjatyw i działań Grupy PZU w obszarach ESG, innowacji i prewencji.	Grupa PZU monitoruje przekaz medialny i reakcje opinii publicznej. Wnioski służą doskonaleniu strategii komunikacyjnej, dostosowywaniu przekazów i reagowaniu na potrzeby informacyjne. Opinie dziennikarzy i odbiorców są brane pod uwagę przy planowaniu kampanii informacyjnych i edukacyjnych, a także przy kształtowaniu polityki informacyjnej Grupy PZU.

Rezultaty współpracy z interesariuszami są monitorowane i ujmowane w działalności Grupy PZU. Analizowane są efekty działań z zakresu zaangażowania społecznego, zadowolenia klientów oraz efektywności procesów operacyjnych. Grupa PZU dąży do wdrażania innowacyjnych rozwiązań, które wzmacniają jej pozycję jako odpowiedzialnego uczestnika rynku finansowego. Kadra zarządzająca odpowiedzialna za relacje z poszczególnymi interesariuszami zgodnie ze swoimi kompetencjami raportuje do Zarządu wyniki współpracy. Dzięki tym działaniom Grupa PZU buduje długofalowe relacje z interesariuszami, podnosząc standardy zarządzania i tworzenia wartości dla wszystkich stron zaangażowanych w działalność Grupy PZU.



[SBM-1] Strategia, model biznesowy i łańcuch wartości

Strategia Grupy PZU

Zrównoważony rozwój jest integralną częścią strategii Grupy PZU na lata 2025–2027 „Z pewnością przyszłość”, która została opublikowana w grudniu 2024 roku. Poniżej zostały przedstawione kluczowe wartości, które stanowią odniesienie dla celów wdrażanych na poziomie poszczególnych obszarów biznesowych.

Środowisko (E)

Wzmacnianie odporności wobec zmian klimatycznych:

- redukcja intensywności CO₂e w ubezpieczeniach korporacyjnych, bankowości i inwestycjach;
- finansowanie projektów wspierających zieloną transformację;
- wpływ zmian klimatycznych na szkodowość uwzględniony w taryfikacji.

Wpływ społeczny (S)

Rozwijanie kompetencji społecznych:

- różnorodność, równość, inkluzywność;
- bezpieczeństwo finansowe, na drodze i w sieci;
- zdrowie fizyczne i psychiczne.

Ład korporacyjny (G)

Budowanie nowoczesnego i transparentnego modelu zarządzania:

- nowy model governance;
- uporządkowanie struktury aktywów.

Kluczowymi ambicjami strategicznymi w obszarze zrównoważonego rozwoju są:

-23% redukcji emisji CO₂e w ubezpieczeniach korporacyjnych w zakresie deklarowania emisji przez klientów do 2030 roku

Z uwagi na wczesny termin publikacji niniejszego sprawozdania, Grupa PZU nie posiada dostępu do niezbędnych danych umożliwiających wyliczenie w okresie sprawozdawczym wskaźnika redukcji.

3 mld zł inwestycji w zieloną transformację i w innowacje w latach 2025-2027

W zakresie finansowania projektów wspierających zrównoważony rozwój i innowacje Grupa PZU w 2025 roku zwiększyła finansowanie jednej z farm wiatrowych, zrealizowała transakcje o charakterze zrównoważonym (ESG-linked loan) oraz zainwestowała w fundusze private equity.

Wartość inwestycji w zieloną transformację i w innowacje w 2025 roku wyniosła 917,5 mln zł. Realizacja działań w tym obszarze jest prowadzona przez PZU, PZU Życie oraz TFI PZU (przez FIZANy zarządzające środkami własnymi Grupy).

15 mln osób objętych działaniami z zakresu odpowiedzialności społecznej każdego roku obowiązywania strategii

Grupa PZU kontynuuje propagowanie zdrowego i aktywnego trybu życia oraz dba o budowanie zdrowych postaw społecznych. W 2025 roku PZU zaangażowało się również w działania szeroko zasięgowe tj.:

- kampanię prewencyjną „Mistrzu, zwolnij”, promującą bezpieczną jazdę samochodem;
- akcję edukacyjną #dlaKOLEGIpytam, zachęcającą mężczyzn do badań profilaktycznych;
- akcja edukacyjna #myBREASTfriend, zachęcającą kobiety do badań profilaktycznych.

Szacowana liczba osób objęta zasięgiem realizowanych kampanii społecznych w 2025 roku wyniosła 16,1 mln osób. Realizacja działań w tym obszarze jest prowadzona przez PZU, PZU Życie oraz Fundację PZU

8 mln użytkowników w kanałach cyfrowych mojePZU do końca 2027 roku

W 2025 roku wdrożono działania mające na celu popularyzację zakładania konta i korzystania z serwisu mojePZU, m.in. przez nadruki na kopertach PZU, wyznaczenie celów dla kanałów sprzedaży, operacji i likwidacji szkód, a także komunikację SMS i e-mail kierowaną do klientów. Przygotowano również scenariusze dla klientów dokonujących zakupu bez logowania oraz podniesiono standard dostępności cyfrowej serwisu.

Na koniec 2025 roku liczba użytkowników mojePZU wyniosła 5,8 mln.

Najwyższy NPS na rynku każdego roku obowiązywania strategii

W 2025 roku wprowadzono szereg działań w obszarze obsługiowym i produktowym oraz w kanałach cyfrowych, wpływających na postrzeganie marki PZU wśród konsumentów, w tym kolejne procesy umożliwiające obsługę digital.

Zrealizowane, na reprezentatywnej próbie Polaków, badanie NPS Relacyjny na zlecenie PZU za 2025 rok, plasuje PZU na pozycji numer 1 na rynku. Badanie obejmuje klientów PZU i PZU Życie.

Podmioty w Grupie PZU mogą realizować własne strategie biznesowe z elementami zrównoważonego rozwoju, z uwzględnieniem kierunków określonych w Strategii Grupy PZU.

W ramach Grupy PZU publicznie dostępne są strategie Grupy Pekao na lata 2025–2027 „Sięgamy ponad horyzont” oraz Grupy Alior na lata 2025–2027 „Alior Bank. Albo nic”. W obu bankach strategie zawierają elementy zrównoważonego rozwoju. Dodatkowo BALTA przygotowała Strategię ESG na lata 2025-2030.

W Grupie PZU działania związane ze zrównoważonym rozwojem w obszarze produktów mają charakter kierunkowy i wspierający i nie są określone w formie jednolitych, mierzalnych celów dla całej Grupy PZU. W praktyce oznacza to, że podmioty Grupy PZU stopniowo dostosowują ofertę do wyzwań środowiskowych i społecznych, wprowadzając rozwiązania, które ograniczają negatywny wpływ na otoczenie. W ofercie Grupy PZU znajdują się produkty ubezpieczeniowe dla niskoemisyjnych źródeł energii, fundusze inwestycyjne zgodne z art. 8 lub art. 9 SFDR. W obszarze zdrowia oferta PZU Zdrowie odpowiada na cele społeczne przez rozwój usług profilaktycznych i telemedycyny, zwiększając dostępność opieki medycznej. W bankowości planowane jest zawieszenie liczby finansowania dużych projektów transformacyjnych.

8.1.3. Zarządzanie kwestiami ESG w Grupie PZU

[GOV-1] Rola organów administrujących, zarządzających i nadzorczych

Skład i różnorodność organów zarządzających

Grupa PZU, ze względu na strukturę, zakres i przedmiot działalności została zidentyfikowana przez KNF jako konglomerat finansowy, w którym PZU ma status podmiotu wiodącego, zatem w strukturze zarządczej Grupy PZU kluczową rolę odgrywają Zarząd PZU oraz Rada Nadzorcza PZU.

Zarząd PZU na dzień 31.12.2025 roku składał się z siedmiu członków, w tym jednej kobiety i sześciu mężczyzn (14,3% kobiet; stosunek liczby kobiet do liczby mężczyzn: 1:6). W skład Zarządu PZU wchodziły osoby w wieku:

- 40–49 lat: 3 osoby;
- 50–59 lat: 4 osoby;
- 60+ lat: 0 osób.

Średnia wieku wyniosła 50,6 lat. Wszyscy członkowie byli obywatelami Polski. W 2025 roku w Zarządzie PZU nie występowało formalne przedstawicielstwo pracowników.

Rada Nadzorcza PZU na dzień 31.12.2025 roku składała się z jedenastu członków, w tym czterech kobiet i siedmiu mężczyzn (36% kobiet; stosunek liczby kobiet do liczby mężczyzn: 4:7).

W skład Rady Nadzorczej PZU wchodziły osoby w wieku:

- 40–49 lat: 3 osoby;
- 50–59 lat: 3 osoby;
- 60+ lat: 5 osób.

Średnia wieku wyniosła 55,7 lat. Wszyscy członkowie byli obywatelami Polski. Skład Rady Nadzorczej obejmował 9 (82%) niezależnych członków.

W ramach Rady Nadzorczej PZU funkcjonują Komitet Audytu Rady Nadzorczej, Komitet Strategii Rady Nadzorczej oraz Komitet Nominacji i Wynagrodzeń Rady Nadzorczej.

Więcej informacji dotyczących składu organów zarządzających znajduje się w [Rozdziale 7.3. Zarząd i Rada Nadzorcza](#).

Doświadczenie i kompetencje Zarządu i Rady Nadzorczej PZU

Członkowie Zarządu PZU posiadają wieloletnie doświadczenie zawodowe zdobyte w sektorach finansowym, ubezpieczeniowym i bankowym oraz legitymują się certyfikatami, dyplomami oraz tytułami naukowymi, które potwierdzają ich wysokie kwalifikacje w obszarach kluczowych dla działalności Grupy PZU.

Rada Nadzorcza PZU składała się z osób posiadających specjalistyczne kompetencje i doświadczenie w różnych dziedzinach, w tym wiedzę prawniczą i ekonomiczną.

Wdrażanie zrównoważonego rozwoju wspierane jest również przez kompetencje i doświadczenie Zarządu i Rady Nadzorczej w zakresie budowania strategii, zarządzania ryzykiem, HR czy compliance.

Weryfikacja kompetencji członków Zarządu PZU i Rady Nadzorczej PZU odbywa się zgodnie z obowiązującymi procedurami, w tym Polityką różnorodności wobec członków organów PZU, natomiast w przypadku członków Zarządów podmiotów Grupy PZU zgodnie z Zasadami przeprowadzania postępowania kwalifikacyjnego na członka Zarządu w podmiotach Grupy PZU. Ocenie podlegają kwalifikacje, doświadczenie zawodowe oraz zgodność z regulacjami prawnymi.

Działanie obszaru zrównoważonego rozwoju w Grupie PZU jest koordynowane przez Biuro Zrównoważonego Rozwoju funkcjonujące w PZU, które podlega bezpośrednio pod członka Zarządu PZU lub Prezesa Zarządu PZU z pośrednictwem dyrektora Grupy PZU. W roku 2025 obszar podlegał przez większość roku pod członka Zarządu PZU, Elżbietę Häuser-Schöneich, która posiada blisko trzydziestoletnie doświadczenie w zarządzaniu, budowaniu strategii, sprzedaży i marketingu, transformacji, cyfryzacji oraz rozwoju biznesu w sektorze ubezpieczeniowym i telekomunikacyjnym. W listopadzie 2025 roku, nadzór nad obszarem zrównoważonego rozwoju objął Michał Świtalski, dyrektor Grupy PZU oraz członek Zarządu PZU Życie, który posiada wieloletnią praktykę zawodową z zakresu prawa, zamówień publicznych oraz nadzoru właścicielskiego. Raportuje on bezpośrednio do Prezesa Zarządu PZU, Bogdana Benczaka.

Podmioty Grupy PZU posiadają strukturę organizacyjną dostosowaną do wielkości i specyfiki prowadzonej działalności. Zakres kompetencji organów podmiotów jest określony w przepisach prawa, w szczególności w Kodeksie spółek handlowych, statutach i umowach spółek. Do regulacji wewnętrznych dotyczących doboru kandydatów do rad nadzorczych i zarządów podmiotów Grupy PZU w 2025 roku zostały wprowadzone

dodatkowe wymogi w zakresie posiadania wiedzy w kwestiach zrównoważonego rozwoju, w tym dotyczące czynników środowiskowych, społecznych, zarządczych oraz z zakresu praw człowieka. Posiadana wiedza powinna umożliwiać sprawowanie nadzoru nad procesem zarządzania istotnymi wpływami, ryzykami i szansami ESG. Ponadto, kandydaci powinni posiadać znajomość procesu sprawozdawczości zrównoważonego rozwoju i jego wpływu na działalność biznesową oraz strategię podmiotu.

Odpowiedzialność za nadzór nad zarządzaniem istotnymi wpływami, ryzykami i szansami zrównoważonego rozwoju

Zgodnie z Regulaminem Zarządu PZU, Zarząd prowadzi sprawy PZU we wszystkich dziedzinach jego działalności, co obejmuje również obszar zrównoważonego rozwoju, w tym zatwierdzenie wpływów, ryzyk i szans Grupy PZU zidentyfikowanych podczas oceny podwójnej istotności. W ramach podziału kompetencji, Prezes Zarządu PZU wydaje zarządzenie dotyczące wykonywania przez członków Zarządu PZU nadzoru organizacyjnego oraz powierzenia funkcji Szefów Pionów. Dokument ten określa szczegółowy podział odpowiedzialności obszarowej przydzielony poszczególnym członkom Zarządu PZU, w tym delegowanie nadzoru nad obszarem zrównoważonego rozwoju, jaki i kwestii zrównoważonego rozwoju takich jak np. strategia, ryzyko, HR, cyberbezpieczeństwo. Dodatkowo, zgodnie z przyjętą Strategią Grupy PZU, zrównoważony rozwój stanowi integralną część strategii biznesowej Grupy PZU, w realizacji której uczestniczą wszyscy członkowie Zarządu.

Grupa PZU realizuje zasady zrównoważonego rozwoju przez integrację kwestii ESG z działalnością operacyjną i strategiczną. Zgodnie ze zaktualizowaną w 2025 roku

Polityką zrównoważonego rozwoju w Grupie PZU, nadzór nad tym obszarem sprawuje Biuro Zrównoważonego Rozwoju w PZU, które koordynuje działania w Grupie PZU oraz wspiera ustanawianie i realizację celów ESG. Odpowiedzialność za zarządzanie obszarem zrównoważonego rozwoju spoczywa na Dyrektorsze Biura Zrównoważonego Rozwoju w PZU oraz organach zarządzających podmiotów Grupy PZU. Polityka Zrównoważonego Rozwoju w Grupie PZU określa standardy odpowiedzialnego prowadzenia biznesu w Grupie PZU, z uwzględnieniem jej wpływu na otoczenie, a także ryzyk i szans związanych ze zrównoważonym rozwojem. Podmioty Grupy PZU posiadają autonomię we wdrażaniu, organizacji i zarządzaniu kwestiami zrównoważonego rozwoju, kierując się zasadami określonymi w obowiązujących je politykach grupowych, a także odpowiadają za wdrożenie rekomendowanych przez Dyrektora Biura Zrównoważonego Rozwoju w PZU rozwiązań systemowych i standardów działania. Podmioty przekazują do PZU informacje odnośnie istotnych dla grupy kwestii ESG według ustalonych zasad, dzięki czemu PZU sprawuje nadzór nad realizacją elementów ESG w grupowej strategii PZU.

Nadzór nad ustalaniem i realizacją celów zrównoważonego rozwoju

W Grupie PZU realizowany jest ustandaryzowany proces związany z nadawaniem i rozliczaniem celów dla członków zarządów podmiotów Grupy PZU, zgodnie z przyjętymi w 2025 roku zasadami ustalania oraz oceny wykonania celów zarządczych nadanych członkom zarządów podmiotów w Grupie PZU. Dokument ten jest uszczegółowieniem zasad premiowania członków zarządów wynikających z uchwał walnych zgromadzeń lub zgromadzeń wspólników oraz rad nadzorczych podmiotów Grupy PZU.

Zgodnie z powyższymi Zasadami, Walne Zgromadzenie lub Zgromadzenie Wspólników upoważnia Radę Nadzorczą do określenia szczegółowych celów zarządczych oraz mierzalnych wskaźników, na podstawie których oceniana jest ich realizacja. W przypadku PZU, wskaźniki te mają również wpływ na wynagrodzenie zmienne kadry zarządzającej. Każdego roku Rada Nadzorcza PZU określa szczegółowo maksymalną wysokość wynagrodzenia zmiennego za dany rok obrotowy, cele zarządcze, wagi tych celów oraz obiektywne i mierzalne kryteria realizacji i rozliczenia tych celów. Cele ESG są zgodne ze strategią Grupy PZU i są szerzej opisane w części [GOV-3 Systemy zachęt i polityka wynagrodzeń w kontekście zrównoważonego rozwoju](#). Zgodnie z zasadami w PZU, wynagrodzenie zmienne przysługuje danemu członkowi Zarządu po stwierdzeniu przez Radę Nadzorczą spełnienia warunków jego przyznania, zatwierdzeniu przez Walne Zgromadzenie sprawozdania Zarządu z działalności Spółki oraz sprawozdania finansowego za ubiegły rok obrotowy oraz udzieleniu przez Walne Zgromadzenie absolutorium z wykonania obowiązków. Następnie Rada Nadzorcza podejmuje uchwałę w sprawie wykonania celów zarządczych i ustalenia wysokości wynagrodzenia zmiennego. W ramach kaskadowania celów ESG, Zarząd PZU rozszerzył odpowiedzialność za ich realizację na wyższą kadrę menedżerską oraz wybrane podmioty Grupy PZU. Nadzór nad realizacją tych celów przez Zarząd PZU odbywa się przez cykliczne spotkania oraz raportowanie wyników do Rady Nadzorczej PZU.

Zarządzanie informacjami i podejmowane kwestie ESG

[\[GOV-2\] Informacje przekazywane organom administrującym, zarządzającym i nadzorczym oraz podejmowane przez nie kwestie związane ze zrównoważonym rozwojem](#)

Kwestie związane ze zrównoważonym rozwojem, struktury raportowania do Zarządu i Rady Nadzorczej oraz dostęp do wiedzy fachowej

Dyrektor Biura Zrównoważonego Rozwoju w PZU raportuje bezpośrednio do członka Zarządu PZU lub dyrektora Grupy PZU podlegającego Prezesowi Zarządu, dzięki czemu istotne informacje, w tym potrzeby szkoleniowe są omawiane i przekazywane na bieżąco. Innym narzędziem informowania Zarządu i Rady Nadzorczej PZU o istotnych kwestiach w obszarze ESG są prezentacje i materiały informacyjne towarzyszące aktom wewnętrznym wydawanym w PZU. W 2025 roku poza aktualizacją Polityki Zrównoważonego Rozwoju wydano między innymi akty wewnętrzne w sprawie przeglądu oceny podwójnej istotności, aktualizujące wytyczne opracowywania ujawnień śladu węglowego, procedury raportowania danych zrównoważonego rozwoju oraz wykaz obowiązków informacyjnych w ramach Taksonomii UE. Do kwestii, którymi w 2025 roku zajmował się Zarząd należały również implementacja Dyrektywy „Women on Boards”, aktualizacja polityki zarządzania kapitałem ludzkim, polityki z zakresu zarządzania ryzykiem w Grupie PZU oraz przystąpienie Grupy PZU do Konfederacji Lewiatan, największej polskiej organizacji biznesowej mającej na celu wspieranie rozwoju przedsiębiorczości, innowacji oraz edukacji w Polsce. Ponadto Biuro Zrównoważonego Rozwoju organizuje szkolenia i warsztaty z obszaru ESG

dla zarządów. W 2025 roku przeprowadzono między innymi szkolenie dla członków Zarządów i Rad Nadzorczych PZU i PZU Życie na temat regulacji i trendów w zakresie zrównoważonego rozwoju oraz transformacji klimatycznej. Biuro Zrównoważonego Rozwoju przeprowadziło również warsztat dla członków Zarządów i Rad Nadzorczych spółek zagranicznych dotyczący między innymi wdrażania regulacji prawnych z zakresu ESG, kwestii zrównoważonego rozwoju w Strategii Grupy PZU oraz Polityki Zrównoważonego Rozwoju w Grupie PZU.

Uwzględnianie wpływów ryzyk i szans podczas nadzorowania strategii

Zarząd oraz Rada Nadzorcza w PZU, w tym działające przy niej Komitet Strategii i Komitet Audytu, zapoznają się z cyklicznymi raportami dotyczącymi m.in. poziomów realizacji strategii, wyników finansowych czy raportów o identyfikowanych ryzykach w Grupie PZU. Wszystkie kluczowe wskaźniki są stale monitorowane przez odpowiednie biura merytoryczne, które opracowują raporty miesięczne, kwartalne, półroczne i roczne, a także w razie zidentyfikowania potrzeby ad hoc. Raporty te obejmują również wskaźniki kluczowe z punktu widzenia zrównoważonego rozwoju. Ponadto, w ramach działań prowadzonych przez Biuro Audytu Wewnętrznego w PZU prowadzone są audyty i kontrole różnych obszarów biznesowych i procesów w tym m.in. procesów ujawniania informacji dotyczących zrównoważonego rozwoju.

Aby zapewnić skuteczność wdrożonych działań, w Grupie PZU funkcjonują następujące mechanizmy monitorowania:

- system wskaźników: kluczowe wskaźniki efektywności (KPI) pozwalają na bieżące śledzenie postępów w realizacji strategii;
- regularne procesy weryfikacji wyników: zewnętrzne i wewnętrzne audyty oceniały skuteczność stosowanych w Grupie PZU systemów kontroli wewnętrznej i procesów zarządzania ryzykiem;
- integracja z procesami operacyjnymi: zrównoważony rozwój jest zintegrowany w działalności operacyjnej, co zapewnia skuteczność realizacji strategii w zakresie czynników ESG;
- organy zarządzające i nadzorcze Grupy PZU sprawują nadzór nad istotnymi wpływami, ryzykami i szansami, dbając o ich efektywne zarządzanie, regularne raportowanie, mechanizmy monitorowania.

Wykaz uwzględnionych istotnych wpływów, ryzyk i szans

W okresie sprawozdawczym 2025 roku, Zarząd oraz Rada Nadzorcza PZU były systematycznie informowane o kwestiach związanych ze zrównoważonym rozwojem, w tym o istotnych wpływach, ryzykach i szansach ESG, za pośrednictwem procesów raportowania oraz przeglądów strategicznych. Kluczowym narzędziem był przegląd oceny podwójnej istotności, w ramach którego przedstawiono Zarządowi listę istotnych wpływów, ryzyk i szans. Ocena ta została przeprowadzona zgodnie ze standardami CSRD i objęła zarówno wpływ Grupy PZU na otoczenie, jak i wpływ otoczenia na Grupę PZU.

[GOV-3] Uwzględnianie wyników związanych ze zrównoważonym rozwojem w systemach zachęt

Systemy zachęt i polityka wynagrodzeń w kontekście zrównoważonego rozwoju

Opis systemu zachęt

W Grupie PZU wynagrodzenie członków Zarządów składa się z części stałej oraz zmiennej, która zależy od realizacji celów zarządczych, w tym związanych ze zrównoważonym rozwojem. Od 2023 roku jedną z zasad wynagradzania jest zapewnienie uwzględnienia wymagań zrównoważonego rozwoju w procesie zarządzania ryzykiem na poziomie Grupy PZU. W związku z tym nadawane cele, warunkujące otrzymanie wynagrodzenia zmiennego, powiązane są z działaniami na rzecz zrównoważonego rozwoju. Wynagrodzenie stałe mieści się w przedziale określonym uchwałami walnych zgromadzeń lub zgromadzeń wspólników, natomiast wynagrodzenie zmienne nie może przekroczyć od 50% do 100% wynagrodzenia stałego z poprzedniego roku w zależności od wielkości podmiotu. W podmiotach, w których jest to wymagane przepisami prawa powszechnego, 40% tej wartości podlega odroczeniu i jest wypłacane w trzech rocznych ratach, pod warunkiem spełnienia założonych kryteriów. W podmiotach realizowany jest ustandaryzowany proces związany z nadawaniem i rozliczaniem celów, zgodnie z Zasadami ustalania oraz oceny wykonania celów zarządczych nadanych członkom zarządów podmiotów zależnych w Grupie PZU. Wynagrodzenie członków Rad Nadzorczych podmiotów Grupy PZU składa się wyłącznie z części stałej.

Cele ESG jako element oceny wyników Zarządu i monitorowanie ich realizacji

Zarząd PZU oraz Zarządy podmiotów w Grupie PZU realizują cele zarządcze, wśród których znajdują się cele związane ze zrównoważonym rozwojem. W 2025 roku, w zakresie ESG, Zarządy PZU i PZU Życie oraz Zarządy wybranych podmiotów (biorąc pod uwagę skalę działalności podmiotu) miały za zadanie:

- opracowanie i wdrożenie polityki implementującej dyrektywę w sprawie poprawy równowagi płci wśród dyrektorów spółek giełdowych oraz powiązanych środków w Grupie PZU (PZU, PZU Życie);
- ograniczenie luki płacowej pomiędzy kobietami i mężczyznami do poziomu nie większego niż 5% (PZU, PZU Życie, wybrane podmioty Grupy PZU);
- zaangażowanie pracowników mierzone pozytywną percepcją badania zaangażowania (PZU, PZU Życie);
- poprawę wskaźnika NPS/ satysfakcji klienta/ poleceń (PZU, PZU Życie, wybrane podmioty Grupy PZU).

Mechanizm monitorowania wynagrodzeń i realizacji celów ESG

W Grupie PZU zasady wynagrodzeń są nadzorowane przez rady nadzorcze i walne zgromadzenia lub zgromadzenia wspólników. Walne zgromadzenie lub zgromadzenie wspólników upoważnia Radę Nadzorczą do szczegółowego określenia celów zarządczych, ich wag oraz wskaźników efektywności (KPI), co bezpośrednio wpływa na wynagrodzenie zmienne. Rady Nadzorcze monitorują i oceniają realizację celów zarządczych. Corocznie od wyników tej oceny zależy ustalenie wysokości wynagrodzenia zmiennego członków Zarządów. Cele członków Zarządów mogą

obejmować kwestie związane ze zrównoważonym rozwojem. Wówczas cele te posiadają wymierne parametry realizacji określone w katalogu celów zarządczych ustalonym przez rady nadzorcze na dany rok. W podmiotach Grupy PZU, mechanizmy monitorowania wynagrodzeń i realizacji celów odpowiadają skali ich działalności, branży oraz wymogom regulacyjnym.

Zarząd PZU przyjął Sprawozdanie Zarządu PZU SA z realizacji celów zarządczych za rok 2024 oraz Sprawozdanie Zarządu PZU SA z realizacji Celów Zarządczych warunkujących możliwość otrzymania przez Zarządzającego wynagrodzenia zmiennego za rok 2024. Dokumenty te zostały przedłożone Radzie Nadzorczej i obejmowały informację na temat realizacji celów m.in. ESG w PZU oraz podmiotach Grupy PZU.

Rada Nadzorcza PZU uzyskuje wszelkie istotne informacje dotyczące działalności podmiotów na podstawie Kodeksu spółek handlowych, statutów podmiotów i przepisów wewnętrznych podmiotów.

Wskaźniki ESG i kwestie związane z klimatem w wynagrodzeniach kadry zarządzającej

Wskaźniki efektywności związane z ESG są brane pod uwagę przy ustalaniu wynagrodzenia zmiennego. Realizacja wskaźników ESG stanowi element oceny rocznej kadry zarządzającej. Ocena roczna przekłada się wprost na wysokość wynagrodzenia zmiennego za 2025 rok.

Kwestie klimatyczne są powiązane z wynagrodzeniem członków Zarządów na tych samych zasadach, jak systemy zachęt i polityka wynagrodzeń w kontekście zrównoważonego rozwoju.

W 2025 roku członkom Zarządów oraz członkom Zarządów podmiotów Grupy PZU nie zostały nadane cele związane z klimatem, zatem odsetek wynagrodzenia ujętego i powiązanego z kwestiami związanymi z klimatem wynosił 0%.

[GOV-4] Oświadczenie dotyczące należytej staranności

Oświadczenie o należytej staranności

Poniższa tabela przedstawia zestawienie informacji zawartych w oświadczeniu dotyczącym zrównoważonego rozwoju na temat procesu należytej staranności

Podstawowe elementy procesu należytej staranności	Punkty w Oświadczeniu dotyczącym zrównoważonego rozwoju
Uwzględnienie należytej staranności w zarządzaniu, strategii i modelu biznesowym	Zarządzanie kwestiami ESG w Grupie PZU (rozdział 8.1.3), Ocena podwójnej istotności (rozdział 8.1.4), Istotny wpływ, ryzyka i szanse (rozdział 8.1.4), Taksonomia – minimalne gwarancje (rozdział 8.2.5)
Współpraca z zainteresowanymi stronami	Zarządzanie kwestiami ESG w Grupie PZU (rozdział 8.1.3), Interesy i opinie zainteresowanych stron (rozdział 8.1.2), Procedury przygotowania oceny podwójnej istotności (rozdział 8.1.4) Opisy poszczególnych polityk w ramach rozdziałów tematycznych (rozdziały 8.2, 8.3, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7)
Identyfikacja i ocena negatywnego wpływu na ludzi i środowisko	Procedury przygotowania oceny podwójnej istotności (rozdział 8.1.4), Istotny wpływ, ryzyka i szanse (rozdział 8.1.4)
Podejmowanie działań w celu zapobiegania negatywnemu wpływowi na ludzi i środowisko	Opisy działań (rozdziały 8.2, 8.3, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7)
Monitorowanie skuteczności tych starań	Opisy wskaźników i celów (rozdziały 8.2, 8.3, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7)

[GOV-5] Zarządzanie ryzykiem i kontrole wewnętrzne nad sprawozdawczością w zakresie zrównoważonego rozwoju

Zarządzanie ryzykiem i kontrole wewnętrzne w zakresie raportowania zrównoważonego rozwoju

W obszarze sprawozdawczości dotyczącej zrównoważonego rozwoju Grupa PZU określiła wewnętrzne standardy w zakresie zarządzania ryzykiem i kontroli wewnętrznej. Wdrożone procesy i systemy mają na celu identyfikację zagrożeń, wdrażanie skutecznych strategii ograniczających ryzyka oraz bieżące monitorowanie wyników, aby zapewnić pełną zgodność z regulacjami i oczekiwaniami interesariuszy.

Procesy raportowania i integracja mechanizmów kontrolnych

Biuro Zrównoważonego Rozwoju w PZU odpowiada za koordynację procesu raportowania danych zrównoważonego rozwoju Grupy PZU. Komórka jest właścicielem procedury określającej zasady przygotowania i dostarczania danych oraz określania uczestników tego procesu i ich odpowiedzialności.

Sprawozdawczość zrównoważonego rozwoju podlega kontroli bieżącej, audytom wewnętrznym oraz kontroli zewnętrznej (atestacji) w celu zapewnienia zgodności z obowiązującymi przepisami prawa i wewnętrznymi Zasadami kontroli sprawozdawczości zrównoważonego rozwoju Grupy PZU. Dokument ten ma na celu ograniczenie ryzyka raportowania błędnych danych oraz pomyłki. W przypadku wykrycia nieprawidłowości procesowej lub merytorycznej informacja w tym zakresie przekazywana jest niezwłocznie do dokonania

korekty. W przypadku, kiedy korekta nie jest możliwa, podejmowane są działania mające na celu ograniczenie związanego z tym ryzyka. Ten sam dokument zobowiązuje Biuro Planowania i Kontrolingu w PZU do kontroli procesu przygotowania Oświadczenia zrównoważonego rozwoju. Jednocześnie dokument ten nakłada na Biuro Zrównoważonego Rozwoju w PZU obowiązek weryfikacji kompletności wyników oceny podwójnej istotności, dokumentacji przygotowawczej do pozyskiwania danych, źródeł danych oraz poprawności merytorycznej otrzymanych informacji.

Elementem kontroli jest również audyt wewnętrzny procesu sprawozdawczości zrównoważonego rozwoju, którego wyniki są przedstawiane Zarządowi PZU. Częstotliwość audytu wewnętrznego wynika z oceny ryzyka realizowanego procesu, zgodnie z metodyką przyjętą przez Biuro Audytu Wewnętrznego w PZU.

Główne ryzyka w procesie sprawozdawczości ESG, sposoby ich ograniczania i włączenie wyników do procesów

W zakresie sprawozdawczości zrównoważonego rozwoju ryzyka są identyfikowane i analizowane pod kątem przyczyn, skutków oraz poziomu ryzyka (podwyższone, umiarkowane, niskie). Za podwyższone uznano ryzyko jakości danych - pojawia się, gdy przekazywane są dane niepełne lub niewłaściwe, a systemy nie są dostosowane do wymogów procesu. Taka sytuacja prowadzi do obniżenia jakości sprawozdania i zwiększa ryzyko błędów. Jako ryzyko umiarkowane zidentyfikowano ryzyko niezgodności z przepisami zewnętrznymi. Wynika ono z nieprzestrzegania obowiązujących regulacji, nieaktualności danych czy braku świadomości o zmianach w prawie. Takie sytuacje mogą prowadzić do poważnych konsekwencji, takich jak kary finansowe, utrata reputacji czy zakłócenia operacyjne.

Za umiarkowane ryzyko uznano również ryzyko niewłaściwie zorganizowanych procesów. Może się ono objawiać nieaktualnym lub niepełnym opisem procesu. W efekcie proces zbierania danych może się wydłużać, dostęp do informacji być ograniczony, a ryzyko błędów wzrastać. Innym umiarkowanym ryzykiem jest ryzyko reputacji, które może się zmaterializować, gdy sprawozdanie jest sporządzone niezgodnie z wymaganiami prawa lub zawiera niewłaściwe informacje. Negatywny odbiór przez interesariuszy, utrata klientów czy spadek wartości akcji to realne konsekwencje tego ryzyka. Ostatnim umiarkowanym ryzykiem jest ryzyko zasobów ludzkich. Długotrwała nieobecność kluczowych pracowników, wakaty czy niedopasowanie kompetencji mogą prowadzić do nieskutecznego zarządzania, problemów decyzyjnych i braku zastępowalności.

Dla każdego ryzyka określono tzw. apetyt na ryzyko oraz działania mające na celu jego ograniczenie, między innymi weryfikacja kompletności, monitoring zmian regulacyjnych czy weryfikacja struktury organizacyjnej i przypisanej odpowiedzialności. Proces zbierania, monitorowania i ujawniania informacji dotyczących zrównoważonego rozwoju został zaprojektowany i uregulowany w przepisach wewnętrznych, tak aby ograniczyć zidentyfikowane ryzyka. Przeprowadzane są kontrole prewencyjne i detekcyjne mające na celu ograniczenie tych ryzyk. W 2025 roku proces sprawozdawczości zrównoważonego rozwoju podlegał audytowi wewnętrznemu, który potwierdził listę ryzyk.

W wyniku rekomendacji audytu wewnętrznego, w procesie sprawozdawczości zrównoważonego rozwoju wdrożono dodatkowe mechanizmy kontrolne, mające na celu zachowanie zgodności w zakresie agregacji danych źródłowych.

[SBM-3] Istotne wpływy, ryzyka i szanse oraz ich wzajemne związki ze strategią i z modelem biznesowym

8.1.4. Ocena podwójnej istotności

Istotny wpływ, ryzyka i szanse

W 2025 roku Grupa PZU przeprowadziła przegląd oceny podwójnej istotności, która została szczegółowo opisana w sprawozdaniu za rok 2024. Przegląd objął analizę zmian w otoczeniu biznesowym i regulacyjnym oraz ponowną ocenę głównych wpływów, ryzyk i szans.

Na podstawie przeglądu potwierdzono, że istotne tematy zidentyfikowane w 2024 roku oraz założenia metodyki oceny pozostają aktualne. W 2025 roku doprecyzowano zakres wpływów, ryzyk i szans. Lista istotnych tematów jest zgodna z tą opublikowaną w poprzednim okresie sprawozdawczym.

Do celów oceny Grupa PZU określiła swój łańcuch wartości, który został szczegółowo opisany [w rozdziale „Model biznesowy Grupy PZU i łańcuch wartości”](#).

Ocena została przeprowadzona z uwzględnieniem trzech horyzontów czasowych: krótkoterminowego (do 1 roku), średnioterminowego (1–5 lat) i długoterminowego (powyżej 5 lat).

Wpływy, ryzyka i szanse analizowano w kontekście działań operacyjnych, inwestycyjnych oraz relacji biznesowych w całym łańcuchu wartości.

Istotne wpływy, szanse i ryzyka Grupy Pekao i Grupy Alior Bank

Zgodnie z wymogami Ustawy o rachunkowości, Grupa Pekao i Grupa Alior Bank przygotowały własne oświadczenia dotyczące zrównoważonego rozwoju. W 2025 roku obie grupy zaktualizowały swoje oceny podwójnej istotności.

Ze względu na różnice w metodyce oraz skale działalności, zidentyfikowane wpływy, ryzyka i szanse różnią się między tymi podmiotami. Aby zapewnić spójność i pełny obraz, Grupa PZU przeanalizowała wyniki DMA obu grup bankowych. Grupa PZU uwzględniła w swojej ocenie te wpływy, ryzyka i szanse, które zostały uznane za istotne w obydwu grupach agregując je i mapując do odpowiednich elementów łańcucha wartości Grupy PZU tj. bankowość biznesowa oraz bankowość detaliczna, a także wykazując w ramach operacji własnych. Szczegółowe informacje dotyczące istotnych tematów grup bankowych znajdują się w:

- Oświadczeniu dotyczącym zrównoważonego rozwoju Grupy Pekao;
- Oświadczeniu dotyczącym zrównoważonego rozwoju Grupy Alior Banku.

Istotne wpływy, szanse i ryzyka Armatury Kraków

Ze względu na odmienny charakter działalności w ocenie podwójnej istotności Grupa PZU uwzględnia dodatkową analizę wpływów, ryzyk i szans dla Armatury Kraków.

W ramach analizy zidentyfikowano potencjalnie istotny negatywny wpływ w temacie E2 – zanieczyszczenia w łańcuchu dostaw. Wynika on z dużego udziału produkcji

grzejników aluminiowych i importu armatury sanitarnej. 100% zakupywanego aluminium do produkcji grzejnika pochodzi z recyklingu, są to aluminiowe stopy odlewnicze w postaci gąsek EN-AB 46000 (46100) wykonane w 100% z aluminium pochodzącego z recyklingu. Jednocześnie Armatura Kraków podejmuje działania łagodzące ukierunkowane na ograniczenie intensywności potencjalnego wpływu, koncentrując się na cyrkularnym wykorzystaniu aluminium w swoich operacjach: prowadzi pełny odzysk materiału, wielokrotne przetapianie bez utraty jakości oraz optymalizację cyklu produkcyjnego, co redukuje zużycie surowców pierwotnych i energii, a także zmniejsza wolumen odpadów kierowanych do przetworzenia. Od 2022 roku poziom braków na produkcji grzejnika spadła z 0,77% do 0,41%, co wskazuje na poprawę efektywności materiałowej i energetycznej procesu oraz pośrednio ogranicza presję środowiskową związaną z zaopatrzeniem w aluminium i komponenty armaturowe oraz zanieczyszczenia do powietrza.

Zidentyfikowane tematy istotne

Wpływy, ryzyka i szanse zostały przypisane zarówno do kwestii ESRS, jak i do tematów dodatkowych, które Grupa PZU uznała za istotne.

Temat środowiskowy: zmiany klimatu, jest szczególnie istotny w kontekście ubezpieczeń majątkowych, ubezpieczeń na życie i zdrowie, inwestycji własnych oraz bankowości biznesowej. Grupa PZU identyfikuje w tym obszarze istotne negatywne wpływy i ryzyka wynikające z działalności klientów biznesowych. Dodatkowo w 2025 roku zostały zdefiniowane potencjalne szanse wynikające z działalności inwestycyjnej, która może wspierać transformację klimatyczną.

Temat zasobów pracowniczych jest istotny dla operacji własnych. W 2025 roku, na podstawie przeglądu oceny podwójnej istotności doprecyzowano potencjalnie negatywny wpływ dotyczący warunków pracy, w szczególności pracy w nadgodzinach dla wybranych grup stanowiskowych oraz potencjalnie negatywny wpływ wynikający z pojawiających się napięć w obszarze komunikacji i partycypacji pracowniczej. Konsumenci i użytkownicy końcowi to temat istotny dla elementów łańcucha wartości: ubezpieczenia na zdrowie i życie, ubezpieczenia majątkowe, fundusze inwestycyjne i emerytalne, bankowość detaliczna oraz ochrona zdrowia. W 2025 roku zidentyfikowano potencjalnie negatywny wpływ wynikający z niewystarczających informacji o produktach i usługach, które mogą potencjalnie wprowadzić klienta w błąd przy podejmowaniu decyzji finansowych.

Zidentyfikowano szansę dla funduszy inwestycyjnych i emerytalnych wynikającą z edukacji finansowej i zwiększenia świadomości klientów w zakresie inwestowania, co może prowadzić do większego zaufania do funduszy i wzrostu liczby inwestorów. Bezpieczne produkty inwestycyjne są szansą na budowanie stabilności i lojalności klientów, którzy poszukują ochrony kapitału przy jednoczesnym umiarkowanym wzroście, co jest szczególnie istotne w okresach niepewności gospodarczej. W konsekwencji nie ujawniono ryzyk dla tego elementu łańcucha wartości.

Zakres wpływów, szans i ryzyk w pozostałych istotnych tematach (dotknięte społeczności, postępowanie w biznesie) pozostały bez zmian w odniesieniu do poprzedniego roku. Podobnie do 2024 roku Grupa PZU uznała cyberbezpieczeństwo za temat istotny z punktu widzenia wpływu i ryzyka w działalności operacyjnej Grupy PZU.

Istotne wpływy, ryzyka i szanse Grupy PZU (agregowane na poziomie tematu)

Zidentyfikowane istotne wpływy obejmują zarówno wpływy rzeczywiste, jak i potencjalne w trzech horyzontach czasowych: krótkim, średnim i długim. Wpływy rzeczywiste, które wystąpiły w okresie sprawozdawczym lub trwają, dotyczą bieżącej działalności operacyjnej, inwestycyjnej i biznesowej podmiotów Grupy PZU oraz emisji CO₂e związanych z działalnością klientów. Wpływy potencjalne to oddziaływania, które mogą wystąpić z określonym prawdopodobieństwem w perspektywie krótkoterminowej (do 1 roku), średnioterminowej (1–5 lat) lub długoterminowej (powyżej 5 lat), zgodnie z definicjami przyjętymi w sekcji „Horyzonty czasowe”. Oceniając istotność Grupa PZU wykazała, które wpływy mają charakter rzeczywisty, a które są istotne jako potencjalne. Zidentyfikowane wpływy, szanse i ryzyka zostały uznane za istotne we wszystkich trzech horyzontach.

Temat ESRS		Łańcuch dostaw		Operacje własne		Ubezpieczenia na życie i zdrowie		Ubezpieczenia majątkowe		Inwestycje własne		Fundusze inwestycyjne i emerytalne		Bankowość biznesowa		Bankowość detaliczna		Ochrona zdrowia	
E1	Zmiana Klimatu					R		-	R	-	R S			-	R S				
E2	Zanieczyszczenia																		
E3	Zasoby wodne i morskie																		
E4	Różnorodność biologiczna i ekosystemy																		
E5	Gospodarka o obiegu zamkniętym																		
S1	Własne zasoby pracownicze			+	R S														
S2	Pracownicy w łańcuchu wartości																		
S3	Otoczenie społeczne			+															
S4	Konsumenci i użytkownicy końcowi					+	R	+	R			+	S			+	R	+	
G1	Praktyki biznesowe	+		+	R S														
	Cyberbezpieczeństwo			+	R														

	Zidentyfikowane istotne wpływy Grupy PZU			
ESRS	Podtemat	Element łańcucha wartości	Rodzaj wpływu	Opis
E1	Adaptacja do zmian klimatu Łagodzenie zmian klimatu	Ubezpieczenia majątkowe	Rzeczywisty i potencjalny negatywny	Negatywne skutki w zakresie zmian klimatu w portfelu ubezpieczeń majątkowych wynikają z ubezpieczania klientów prowadzących działalność w sektorach o wysokiej emisji gazów cieplarnianych. Dodatkowo potencjalny negatywny wpływ w zakresie zmian klimatu wynika z potencjalnej ochrony ubezpieczeniowej nie dostosowanej do nowych realiów katastrof klimatycznych.
		Inwestycje własne	Rzeczywisty i potencjalny negatywny	Portfel inwestycyjny Grupy PZU składa się z wielu aktywów mogących wpływać na klimat. Poza podmiotami, które są bezpośrednio powiązane z aktywami odnawialnymi, tzw. „zielonymi”, Grupa PZU posiada w portfelu także jednostki z branż wysokoemisyjnych, co może determinować potencjalny wpływ w zakresie zmian klimatu.
		Bankowość biznesowa	Rzeczywisty i potencjalny negatywny	Finansowanie firm z sektorów wysokoemisyjnych może przyczyniać się do wzrostu emisji gazów cieplarnianych. Jednocześnie klienci biznesowi potencjalnie mogą doświadczać ograniczeń w dostępie do finansowania, wynikających z potrzeby dostosowania ich działalności do wymogów klimatycznych.
S1	Warunki pracy	Operacje własne	Rzeczywisty pozytywny	Grupa PZU zapewnia stabilne i bezpieczne warunki pracy. Elastyczne godziny i hybrydowy model pracy wpływają na efektywność pracy oraz dają pracownikom lepszą możliwość dostosowania trybu pracy do swoich potrzeb, w ramach obowiązujących zasad. Możliwości rozwoju i awanse wewnętrzne, w połączeniu z przewidywalną ścieżką kariery sprzyjają większej pewności i długoterminowości zatrudnienia. Programy szkoleniowe obejmujące różnorodne formy edukacji: e-learningi, szkolenia wewnętrzne, zewnętrzne oraz dofinansowanie do studiów podyplomowych przyczyniają się do rozwoju pracowników. Poprawa jakości pracy przez zapewnienie odpowiednich polityk i zasad BHP, realizacja programów well-beingowych, w tym strategia #DobryStan, która promuje dobrostan psychiczny i fizyczny pracowników. Reprezentacja związków zawodowych i kanały komunikacji między pracownikami a kierownictwem (regularne przeprowadzane badania satysfakcji pracowników) umożliwiają identyfikację i adresowanie ich potrzeb oraz obszarów wymagających poprawy
			Potencjalny negatywny	Praca w nadgodzinach dla wybranych grup stanowisk np. w przypadku szkód masowych. Napięcia w obszarze komunikacji i partycypacji pracowniczej mogą wpłynąć na postrzeganie znaczenia dialogu społecznego i niezadowolenie strony społecznej z nieuwzględnienia postulatów.
	Równe traktowanie i szanse dla wszystkich	Operacje własne	Rzeczywisty pozytywny	Procedury antymobbingowe dla pracowników wraz z mechanizmami zgłaszania incydentów ich łamania, wdrożone zgodnie z dobrymi praktykami rynkowymi.
			Potencjalny negatywny	Udział kobiet w organach zarządczych i nadzorczych największych podmiotów Grupy PZU (PZU, Bank Pekao, Alior Bank) wynosi około 17%, co pozostaje poniżej poziomu określonego w regulacjach UE, co potencjalnie negatywnie wpływa na równe szanse.
S3	Inne prawa związane z pracą	Operacje własne	Rzeczywisty pozytywny	Polityka prywatności danych oraz powiązane procedury ochrony danych osobowych w Grupie PZU zapewniają systemowe zabezpieczenie informacji pracowników i klientów, co bezpośrednio chroni ich prawo do prywatności i poufności w miejscu pracy
	Prawa gospodarcze, społeczne i kulturalne społeczności	Operacje własne	Rzeczywisty pozytywny	Inwestycje na rzecz poprawy bezpieczeństwa i jakości życia, działania na rzecz inkluzji społecznej oraz promocja lokalnych inicjatyw kulturalnych wzmacniają społeczności lokalne. Ogólnokrajowe inicjatywy społeczne takie jak mecenat sportowy czy mecenat kultury pozytywnie wpływają na społeczeństwo krajów działalności Grupy PZU.

	Zidentyfikowane istotne wpływy Grupy PZU			
ESRS	Podtemat	Element łańcucha wartości	Rodzaj wpływu	Opis
S4	Oddziaływanie informacji na konsumentów lub użytkowników końcowych	Ubezpieczenia na życie i zdrowie	Rzeczywisty pozytywny	Wdrażane rozwiązania zwiększające dostępność usług, takie jak dostosowane procedury obsługi, uproszczona komunikacja wizualna, materiały w prostym języku oraz rozwój kanałów cyfrowych. Edukacja w zakresie ubezpieczeń na zdrowie i życie. Wpływ na ochronę praw klientów przez Rzecznika Klientów.
		Fundusze inwestycyjne i emerytalne	Rzeczywisty pozytywny	Fundusze inwestycyjne i emerytalne PZU w swojej ofercie dostarczają informacje, pozwalające na identyfikację inwestycji wspierające bezpośrednio i pośrednio inicjatywy ESG, wspierając klientów w podejmowaniu decyzji finansowych, zgodnych z zasadami zrównoważonego rozwoju.
		Bankowość detaliczna	Rzeczywisty pozytywny	Zwiększenie włączenia społecznego w usługi finansowe przez oferowanie produktów bankowych dostępnych dla różnych grup klientów, w tym osób młodych, seniorów oraz osób o niższych dochodach, a także dbałość o dostępność produktów dzięki tłumaczeniu najważniejszych dokumentów na język ukraiński.
		Bankowość detaliczna	Potencjalny negatywny	Potencjalne działania wprowadzenie klienta w błąd przez niewystarczające informacje o produktach i usługach oraz szkody wyrządzone przez incydenty kradzieży i ochrony danych.
		Ochrona zdrowia	Potencjalny negatywny	Potencjalna niedostateczna przejrzystość informacji produktowych na temat m.in. zakresu usług, ceny ich dostępności.
S4	Bezpieczeństwo osobiste konsumentów Integracja społeczna konsumentów	Ubezpieczenie na życie i zdrowie	Rzeczywisty pozytywny	Uwzględnienie aspektów zdrowia psychicznego w ubezpieczeniach ochronno-zdrowotnych, rozszerzony zakres ochrony, obejmuje zarówno zdrowie fizyczne, jak i psychiczne klientów, w tym wsparcie psychologa w trakcie rehabilitacji po chorobie.
		Ubezpieczenie majątkowe	Rzeczywisty pozytywny	Udostępnienie kanałów komunikacji, w tym mechanizmy skarg i reklamacji pozwala na budowanie zaufania, rozwiązywanie problemów, zbieranie informacji zwrotnych i wzmacniają relację z klientami. Wysoką dostępność oddziałów PZU dostosowanych do osób z ograniczeniami w poruszaniu się (ponad 70% oddziałów). Komunikacja i procedury obsługi klienta dostosowane do potrzeb seniorów. Procedury szybkiego reagowania w przypadku wystąpienia szkód masowych.
		Ochrona zdrowia	Rzeczywisty pozytywny	Wpływ na ochronę praw klientów przez Rzecznika Pacjentów. Usługi medyczne w szerokiej gamie cenowej, wyrównujące dostęp do prywatnej opieki zdrowotnej, szczególnie w mniejszych miastach, dzięki wysokiej dostępności placówek i przychodni poza terenami dużych miast.
G1	Kultura korporacyjna	Operacje własne	Rzeczywisty pozytywny	Grupa PZU kształtuje standardy etyczne w sektorze finansowym; wpływa na zachowania pracowników i partnerów. Grupa PZU jest sygnatariuszem zasad UN Global Compact.
	Zgłaszanie naruszeń i ochrona sygnalistów	Operacje własne	Rzeczywisty pozytywny	Systemy zgłaszania naruszeń oraz ochrony sygnalistów Grupy PZU obejmujące określone procedury, kanały komunikacji i szkolenia zwiększające świadomość pracowników i wspieraj kulturę etyczną.
	Korupcja i przekupstwo	Operacje własne	Rzeczywisty pozytywny	Polityki i programy antykorupcyjne zwiększają przejrzystość oraz ograniczają ryzyko korupcji w działalności własnej Grupy PZU. Zapobieganie korupcji i przekupstwu przez szkolenia pracowników z procedur zapobiegających nadużyciom oraz z zasad etycznego postępowania.
	Relacje z dostawcami	Operacje własne / łańcuch dostaw	Rzeczywisty pozytywny	Wdrożenie standardów ESG, zasad etycznych oraz praktyk wspierających zrównoważony rozwój w procesach zakupowych i relacjach z dostawcami przekłada się na budowę świadomości i może przełożyć się wzrost znaczenia aspektów ESG.
	Cyberbezpieczeństwo	Operacje własne	Rzeczywisty pozytywny	Zastosowanie zaawansowanych technologii zabezpieczeń chroni dane klientów i zapewnia stabilność operacyjną.

	Zidentyfikowane istotne szanse i ryzyka Grupy PZU			
ESRS	Podtemat	Element łańcucha wartości	Ryzyko / Szansa	Opis
E1	Łagodzenie zmiany klimatu adaptacja do zmian klimatu	Ubezpieczenia na życie i zdrowie	Ryzyko	Ryzyka fizyczne związane z podwyższoną śmiertelnością, spowodowane ekstremalnymi zjawiskami pogodowymi oraz wyższą temperaturą.
		Ubezpieczenia majątkowe	Ryzyko	Ryzyka transformacji związane z rozbieżnością między tempem transformacji polskiej gospodarki, a zmianami na rynku reasekuracyjnym. Ryzyka fizyczne związane z nasilającymi się ekstremalnymi zjawiskami pogodowymi oraz pożarami.
		Inwestycje własne	Ryzyko	Ryzyka transformacji związane z inwestycjami w sektory wysokoemisyjne, które zwiększają ryzyko regulacyjne w zakresie zmian klimatycznych. Konieczność dostosowania portfela do ryzyk klimatycznych może ograniczyć potencjalne zwroty z inwestycji.
			Szansa	Szansą jest zwiększone zainteresowania funduszami inwestycyjnymi opartymi na ESG oraz finansowanie zielonych projektów – PZU jako inwestor w OZE, infrastrukturę niskoemisyjną i technologie adaptacyjne.
S1	Warunki pracy	Operacje własne	Ryzyko	Udzielanie finansowania podmiotom generującym wysokie emisje może być postrzegane jako niespójne z celami klimatycznymi i oczekiwaniami interesariuszy. Skutkiem może być utrata reputacji, presja ze strony inwestorów i organizacji społecznych oraz ograniczona możliwość pozyskania kapitału. Brak dostosowania polityki kredytowej do ryzyk transformacyjnych dotyczących klientów działających w branżach wysokoemisyjnych może obniżyć rentowność i konkurencyjność Grupy.
			Szansa	Szansą jest rozwój oferty produktów finansowych wspierających ograniczenie emisji GHG oraz przyspieszających przejście klientów na gospodarkę niskoemisyjną. Rozwój oferty produktowej wspierającej transformację energetyczną lub przeznaczoną dla sektorów zero/niskoemisyjnych, rozwój usług doradczych i prewencyjnych, doradztwo dla klientów korporacyjnych w zakresie zarządzania ryzykiem klimatycznym i ESG.
	Równe traktowanie i szanse dla wszystkich	Operacje własne	Ryzyko	Ryzyko braku wykwalifikowanej kadry, w szczególności w obszarach wymagających specjalistycznych kompetencji oraz przekroczenia budżetu wynagrodzeń – wynikające z presji rynkowej i konieczności zatrudnienia wysoko opłacanych specjalistów.
			Ryzyko	Ryzyko w obszarze warunków pracy jakim jest możliwość wystąpienia zachowań niepożądanych, takich jak mobbing czy działania naruszające godność pracowników. Sytuacje tego typu mogą wpływać na poczucie bezpieczeństwa zatrudnienia, dlatego wymagają stałego monitorowania i wzmacniania działań prewencyjnych.
			Ryzyko	Ryzyko strajków i protestów.
			Szansa	Dialog społeczny i prawa zbiorowe w celu poprawy warunków pracy i zapobieganiu nierównemu traktowaniu.
S4	Oddziaływanie informacji na konsumentów lub użytkowników końcowych	Ubezpieczenia na życie i zdrowie Ubezpieczenia majątkowe	Ryzyko	Ryzyko związane z wielkością oraz dużym zróżnicowaniem Grupy PZU. Organizacja zatrudnia reprezentantów 4 pokoleń, a to oznacza bardziej zróżnicowane potrzeby pracowników i konieczność stosowania dopasowanych metod zarządzania.
			Ryzyko	Przystąpienie do Karty Różnorodności, udział w audytach i rankingach różnorodności daje szansę na wdrożenie konkretnych działań wspierających inkluzywność i poprawę środowiska pracy.
		Bankowość detaliczna	Ryzyko	Podejmowanie działań na rzecz zmniejszenia luki płacowej.
			Ryzyko	System wewnętrznych rekrutacji pozwalający na rozwój umiejętności oraz utrzymanie talentów w organizacji.
		Fundusze inwestycyjne i emerytalne	Szansa	Niedostateczna przejrzystość informacji może ograniczyć możliwość podejmowania świadomych decyzji przez klientów, co może prowadzić do nieporozumień i w rezultacie zmniejszyć zaufanie klientów.
S4	Oddziaływanie informacji na konsumentów lub użytkowników końcowych	Bankowość detaliczna	Ryzyko	Ryzyko prawne wskutek naruszenia przepisów lub zasad konstruowania umów z klientami, mogące skutkować roszczeniami, sankcjami lub kosztami postępowań prawnych.
			Ryzyko	Misselling może skutkować reklamacjami klientów, postępowaniami nadzorczymi, pozwami sądowymi oraz koniecznością wypłaty odszkodowań, co generuje koszty prawne i finansowe. Podwyższone ryzyko związane z nałożeniem przez UOKiK kar w wyniku praktyk stosowanych przez Bank Pekao S.A., w tym związanych z sankcjami kredytu darmowego oraz z nieautoryzowanymi transakcjami. Z uwagi na rosnącą aktywności klientów, a także ochrony konsumentów przez regulatora, który rozpoczyna kolejne postępowania wobec Banku, zidentyfikowano prawdopodobieństwo jego materializacji w roku 2025.
		Fundusze inwestycyjne i emerytalne	Szansa	Edukacja finansowa jest szansą na zwiększenie świadomości klientów w zakresie inwestowania, co może prowadzić do większego zaufania do funduszy i wzrostu liczby inwestorów. Bezpieczne produkty inwestycyjne są szansą na budowanie stabilności i lojalności klientów, którzy poszukują ochrony kapitału przy jednoczesnym umiarkowanym wzroście, co jest szczególnie istotne w okresach niepewności gospodarczej.

	Zidentyfikowane istotne szanse i ryzyka Grupy PZU			
ESRS	Podtemat	Element łańcucha wartości	Ryzyko / Szansa	Opis
G1	Kultura korporacyjna	Operacje własne	Szansa	Budowa przewagi konkurencyjnej dzięki kulturze odpowiedzialności: wzrost lojalności pracowników i klientów oraz lepsze oceny ESG i dostęp do kapitału.
	Zgłaszanie naruszeń	Operacje własne	Ryzyko	Potencjalnie niedostateczne mechanizmy whistleblowingu mogą ograniczać skuteczność organizacji w zapobieganiu nadużyciom i zarządzaniu ryzykiem operacyjnym.
	Cyberbezpieczeństwo	Operacje własne	Ryzyko	Ujawnienie informacji dot. klientów oraz innych wrażliwych informacji. Zagrożenia cybernetyczne mogą wpłynąć na bezpieczeństwo danych klientów i stabilność operacyjną Grupy.

Odporność strategii i modelu biznesowego Grupy PZU

Grupa PZU, w ramach swojej działalności i zarządzania ryzykiem, systematycznie analizuje efekty istotnych wpływów, ryzyk i szans na swój model biznesowy, łańcuch wartości oraz procesy decyzyjne. Zarządzanie ryzykiem ESG jest integralną częścią całego procesu zarządzania ryzykiem, a poszczególne ryzyka z tego obszaru są klasyfikowane do głównych kategorii ryzyka. Kwestie społeczne i ładu korporacyjnego są uwzględniane głównie w kontekście ryzyka operacyjnego i braku zgodności, natomiast kwestie środowiskowe są analizowane również pod kątem ryzyka biznesowego, kredytowego, rynkowego i aktuarialnego.

Struktura zarządzania ryzykiem operacyjnym i braku zgodności w PZU opiera się na przyjętych regulacjach i mechanizmach kontrolnych, obejmujących różne poziomy organizacji. Ryzyka ESG są uwzględniane w procesie podejmowania decyzji inwestycyjnych oraz w ocenie ryzyka klientów korporacyjnych, co pozwala na odpowiednią taryfikację składek ubezpieczeniowych. Dla elementu łańcucha wartości bankowość ryzyka te zostały szczegółowo opisane w oświadczeniach zrównoważonego rozwoju Grupy Pekao i Grupy Alior.

W Grupie PZU przeprowadza się 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. Odpowiadają ocenie najistotniejszych ryzyk, w szczególności regularnie analizowany jest krótkoterminowy wpływ ekstremalnych zjawisk pogodowych (szkód katastroficznych) oraz wzrost szkodowości na kondycję kapitałową Grupy PZU. W analizach wrażliwości uwzględniono podmioty ubezpieczeniowe oraz grupy bankowe. Natomiast testy warunków skrajnych na poziomie Grupy PZU, wykonywane są przez krajowe podmioty.

W 2025 roku w toku procesu własnej oceny ryzyka i wypłacalności Grupa PZU przeprowadziła analizy, z których wynikało, że środki własne Grupy PZU utrzymały się na poziomie zapewniającym pokrycie wymogu kapitałowego przez cały okres projekcji obejmujący trzy lata. Dotyczyło to zarówno scenariusza bazowego, jak i scenariuszy szokowych. Grupa PZU potwierdziła, że realizacja strategii biznesowej nie była zagrożona z punktu widzenia parametrów bezpieczeństwa. Grupa PZU potwierdziła, że wyniki nie wskazywały na konieczność wprowadzenia istotnych zmian w zasadach zarządzania kapitałem określonych między innymi w „Polityce kapitałowej i dywidendowej”, planowanej działalności ani w „Zasadach opracowywania i tworzenia produktów”.

Działalność ubezpieczeniowa Grupy PZU została zabezpieczona przez ochronę reasekuracyjną, która ograniczała skutki zjawisk o charakterze katastroficznym mogących negatywnie wpłynąć na sytuację finansową zakładów ubezpieczeń. Grupa PZU realizowała to zadanie za pomocą reasekuracyjnych umów obligatoryjnych uzupełniając je o zapisy reasekuracji fakultatywnej.

Grupa PZU ogranicza ryzyko pogorszenia wyniku finansowego, związanego z realizacją ryzyka naturalnego, takiego jak burze, powódzie, susze czy

pożary, które jest związane między innymi ze zmianą klimatu. W tym celu cyklicznie przeprowadzano analizy ekspozycji portfela ubezpieczeń majątkowych pod kątem narażenia na katastrofy naturalne. Grupa PZU podzieliła portfel na strefy o określonym stopniu ryzyka powodzi oraz huraganu. Grupa PZU przypisała każdej strefie wartości potencjalnych strat, które odpowiadały intensywności zjawiska i prawdopodobieństwu jego wystąpienia. Grupa PZU szacowała w corocznym procesie projektowania programu ochrony reasekuracyjnej rozkład wielkości możliwej szkody katastroficznej.

W ramach zawartych umów reasekuracyjnych Grupa PZU ograniczyła ryzyko związane ze szkodami o charakterze katastroficznym. Wykorzystano do tego katastroficzną nieproporcjonalną umowę nadwyżki szkód oraz nieproporcjonalną umowę nadwyżki szkodowości dla ubezpieczeń upraw rolnych. Grupa PZU ograniczyła ryzyko dużych pojedynczych szkód przez umowy reasekuracji nieproporcjonalnej, które chroniły portfele ubezpieczeń majątkowych, technicznych, morskich, lotniczych, rolnych oraz ubezpieczeń odpowiedzialności cywilnej, w tym z ubezpieczeń komunikacyjnych.

Dodatkowo, w celu ograniczenia ryzyka, Grupa PZU stosowała zarówno proporcjonalną, jak i nieproporcjonalną reasekurację portfela ubezpieczeń finansowych, takich jak gwarancje i kredyt kupiecki. Grupa PZU wykorzystwała także proporcjonalną reasekurację ryzyk cybernetycznych. Partnerzy reasekuracyjni Grupy PZU posiadali wysokie oceny ratingowe nadane przez agencję S&P, co świadczyło o ich dobrej kondycji finansowej i zapewniało bezpieczeństwo Grupy PZU.

W zakresie działalności lokacyjnej Grupa PZU stosuje wewnętrzne procedury, które implementują obowiązki wynikające z zasady ostrożnego inwestora. Grupa PZU lokuje środki wyłącznie w aktywa i instrumenty finansowe, których ryzyko może być mierzone, monitorowane i zarządzane oraz które uwzględniano przy ocenie ogólnych potrzeb w zakresie wypłacalności. Grupa PZU lokuje środki finansowe, a w szczególności aktywa stanowiące pokrycie kapitałowego wymogu wypłacalności i aktywa stanowiące pokrycie minimalnego wymogu kapitałowego, w taki sposób, aby osiągnąć jak największy stopień bezpieczeństwa, jakości i rentowności, przy jednoczesnym zachowaniu płynności środków.

Aktywa stanowiące pokrycie rezerw techniczno-ubezpieczeniowych dla celów wypłacalności są lokowane z uwzględnieniem charakteru i czasu trwania zobowiązań wynikających z zawartych umów ubezpieczeniowych. Aktywa te są lokowane w sposób zgodny z interesami ubezpieczających, ubezpieczonych i uprawnionych z umów ubezpieczenia.

W 2025 roku nie nastąpiła materializacja ryzyka, która w istotnym stopniu mogłaby negatywnie wpłynąć na działalność PZU. W 2025 roku zdarzenia klimatyczne nie wpłynęły istotnie na sytuację finansową i kapitałową PZU. Jednocześnie zgodnie z przeprowadzonymi analizami ryzyk klimatycznych sytuacja finansowa i kapitałowa Grupy PZU nie jest zagrożona również w przyszłości dla analizowanych scenariuszy klimatycznych: scenariusza „świata efektu cieplarnianego” oraz scenariusza „nieuporządkowanego”.

Grupa PZU nie obserwuje obecnie istotnych skutków finansowych zidentyfikowanych ryzyk w obszarze środowiskowym, społecznym i zarządczym, które

mogłyby mieć bezpośredni wpływ na wyniki finansowe. Jednocześnie w Grupie PZU podejmowane są działania strategiczne i operacyjne w celu skutecznego zarządzania zidentyfikowanymi wpływami, szansami i ryzykami. Szczegółowe informacje w tym zakresie prezentowane są w sekcjach tematycznych oświadczenia.

Uzasadnienie dla braku uznania za istotne tematów ESRS

ESRS E2 – Zanieczyszczenia

Główna działalność Grupy PZU polega na oferowaniu produktów ubezpieczeniowych i finansowych. Bezpośrednia działalność Grupy PZU ma ograniczony wpływ na emisje do powietrza czy zrzuty do wody. Ich skala jest znacząco niższa niż w sektorach produkcyjnych czy przemysłowych.

Grupa PZU nie generuje znaczących zanieczyszczeń. Wpływy negatywne zostały ocenione jako nieistotne w skali, zakresie i nieodwracalności. Wpływ na środowisko ogranicza się głównie do standardowej eksploatacji powierzchni biurowych. Wpływ na potencjalne zanieczyszczenia w łańcuchu wartości został oceniony analogicznie do sektorowej analizy zmian klimatycznych, gdzie ze względu na regionalny charakter wpływu zanieczyszczeń uwzględniono jako zmienną poziom zanieczyszczeń w krajach operacji Grupy. Nie zidentyfikowano obecnie istotnych wpływów związanych z zanieczyszczeniami.

Ryzyka regulacyjne, operacyjne lub reputacyjne związane z bezpośrednim zanieczyszczeniem są znikome i nie oczekuje się, by miały one istotny wpływ na sytuację finansową Grupy PZU.

ESRS E3 – Zasoby wodne i morskie

Działalność Grupy PZU nie jest związana z intensywnym zużyciem wody ani nie ma wpływu na zasoby morskie. Operacje własne charakteryzują się standardowym, niskim zużyciem wody, typowym dla sektora usługowego.

Grupa PZU nie ma znaczącego wpływu na dostępność ani jakość zasobów wodnych. Grupa PZU nie prowadzi działalności o skrajnym stresie wodnym, a charakter działalności wyklucza wpływ na ekosystemy morskie.

Ryzyka związane z niedoborem wody lub zmianami regulacji wodnych nie stanowią istotnego ryzyka, które mogłoby wpłynąć na działalność Grupy PZU.

ESRS E4 – Bioróżnorodność i ekosystemy

Operacje Grupy PZU nie mają bezpośredniego wpływu na obszary chronione, gatunki zagrożone, ani nie prowadzą do degradacji ekosystemów. Infrastruktura Grupy PZU zlokalizowana jest na terenach zurbanizowanych.

Wpływy związane z utratą bioróżnorodności zostały ocenione jako nieistotne ze względu na brak bezpośredniej zależności operacyjnej od konkretnych ekosystemów i ograniczony ślad środowiskowy.

Nie zidentyfikowano istotnych ryzyk ani szans wynikających z bioróżnorodności, które mogłyby mieć materialny wpływ na wartość Grupy PZU.

ESRS E5 – Wykorzystanie zasobów i gospodarka o obiegu zamkniętym

Zużycie zasobów koncentruje się na materiałach biurowych, sprzęcie IT i energii. Wdrożone zostały działania służące minimalizacji odpadów, recyklingu i efektywnego wykorzystania zasobów, co sprawia, że wpływ ten nie jest istotny w rozumieniu standardu.

Wpływ na gospodarkę o obiegu zamkniętym jest ograniczony, a skala zużycia zasobów pierwotnych jest niska w porównaniu do branż produkcyjnych. Wpływ negatywny uznano za nieistotny.

Ewentualne wahania cen surowców wtórnych lub koszty utylizacji odpadów nie mają istotnego wpływu finansowego na działalność Grupy PZU.

ESRS S2 – Pracownicy w łańcuchu wartości

Z przeprowadzonej oceny wynika, że ryzyka związane z warunkami pracy, prawami człowieka, pracą przymusową czy pracą dzieci w łańcuchu dostaw są ograniczone. Wdrożony kodeks postępowania i dobrych praktyk ESG dostawców Grupy PZU oraz klauzule ESG w umowach z dostawcami dodatkowo minimalizują to ryzyko.

Dostawcy Grupy PZU działają przede wszystkim w krajach UE z wdrożonymi wysokimi standardami prawnymi. Nie zidentyfikowano rzeczywistych ani potencjalnych negatywnych wpływów na pracowników w łańcuchu wartości, które osiągnęłyby próg istotności. Informacje na temat agentów wyłącznych raportowane są w ramach wskaźników S1 – własna siła robocza.

[\[IRO-1\] Opis procesów służących do identyfikacji i oceny istotnych oddziaływań, istotnego ryzyka i istotnych szans](#)

Procedury przygotowania oceny podwójnej istotności

Proces oceny podwójnej istotności w Grupie PZU składa się z 4 etapów i został przygotowany w oparciu o wytyczne „European Financial Reporting Advisory Group” (EFRAG):

- **dostosowanie metodyki:** Grupa PZU określiła zakres oceny podwójnej istotności, dostosowała wymagania ESRS, zdefiniowała łańcuch wartości, strategię zaangażowania interesariuszy i horyzont czasowy oceny;
- **ocena wstępna:** ocena segmentów łańcucha wartości dla każdego tematu lub podtematu w zakresie oceny (istotność wpływu i istotność finansowa);
- **walidacja interesariuszy:** weryfikacja ocen przez interesariuszy wewnętrznych i zewnętrznych;
- **walidacja końcowa** i przygotowanie finalnych ocen.

Dostosowanie metodyki

Pierwszym krokiem w procesie oceny podwójnej istotności Grupy PZU jest określenie zakresu oceny oraz podmiotów Grupy PZU nią objętych. Celem jest zapewnienie stabilności, spójności i porównywalności wyników w dłuższej perspektywie.

Zakres tematyczny oceny

Grupa PZU przeprowadza ocenę na podstawie ogólnej listy tematów z ESRS 1 AR 16. Większość analiz przeprowadzanych jest na poziomie podtematu, z wyjątkiem:

- tematu S1 „Własna siła robocza”, który ocenia się na poziomie pod-podtematu,
- tematu E4 „Bioróżnorodność” oraz E5 „Gospodarka o obiegu zamkniętym”, które ocenia się na poziomie tematu ze względu na dostępność danych i praktyki rynkowe.

Poziom podtematu uznaje się za najbardziej odpowiedni, ponieważ większość wymogów ujawniania informacji odnosi się właśnie do tego poziomu, a dane potrzebne do analizy są łatwiej dostępne.

Dodatkowe tematy

Grupa PZU zidentyfikowała potrzebę uwzględnienia dodatkowych tematów, które nie zostały ujęte w ESRS. W tym celu porównano listę ESRS z dotychczasowymi tematami raportowania, przeanalizowano raporty innych firm z branży oraz odniesiono się do standardów branżowych.

W rezultacie dodano jeden główny temat dodatkowy: cyberbezpieczeństwo. Jest to obszar kluczowy dla Grupy PZU, związany z ochroną danych klientów i zapewnieniem dostępności usług.

Określenia łańcucha wartości Grupy PZU

Grupa PZU zidentyfikowała siedem kluczowych obszarów według podziału przychodów i aktywów. Obszary te stanowią elementy łańcucha wartości

niższego szczebla (downstream). Zgodnie z ESRS, zostały one połączone z operacjami własnymi oraz łańcuchem dostaw, tworząc pełny łańcuch wartości Grupy PZU.

Szczegółowy opis znajduje się w sekcji „Model biznesowy Grupy PZU i łańcuch wartości”.

Dodatkowe aspekty metodyki

Grupa PZU określiła, które tematy mają zastosowanie w poszczególnych obszarach. Dla poniższych tematów zastosowano wyjątki:

- E3 „Zasoby wodne i morskie” – nie dotyczą ubezpieczeń na życie i zdrowie oraz bankowości detalicznej;
- E4 „Bioróżnorodność” – nie dotyczy ubezpieczeń na życie i zdrowie;
- E5 „Gospodarka Obiegu Zamkniętego” – nie dotyczy ubezpieczeń na życie i zdrowie (ze względu na niską intensywność wytwarzania odpadów w sektorze finansowym);
- S1 „Własna siła robocza” – dotyczy wyłącznie operacji własnych;
- S2 „Pracownicy w łańcuchu wartości” – dotyczy całego łańcucha wartości z wyjątkiem operacji własnych;
- S4 „Konsumenci i użytkownicy końcowi” – nie dotyczy inwestycji własnych, operacji własnych i dostawców;
- G1 „Ład korporacyjny” – nie dotyczy ubezpieczeń na życie i zdrowie (ze względu na skupienie na klientach indywidualnych).

Źródła danych i podejście do oceny wstępnej

Grupa PZU stosuje hierarchiczne podejście do oceny wstępnej, uwzględniając cztery perspektywy:

- obiektywna perspektywa Grupy – analizy wewnętrzne wspierane zewnętrznymi źródłami danych (np. bazy danych);
- perspektywa porównawcza;
- perspektywa branżowa;
- subiektywna perspektywa podmiotu – ekspercka ocena jakościowa.

Priorytet nadano informacjom ilościowym. W przypadku braku danych liczbowych stosowano ocenę ekspercką opartą na skalach jakościowych.

Podejście do tematów środowiskowych

Ocena istotności tematów środowiskowych opiera się na analizach wewnętrznych (np. struktura portfela ubezpieczeń korporacyjnych) oraz zewnętrznych wskaźnikach (np. ENCORE). Wykorzystano również analizy scenariuszowe Grupy PZU oraz ekspercką ocenę jakościową. Wyniki były konsultowane z ekspertami

wewnętrznymi i wybranymi interesariuszami zewnętrznymi.

Zakres analiz dla poszczególnych tematów środowiskowych:

- E1 – Zmiany klimatu: ocena sektorowa na podstawie portfela klientów biznesowych oraz działalności własnej;
- E2 – Zanieczyszczenie: analiza regionalna uwzględniająca poziom zanieczyszczeń w krajach działalności Grupy;
- E3 – Woda i zasoby morskie: analiza zużycia, dostępności i jakości zasobów;
- E4 – Różnorodność biologiczna i ekosystemy: ocena wpływu na jakość i pokrycie ekosystemów;
- E5 – Gospodarka obiegu zamkniętego (GOZ): ocena wpływu portfela ubezpieczeniowego, inwestycyjnego i kredytowego oraz działalności własnej.

Wszystkie analizy były dostosowane do specyfiki tematów ESG i oparte na ustandaryzowanej metodyce.

Podział interesariuszy dla procesu oceny podwójnej istotności				
Faza	Rodzaj interesariusza	Rola	Metoda zaangażowania	Uzasadnienie
Ocena wstępna	Wewnętrzni interesariusze	Aktywne uczestnictwo w ocenie wstępnej	Warsztaty	Większy wpływ i bliskość procesu decyzyjnego w całym łańcuchu wartości
Walidacja interesariuszy	Zewnętrzni interesariusze	Konsultacje w celu testu i dopracowania oceny finalnej	Ankieta	Uzyskanie perspektywy zewnętrznej i dostosowanie oceny istotności

Zaangażowanie interesariuszy

Mapowanie interesariuszy i określenie ich roli w procesie oceny podwójnej istotności pozwala uwzględnić rzeczywisty oraz przyszły wpływ, ryzyka i szanse związane z działalnością firmy.

Mapa interesariuszy Grupy PZU obejmuje zarówno przedstawicieli wewnętrznych (np. reprezentantów biur i podmiotów Grupy PZU), jak i zewnętrznych. Współpraca z interesariuszami zewnętrznymi wykracza poza zbieranie opinii dotyczącej istotnych wpływów, szans i ryzyk i została opisana w końcowej części rozdziału. Uwzględnienie współpracy z interesariuszami w procesie oceny podwójnej istotności i kategorii współpracy

Do procesu oceny podwójnej istotności zapraszani są przedstawiciele kluczowych grup interesariuszy. Opinie zewnętrznych interesariuszy zbierane są za pomocą ankiety, która zapewnia reprezentację wszystkich zidentyfikowanych grup. Odpowiedzi od interesariuszy zewnętrznych są traktowane równoważnie, bez nadawania priorytetu żadnej z grup.

Grupa PZU zidentyfikowała istotnych interesariuszy, mapując ich w odniesieniu do każdej części łańcucha wartości. W procesie wyszczególniono następujące, kluczowe zainteresowane strony:

- dla wszystkich elementów łańcucha wartości: rynek kapitałowy;
- dostawcy: dostawcy produktów i usług, partnerzy biznesowi, brokerzy i agenci;
- operacje własne: pracownicy oraz lokalna społeczność;

Interesariusze procesu decyzyjnego dla oceny podwójnej istotności	
Rola	Odpowiedzialność
Zarząd	Zatwierdza metodykę przeprowadzenia oceny podwójnej istotności Grupy PZU oraz wyniki przeprowadzonej oceny.
Dyrektor Biura Zrównoważonego Rozwoju	Prowadzi ocenę podwójnej istotności Grupy PZU (pełną lub coroczny przegląd), dokumentuje proces i opracowuje ostateczne wyniki. Przedstawia Zarządowi PZU oraz Radzie Nadzorczej PZU ostateczne wyniki oceny podwójnej istotności oraz jej wpływ na sprawozdawczość zrównoważonego rozwoju.
Wewnętrzni interesariusze	Uczestniczą we wstępnej ocenie podwójnej istotności prowadzonej przez jednostkę odpowiedzialną za zrównoważony rozwój, zapewniają odpowiednie dane wejściowe i konsultują wstępne wnioski. Weryfikują wyniki przeglądu oceny podwójnej istotności.

- ubezpieczenia na życie i zdrowie: klienci; partnerzy biznesowi, agenci; administracja centralna oraz podmioty infrastruktury rynku finansowego, w tym KNF, UOKiK, GPW; organizacje pozarządowe i instytucje publiczne;
- ubezpieczenia majątkowe: klienci; partnerzy biznesowi, agenci; administracja centralna oraz podmioty infrastruktury rynku finansowego, w tym KNF, UOKiK, GPW; organizacje pozarządowe i instytucje publiczne;
- inwestycje własne: administracja centralna oraz podmioty infrastruktury rynku finansowego w tym KNF, UOKiK, GPW; organizacje pozarządowe i instytucje publiczne;
- inwestycyjne i emerytalne: klienci; administracja centralna oraz podmioty infrastruktury rynku finansowego, w tym KNF, UOKiK, GPW; organizacje pozarządowe i instytucje publiczne;

- bankowość biznesowa: klienci; administracja centralna oraz podmioty infrastruktury rynku finansowego, w tym KNF, UOKiK, GPW; organizacje pozarządowe i instytucje publiczne;
- bankowość detaliczna: klienci; partnerzy biznesowi; administracja centralna oraz podmioty infrastruktury rynku finansowego, w tym KNF, UOKiK, GPW; organizacje pozarządowe i instytucje publiczne;
- ochrona zdrowia: pacjenci; partnerzy biznesowi; organizacje pozarządowe i instytucje publiczne.

Organizacja współpracy z interesariuszami w procesie oceny podwójnej istotności

Grupa PZU zaangażowała przedstawicieli łańcucha wartości do procesu oceny podwójnej istotności, wykorzystując badanie ankietowe. Interesariusze zostali zapoznani ze wstępnymi wynikami oceny i poproszeni o ich weryfikację. Ocena obejmowała wpływy, ryzyka i szanse w perspektywie średnioterminowej (1–5 lat) oraz

ocenę zmian istotności w horyzoncie krótkoterminowym (poniżej 1 roku) i długoterminowym (powyżej 5 lat).

Celem współpracy było potwierdzenie trafności wyników oceny, identyfikacja ewentualnych brakujących tematów ESRS oraz zebranie opinii interesariuszy, które mogłyby posłużyć do dalszego doskonalenia procesu oceny.

Grupa PZU skoncentrowała się na zaangażowaniu ekspertów oraz przedstawicieli pośrednich interesariuszy, takich jak firmy doradcze i stowarzyszenia. Takie podejście umożliwiło objęcie wielu grup klientów przez jednego reprezentanta i ograniczyło ryzyko nieuwzględnienia opinii istotnych interesariuszy, które mogłyby wystąpić przy bezpośrednim zaangażowaniu np. klientów indywidualnych czy pracowników.

Analiza wyników ankiety interesariuszy

Grupa PZU przeprowadziła analizę wyników ankiety, przypisując odpowiedzi interesariuszy do elementów łańcucha wartości zgodnie z obszarem, na który wywierają bezpośredni wpływ. Odpowiedzi z pytań otwartych zostały poddane jakościowej ocenie, uwzględniającej ich treść, kontekst oraz znaczenie dla danego zagadnienia.

Wyniki ankiety zestawiono następnie z oceną wstępną, co pozwoliło określić, czy perspektywa interesariuszy potwierdza, podwyższa lub obniża istotność analizowanych tematów.

Określenie istotności wpływu i istotności finansowej

Grupa PZU ocenia istotność wpływu oddzielnie dla wpływów negatywnych i pozytywnych oraz dla wpływów rzeczywistych i potencjalnych. W przypadku wpływów negatywnych stosuje trzy kryteria: skala, zakres i naprawialność skutków; w przypadku wpływów pozytywnych – skala i zakres. Każde kryterium ocenia w 5-stopniowej skali (1 minimalny wpływ, 5 krytyczny). Dodatkowo uwzględnia prawdopodobieństwo ich wystąpienia (w tej samej skali 1–5) jako warunek ujęcia w raporcie, tak aby wykazać te potencjalne wpływy, które mają realną szansę zaistnienia i odpowiednio wysoką wagę. Na podstawie połączenia dotkliwości i prawdopodobieństwa Grupa PZU klasyfikuje wpływy do ustalonej wewnętrznie hierarchii wpływów.

Grupa PZU ocenia istotność finansową na podstawie połączenia prawdopodobieństwa wystąpienia oraz potencjalnej skali skutków finansowych. Stosowane w metodyce Grupy PZU kryteria „kontynuacja korzystania z zasobów” i „zależność od relacji” pozostają elementami oceny skali skutków finansowych, tj. wpływają na ocenę wielkości potencjalnych skutków dla przepływów pieniężnych, przychodów, kosztów, aktywów, zobowiązań, kosztu kapitału i dostępu do finansowania. Grupa PZU stosuje 5-stopnią skalę ocen. Dla parametru prawdopodobieństwa 1 oznacza bardzo niskie; 5 bardzo wysokie. Dla skali skutków finansowych 1 oznacza minimalny skutek; a 5 krytyczny. Przy ocenie skali skutków uwzględnia m.in.: dostępność i ciągłość zasobów (kapitał ludzki, technologie, infrastruktura, ryzyka operacyjne, systemowe) oraz zależność od relacji (inwestorzy, klienci, interesariusze zewnętrzni, otoczenie społeczne), w tym reputację i markę. Za istotne ryzyka zostały uznane, te które przekroczyły próg istotności i prawdopodobieństwa.

Ocena została przeprowadzona z uwzględnieniem trzech horyzontów czasowych: krótkiego, średniego i długiego.

Przegląd oceny podwójnej istotności

Ocena podwójnej istotności w Grupie PZU została zaprojektowana tak, aby była stabilna w czasie. Jednocześnie musi być na bieżąco dostosowywana do nowych okoliczności, szczególnie wtedy, gdy pojawiają się nowe wpływy, ryzyka, szanse lub zmiany regulacyjne i biznesowe. Pełna ocena podwójnej istotności jest przeprowadzana okresowo, przed rozpoczęciem prac nad nową strategią Grupy PZU lub w przypadku istotnych zmian w modelu biznesowym.

W Grupie PZU coroczny przegląd oceny podwójnej istotności stanowi uzupełnienie pełnej analizy DMA i jest prowadzony w sposób systematyczny. Jego celem jest potwierdzenie aktualności wyników oceny oraz identyfikacja ewentualnych zmian w otoczeniu, które mogą wpływać na istotność tematów ESG. Zakres prac obejmuje m.in. weryfikację poprawności obliczeń, analizę benchmarków rynkowych, przegląd informacji o Grupie PZU oraz uwzględnienie zmian w wynikach oceny DMA przeprowadzonej przez Grupę Pekao i Grupę Alior Bank.

Przegląd DMA uwzględnia również czynniki, które mogą wpłynąć na zmianę istotności tematów ESG w przyszłości. Należą do nich m.in. nadzwyczajne wydarzenia biznesowe (np. sprzedaż podmiotów), fuzje i przejęcia prowadzące do wejścia na nowe rynki lub sektory, a także zmiany regulacyjne i społeczne.

Procesy decyzyjne i procedury kontroli wewnętrznej

Przedstawiciele kluczowych obszarów biznesowych z różnych części łańcucha wartości Grupy PZU oceniają jakość oraz trafność wniosków odnoszących się do obszaru ich działalności. W ramach oceny podwójnej istotności zaangażowano wybranych interesariuszy wewnętrznych jako ekspertów w zakresie określonych tematów lub segmentów łańcucha wartości.

Po zakończeniu oceny, przygotowanej przy wsparciu tych ekspertów, wyniki są zatwierdzane przez właściwe organy zarządcze Grupy PZU.

Wpływ oceny podwójnej istotności na procesy zarządzania ryzykiem

Procesy zarządzania ryzykami ESG są wpisane w szerszy proces zarządzania ryzykiem w Grupie PZU. Poziom istotności finansowej w procesie oceny istotności nie jest równorzędny z poziomem ryzyka w systemie zarządzania ryzykiem Grupy PZU. Dla pokazania całościowego obrazu funkcjonowania Grupy PZU przyjmuje się inną ocenę istotności finansowej niż wycena poszczególnych ryzyk.

W uzupełnieniu do procesów zarządzania poszczególnymi kategoriami ryzyka, PZU jako podmiot dominujący przeprowadza cykliczny proces identyfikacji i analizy ryzyk oraz identyfikacji ryzyk kluczowych. Zidentyfikowane ryzyka w toku tego procesu podlegają ocenie pod kątem częstotliwości oraz skali materializacji, z uwzględnieniem aspektu finansowego oraz wpływu na reputację. Analizie podlegają również ryzyka związane z własnymi zasobami pracowniczymi. Proces pozwala na analizę ryzyk w horyzoncie średnioterminowym oraz identyfikację i ocenę ryzyk wschodzących. Analiza jest aktualizowana co najmniej raz do roku. W procesie identyfikacji i analizy ryzyka oraz identyfikacji kluczowych ryzyk wszystkie ryzyka, w tym ryzyka pracownicze, analizowane są w ten sam sposób.

Po zebraniu informacji dotyczących między innymi częstotliwości materializacji, finansowej dotkliwości w ujęciu kwotowym oraz działań zarządczych następuje klasyfikacja ryzyka według klas istotności. Obecnie ryzykom pracowniczym nadano umiarkowaną częstotliwość materializacji z niskim wpływem finansowym na wynik Grupy PZU.

Ryzyka związane z cyberbezpieczeństwem zarządzane są w ramach procesu zarządzania ryzykiem bezpieczeństwa IT. Obejmują one ryzyko wynikające z niezgodności lub odstępstw od przyjętych polityk, regulacji zewnętrznych i wewnętrznych, procedur, standardów oraz dobrych praktyk w zakresie bezpieczeństwa IT, które może skutkować podatnościami w systemach informatycznych, naruszeniem poufności, integralności i dostępności danych oraz zwiększeniem ryzyka incydentów cybernetycznych. Proces zarządzania tym ryzykiem obejmuje identyfikację, pomiar i ocenę ryzyka, działania zarządcze w postaci ograniczania, unikania lub akceptacji ryzyka w formie odstępstwa, a także monitorowanie i raportowanie. Ryzyka są rejestrowane w rejestrze ryzyk bezpieczeństwa IT i podlegają cyklicznym przeglądom przez Biuro Bezpieczeństwa.

Ryzyka braku zgodności oraz ryzyka w temacie konsumentów i użytkowników końcowych obejmują ryzyko braku zgodności definiowane jako ryzyko poniesienia przez Spółkę lub osoby działające w jej imieniu konsekwencji, w szczególności sankcji prawnych, strat finansowych lub utraty reputacji, w związku z wystąpieniem niezgodności lub ryzyka regulacyjnego. Zarządzanie ryzykiem realizowane jest w oparciu o wewnętrzne regulacje.

Ryzyka związane ze zmianą klimatu analizowane są w ramach analiz scenariuszowych, a szczegółowy opis wyniku analiz scenariuszowych znajduje się [w rozdziale E1 Zmiany klimatu](#).

8.2. (E) Środowisko – zmiany klimatu

[E1-1] Plan przejścia na potrzeby łagodzenia zmiany klimatu

Plan przejścia Grupy PZU

Grupa PZU monitoruje zmiany w regulacjach unijnych dotyczących podejścia do planów przejścia na potrzeby łagodzenia skutków zmiany klimatu. Na dzień sporządzenia niniejszego oświadczenia, Grupa PZU podtrzymuje ubiegłoroczną deklarację opracowania takiego planu w horyzoncie najbliższych 2 lat. Jednocześnie Grupa PZU nie wyklucza dostosowania przyjętego podejścia w zależności od bieżącej strategii biznesowej oraz ostatecznego kształtu zmian legislacyjnych.

O ile Grupa PZU nie posiada planu przejścia, to w Grupie PZU obowiązują, zgodne z założeniami Porozumienia Paryskiego, plany przejścia na poziomie Grupy Pekao i Grupy Alior, odpowiednio:

- Plan Transformacji Grupy Kapitałowej Banku Pekao S.A. – przyjęty w roku sprawozdawczym;
- Plan Przejścia w zakresie ograniczenia finansowanych emisji Grupy Alior Bank – przyjęty na początku 2026 roku.

Szczegóły dotyczące obszarów objętych tymi planami, założenia oraz cele opisane są w oświadczeniach zrównoważonego rozwoju bankowych Grup.

8.2.1. Podejście do zmian klimatu

[E1.SBM-3] Istotne wpływy, ryzyka i szanse oraz ich wzajemne związki ze strategią i z modelem biznesowym

[E1.IRO-1] Opis procesów identyfikacji i oceny związanych z klimatem istotnych wpływów, ryzyk i szans

Istotne wpływy, ryzyka i szanse

W 2024 roku przeprowadzona została ocena wpływu na zmiany klimatyczne zgodnie z wymogami ESRS, w ramach której zastosowano podejście oceny podwójnej istotności. Ocena ta objęła cały łańcuch wartości Grupy PZU – operacje własne, dostawców oraz obszary biznesowe. Kluczowym wskaźnikiem był natomiast poziom emisji gazów cieplarnianych, którego prawdopodobieństwo i potencjalną dotkliwość wpływu oceniono jako wysokie w perspektywie krótko-, średnio- i długoterminowej. W ten sposób Grupa PZU, w odniesieniu do poszczególnych elementów łańcucha wartości, przeanalizowała:

- operacje własne, porównując emisje CO₂e sektora instytucji finansowych do innych branż;
- dostawców, koncentrując się na sektorach wysokoemisyjnych;

- działalność biznesową, uwzględniając emisje gazów cieplarnianych portfela kredytowego, inwestycyjnego i ubezpieczeń majątkowych.

W wyniku tej oceny oraz dokonanego jej przeglądu w roku sprawozdawczym, Grupa PZU zidentyfikowała rzeczywiste i potencjalne negatywne wpływy na klimat oraz ryzyka i szanse związane ze zmianami klimatu, w poszczególnym istotnym łańcuchu wartości: działalność ubezpieczeniowa majątkowa, inwestycje własne oraz bankowość biznesowa.

Wpływy związane ze zmianą klimatu

Ubezpieczenia majątkowe

Grupa PZU zidentyfikowała wpływ klimatyczny związany z ubezpieczaniem podmiotów z sektorów wysokoemisyjnych, takich jak przemysł ciężki czy energetyka oparta na węglu. W ocenie Grupy PZU, udzielanie ochrony ubezpieczeniowej takim podmiotom może pośrednio wpływać na działalność przyczyniającą się do zmian klimatu. Dodatkowo potencjalny wpływ w zakresie zmian klimatu wynika z potencjalnej ochrony ubezpieczeniowej nie dostosowanej do nowych realiów katastrof klimatycznych.

Inwestycje własne

Niektóre rodzaje inwestycji, składających się na portfel inwestycyjny Grupy PZU, mogą mieć wpływ na klimat. Oprócz inwestycji w podmioty wspierające transformację energetyczną, Grupa PZU inwestuje również w podmioty z branż, które kwalifikowane są jako wysokoemisyjne (przemysł ciężki czy energetyka oparta na węglu). W efekcie tego, część inwestycji może przyczyniać się do pogłębiania zmian klimatu.

Bankowość biznesowa

Finansowanie działalności podmiotów emitujących znaczące ilości gazów cieplarnianych może przyczyniać się do utrudnienia realizacji długoterminowego założenia Porozumienia Paryskiego. Natomiast potencjalne ograniczenie ekspozycji na takie podmioty mogłoby ograniczyć ich możliwości w zakresie transformacji w kierunku gospodarki niskoemisyjnej i dostosowania działalności do rosnących kosztów regulacyjnych.

Ryzyka związane ze zmianą klimatu

Zarządzanie elementami składającymi się na ryzyko ESG jest integralną częścią całego procesu zarządzania ryzykiem. Poszczególne ryzyka ESG są kwalifikowane do głównych kategorii ryzyka. W przypadku kwestii środowiskowych to ryzyko biznesowe, kredytowe, rynkowe i aktuarialne. Główne ryzyka w obszarze środowiskowym to ryzyka transformacji oraz ryzyka fizyczne. Ryzyka transformacji odnoszą się do przejścia gospodarki na niskoemisyjną i odporną na zmianę klimatu. Ryzyka fizyczne obejmują natomiast straty finansowe wynikające z fizycznych skutków zmiany klimatu i obejmują ostre oraz długotrwałe ryzyka. Szczegółowo przedstawiono testy stresu i analizy wrażliwości dla elementu łańcucha wartości ubezpieczeń. Dla elementu łańcucha wartości bankowość ryzyka te zostały szczegółowo opisane w oświadczeniach zrównoważonego rozwoju Grupy Pekao i Grupy Alior.

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 - Własna

Ocena Ryzyka i Wypłatalności), jak i testów warunków skrajnych zgodnych z wymogami organu nadzoru. Wskazane analizy wrażliwości opisane są w raporcie ORSA. Wyniki testów stresu przekazywane są do UKNF. W ramach ORSA analizy wrażliwości obejmują scenariusze stresowe, wpływające zarówno na aktywa, jak i na zobowiązania. W analizach wrażliwości uwzględniono podmioty ubezpieczeniowe oraz grupy bankowe. Natomiast testy warunków skrajnych na poziomie Grupy PZU, wykonywane są przez krajowe podmioty. Testy stresu wybrane do przeprowadzenia w ramach tej oceny pokrywają najważniejsze obszary działalności oraz profil ryzyka Grupy. Odpowiadają ocenie najistotniejszych ryzyk, w szczególności regularnie analizowany jest krótkoterminowy wpływ ekstremalnych zjawisk pogodowych (szkód katastroficznych) oraz wzrost szkodowości na kondycję kapitałową Grupy PZU. Wyniki analiz wrażliwości oraz testów warunków skrajnych na 2025 rok świadczą, że Grupa PZU posiadała środki własne pozwalające na utrzymywanie wskaźnika wypłacalności powyżej apetytu na ryzyko.

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. W wyniku kolejnych

Analiza odporności uwzględniona w analizie podwójnej istotności (w zakresie sektora ubezpieczeniowego)

	Czynniki ryzyka związane ze zmianami klimatu	Analizowane elementy	Horyzont	Kategoria ryzyka
SKUTKI TRANSFORMACJI	Ubezpieczenia majątkowe: Rozbieżność między tempem transformacji polskiej gospodarki, a zmianami na rynku reasekuracyjnym, czego skutkiem może być zmniejszenie dostępności ofert reasekuracyjnych dla projektów związanych z przemysłem wydobywczym i energetyką opartą na węglu.	Materializacja ryzyka może prowadzić do następujących konsekwencji:	Średni / Długi Krótki Średni	Ryzyko biznesowe Ryzyko biznesowe Ryzyko kredytowe
		Ograniczona sprzedaż ubezpieczeń tego typu projektów; Wzrost cen ochrony reasekuracyjnej; Wzrost wymogu kapitałowego dla ryzyka niewykonania zobowiązania przez kontrahenta w wyniku plasowania części portfela u reasekuratorów o niższych ratingach.		
		Przecena akcji oraz obligacji korporacyjnych oraz obniżenie oceny ratingowych obligacji korporacyjnych o pełne 2 oceny z wybranych sektorów.		
SKUTKI FIZYCZNE	Inwestycje (własne): Inwestycje w sektory wysokoemisyjne, które zwiększają ryzyko regulacyjne w zakresie zmian klimatycznych. Konieczność dostosowania portfela do ryzyk klimatycznych może ograniczyć potencjalne zwroty z inwestycji. Spadek cen akcji oraz wycen obligacji korporacyjnych przedsiębiorstw z wybranych sektorów w wyniku większych obciążeń regulacyjnych.	Podniesienie wymogów kapitałowych w wyniku rewizji parametrów formuły standardowej dla wybranych ryzyk.	Średni	Ryzyko braku zgodności
		Wystąpienie ekstremalnych zjawisk powodziowych, huraganu i gradu, których skutkiem są w krótkim horyzoncie wypłaty z tytułu ryzyk katastroficznych zgodnie z bieżącym programem reasekuracji, natomiast w długim horyzoncie wzrost cen reasekuracji i podwyższenie zachowka.	Długi	Ryzyko aktuarialne
	Ubezpieczenia majątkowe: Nasilenie się ekstremalnych zjawisk pogodowych oraz pożarów.	Pożary obszarów leśnych w miejscowościach podmiejskich oraz pól uprawnych, czego skutkiem są w krótkim horyzoncie wypłaty z tytułu ryzyk katastroficznych zgodnie z bieżącym programem reasekuracji, natomiast w długim horyzoncie wzrost cen reasekuracji i podwyższenie zachowka.	Długi	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 przyjmowanych w najlepszym oszacowaniu zobowiązań (BEL) współczynników śmiertelności.	Długi	Ryzyko aktuarialne

analiz identyfikowane są ryzyka w pozostałych horyzontach. Analiza jest aktualizowana co najmniej raz do roku.

Analiza odporności uwzględniona w analizie podwójnej istotności bazuje na procesie identyfikacji i analizy ryzyk, w szczególności ryzyk kluczowych. W toku tego procesu w wyniku przeprowadzonych analiz, w zakresie sektora ubezpieczeniowego, zidentyfikowano przedstawione w tabeli czynniki ryzyka związane ze zmianami klimatu, które mogą wpłynąć na model biznesowy i wyniki finansowe Grupy PZU.

Określone w tej sekcji, w tabeli, horyzonty czasowe, pokrywają się definicyjnie z horyzontami czasowymi wymienionymi w sekcji Ujawnienia ogólne.

W ramach analizy scenariuszowej przedstawiono wpływ zidentyfikowanych ryzyk związanych ze zrównoważonym rozwojem, a w szczególności wpływ związany ze zmianą klimatu na Grupę PZU. Odpowiedzią na zidentyfikowane ryzyka jest zmiana 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 urzeczywistnienia ryzyka związanego z transformacją przez inwestycje na rzecz gospodarki niskoemisyjnej, kształtowanie swojej oferty w celu przeciwdziałania ryzykom klimatycznym oraz wsparcia zdolności adaptacyjnych polskiej gospodarki. Analizując wpływ klimatu na działalność Grupy PZU w kontekście rozwoju, wyników oraz sytuacji kapitałowej, dokonano identyfikacji ryzyk uwzględniając wytyczne TCFD (Task Force on Climate-Related Financial Disclosures) oraz wytyczne Komisji Europejskiej i

przeprowadzono analizę scenariuszową dotyczącą zmian 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. Ponadto wykorzystano przyporządkowane przez EIOPA (Europejski Urząd Nadzoru Ubezpieczeń i Pracowniczych Programów Emerytalnych), do czterech obrazów świata zdefiniowanych przez NGFS, dwa długoterminowe scenariusze wzrostu temperatur (powyżej i poniżej 2°C). Identyfikacja zagrożeń klimatycznych oraz ocena narażenia i wrażliwości zostały oparte na scenariuszach wysokiej emisji.

W ramach analizy scenariuszowej zjawisk klimatycznych Grupa PZU badała:

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

Uwzględniono poniższe założenia i czynniki ryzyka:

1. scenariusz „świata efektu cieplarnianego”:

- wystąpienie ekstremalnych zjawisk katastroficznych:
- powodziowych, huraganu i gradu, gdzie wartość szkody 1 na 200 lat wyznaczana jest zgodnie z metodyką formuły standardowej, służącej do wyznaczania kapitałowego wymogu wypłacalności;

– pożary obszarów leśnych w miejscowościach podmiejskich oraz pól 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 (tj. Kapitałowego Wymogu Wypłacalności) w wyniku wzrostu wartości netto najlepszego oszacowania zobowiązań (tzw. 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).

2. scenariusz „nieuporządkowany”:

- 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.

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.

Scenariusz	Wrażliwość współczynnika wypłacalności Grupy PZU	
	2024	2025
Scenariusz „świata efektu cieplarnianego”	-37 pp.	-34 pp.
Scenariusz „nieuporządkowany”	-8 pp.	- 6 pp.

Najbardziej dotkliwym czynnikiem jest, klasyfikowane do ryzyk fizycznych, wystąpienie ekstremalnego zjawiska powodzi, huraganu i gradu. Jest to ryzyko długookresowe, związane ze wzrostem temperatur powyżej 2°C.

Coroczne odnowienia umów, analiza aktualnych danych i prognoz oraz dobór odpowiedniego programu reasekuracyjnego pozwalają na znaczącą redukcję możliwego negatywnego 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 horyzoncie czasu prawdopodobieństwo urzeczywistnienia ryzyka związanego z procesem transformacji gospodarki światowej na niskoemisyjną (ryzyko transformacji) jest wyższe niż prawdopodobieństwo urzeczywistnienia najbardziej ekstremalnego ryzyka fizycznego związanego ze zmianą klimatu.

W zakresie bankowości biznesowej zidentyfikowano ryzyko wskazujące, że udzielanie finansowania podmiotom generującym wysokie emisje, może być postrzegane jako niespójne z celami klimatycznymi i oczekiwaniami interesariuszy. Skutkiem może być utrata reputacji, presja ze strony inwestorów i organizacji społecznych oraz ograniczona możliwość pozyskania kapitału. Brak dostosowania polityki kredytowej do ryzyk transformacyjnych dotyczących klientów działających w branżach wysokoemisyjnych może obniżyć rentowność i konkurencyjność Grupy PZU.



Szanse związane ze zmianą klimatu

Poza powyżej opisanymi wpływami i ryzykami, Grupa PZU identyfikuje również szanse związane ze zmianą klimatu. W ramach poszczególnych elementów łańcucha wartości, dla Grupy PZU istotne są możliwości związane z:

- 1) w ramach **inwestycji własnych** – finansowaniem projektów wspierających transformację energetyczną, gdzie podmioty Grupy PZU byłyby inwestorami w OZE, infrastrukturę niskoemisyjną i technologie adaptacyjne;
- 2) z perspektywy **bankowości biznesowej** –
 - zwiększeniem przychodów z oferowania produktów finansowych wspierających ograniczenie emisji gazów cieplarnianych oraz przyspieszających przejście klientów na gospodarkę niskoemisyjną;
 - rozwojem oferty produktowej wspierającej transformację energetyczną lub przeznaczoną dla sektorów zero i niskoemisyjnych, rozwojem usług doradczych przez spółki zależne, w tym doradztwem dla klientów korporacyjnych w zakresie zarządzania ryzykiem klimatycznym i ESG.

8.2.2. Zarządzanie istotnymi wpływami, ryzykami i szansami w zakresie zmian klimatu

[\[E1-2\] Polityki związane z łagodzeniem zmiany klimatu i przystosowaniem się do niej](#)

Polityki związane z łagodzeniem zmiany klimatu i przystosowaniem do niej

Grupa PZU postępuje zgodnie z dotychczasowymi politykami związanymi z łagodzeniem zmian klimatu oraz przystosowaniem się do zmiany klimatu, wdrożonymi na poziomie centralnym oraz przez poszczególne podmioty Grupy PZU. Dokumenty te obejmują następujące obszary:

- **łagodzenie zmiany klimatu** - przez ograniczanie emisji gazów cieplarnianych w działalności operacyjnej, portfelach inwestycyjnych i produktach ubezpieczeniowych, przy uwzględnieniu ambicji wyrażonych w Strategii dekarbonizacji Grupy PZU;
- **adaptacja do zmiany klimatu** - przez rozwój produktów i usług wspierających klientów w zarządzaniu ryzykiem klimatycznym oraz zwiększanie odporności organizacji na ryzyka fizyczne i przejścia;
- **efektywność energetyczna** - przez wdrażanie rozwiązań technologicznych i organizacyjnych zmniejszających zużycie energii i paliw w budynkach, procesach operacyjnych i cyfryzację;

- **wykorzystanie energii odnawialnej** – przez wspieranie inwestycji w zielone technologie, zakup energii pokrytej gwarancjami pochodzenia oraz inwestowanie i rozwój własnych źródeł OZE;
- **zarządzanie ryzykiem i szansami klimatycznymi** – przez systematyczną identyfikację i ocenę ryzyk oraz szans związanych z klimatem, w tym z wykorzystaniem analizy scenariuszowej;
- **podnoszenie świadomości** - przez działania edukacyjne i komunikacyjne skierowane do pracowników, klientów i partnerów biznesowych.

Wdrażając polityki, Grupa PZU dąży do zapewnienia podejścia zgodnego z ESRS 2 MDR-P, zapewniając spójność z innymi standardami ESRS oraz powiązanymi regulacjami UE, takimi jak rozporządzenie SFDR czy Taksonomia UE. Ze względu na niejedolitą strukturę Grupy PZU, w tym dużą autonomię funkcjonowania podmiotów Grupy PZU, nie wprowadzono w nich odrębnej polityki poświęconej wyłącznie zmianom klimatycznym. Są natomiast opracowywane i dokumentowane obszarowe polityki wspierające ambicje i działania w zakresie zmian klimatu, dostosowane do rodzaju działalności i rynku, na którym jest ona prowadzona, między innymi:

- **Polityka zrównoważonego rozwoju w Grupie PZU** – podstawowy dokument w Grupie PZU opisujący sposób współpracy między podmiotami Grupy PZU, w tym w zakresie łagodzenia zmiany klimatu i przystosowaniem się do niej;
- **Polityka środowiskowa Grupy PZU** – opisująca działania mające na celu ograniczenie negatywnego wpływu na środowisko, z jednoczesnym uwzględnieniem transformacji energetycznej i szeroko rozumianego zrównoważonego rozwoju;

- **Strategia dekarbonizacji Grupy PZU** – podstawa podejścia Grupy PZU do polityki klimatycznej, określająca kierunki dla przyszłych celów dekarbonizacyjnych Grupy PZU;
- **Polityka Zrównoważonego Inwestowania** (dla PZU, PZU Życie i TFI PZU) – określająca ambicję alokacji kapitału zgodnie z kryteriami ESG i redukcji ekspozycji na sektory wysokoemisyjne;
- **Strategia Banku Pekao na lata 2025-2027, Strategia Ryzyka Kredytowego, Polityka Ryzyka Kredytowego, Sustainable Finance Framework Banku Pekao** – określające kompleksowe podejście Banku do integracji czynników ESG, w tym ryzyka klimatycznego, w procesach kredytowych i inwestycyjnych, obejmujące identyfikację portfeli wysokoemisyjnych wraz z ograniczeniem ich finansowania, rozwój narzędzi oceny ryzyka ESG, wdrażanie limitów zielonego finansowania oraz ramy dla finansowania zrównoważonych projektów zgodnie z kryteriami technicznymi Taksonomii UE;
- **Polityka Zrównoważonego Finansowania Alior Banku S.A.** oraz **Zasady finansowania Klientów Biznesowych w Alior Bank S.A.** – które łącznie określają procesy identyfikacji, oceny i kwantyfikacji ryzyk ESG oraz wprowadzają ograniczenia lub wyłączenia z finansowania działalności mogących wywierać negatywny wpływ na klimat;
- **Environment Protection Policy, Sustainability Policy oraz Risk Management Strategy w BALTA** – które łącznie integrują kwestie klimatyczne z działaniami na rzecz redukcji emisji, adaptacji do zmian klimatu, efektywności energetycznej oraz promocji określonych inwestycji;

- **Polityka środowiskowa w Armatura Kraków** – oparta na Polityce środowiskowej Grupy PZU, o której mowa powyżej, uzupełniona o istotne aspekty łańcucha wartości specyficznego dla Armatury Kraków, obejmujące proces produkcyjny i projektowania produktów;
- **Sustainable Development Policy w Lietuvos Draudimas AB** – określająca działania na rzecz redukcji emisji, adaptacji do zmian klimatu, poprawy efektywności energetycznej oraz edukacji interesariuszy.

Oprócz wymienionych powyżej dokumentów, również Strategia biznesowa Grupy PZU uwzględnia czynniki związane z łagodzeniem zmiany klimatu i przystosowaniem się do niej, o czym szczegółowo traktuje sekcja „Cele związane z łagodzeniem zmiany klimatu i przystosowaniem się do niej”.

Wymienione dokumenty podlegają odpowiednim zatwierdzeniom korporacyjnym, w tym przez organy zarządzające oraz, ewentualnie, nadzorcze, a ich aktualność monitorowana jest w ramach bieżących zadań operacyjnych przypisanych do nich właścicieli biznesowych.

[\[E1-3\] Działania i zasoby w odniesieniu do polityki klimatycznej](#)

Działania na rzecz łagodzenia zmiany klimatu i przystosowania się do niej

Grupa PZU kontynuuje realizację i rozwój działań wspierających transformację w kierunku gospodarki niskoemisyjnej. W ich centrum znajduje się redukcja emisji gazów cieplarnianych zarówno w portfelu, jak i w

ramach gospodarki własnej, poprawa efektywności energetycznej oraz rozwój produktów i usług, które pomagają klientom i społeczeństwu adaptować się do skutków zmian klimatu. Działaniami tymi objęte są kluczowe, z perspektywy Grupy PZU, obszary działalności – inwestycje własne, projektowanie produktów ubezpieczeniowych, bankowość biznesowa, jak również optymalizacja procesów operacyjnych. Wspólnym mianownikiem jest dążenie do ograniczenia śladu węglowego i wspieranie zrównoważonego rozwoju.

Ubezpieczenia majątkowe

Grupa PZU nie określiła dotychczas sposobu zarządzania negatywnymi wpływami związanymi z ubezpieczaniem podmiotów wysokoemisyjnych, co wynika z koncentracji podejścia na zapewnieniu dostępu do produktów niezbędnych do uporządkowanej transformacji. Co za tym idzie, Grupa PZU oferując ochronę ubezpieczeniową podmiotom z sektorów wydobywczego i energetycznego, wspiera ich rolę w transformacji gospodarki na zeroemisyjną.

Ryzyka fizyczne i transformacji są natomiast zarządzane przez procesy oceny ekspozycji portfela na zjawiska naturalne oraz coroczne projektowanie programów reasekuracyjnych, które ograniczają skutki zdarzeń katastroficznych. Dostosowanie warunków, wyceny produktów i programów reasekuracyjnych jest integralnym elementem procesu zarządzania produktem, który pozwala reagować na zmieniający się profil ryzyka związany ze zmianą klimatu.

Grupa PZU rozwija ofertę produktową wspierającą transformację energetyczną lub przeznaczoną dla sektorów zero i niskoemisyjnych, rozwija usługi doradcze i prewencyjne oraz wdraża programy

prewencji szkód – np. monitoringu ryzyk pogodowych, systemów wczesnego ostrzegania.

Grupa PZU posiada ofertę produktów wspierających transformację energetyczną i odporność na zmiany klimatu. W tym zakresie oferowane są w szczególności ubezpieczenia dla sektorów wspierających przejście gospodarki na niskoemisyjną, jak instalacji fotowoltaicznych, farm wiatrowych czy też sieci elektrowni wodnych. Portfel Grupy PZU obejmuje różnorodne produkty dostosowane do potrzeb klientów oraz specyfiki rynku, na którym działają podmioty Grupy PZU. Wśród nich znajdują się m.in.: „PZU Energia Wiatru” i „Siła Wiatru”, „PZU Energia Słońca” i „Moc Słońca”, „PZU Eko Energia” czy też „PZU Dla Wspólnot i Spółdzielni” oraz „PZU Bezpieczne Lokum”.

Oferowane jest również ubezpieczenie odpowiedzialności za szkody w środowisku. Jest ono przeznaczone dla podmiotów korzystających ze środowiska w rozumieniu ustawy z 30 kwietnia 2007 roku o zapobieganiu szkodom w środowisku i ich naprawie. Zakresem ubezpieczenia objęta jest odpowiedzialność 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 ich rozmiary.

Ponadto, Grupa PZU prowadzi działania dostosowujące kolejne oferowane przez siebie produkty do wymogów Taksonomii UE, dzięki którym wspierana jest adaptacja do zmian klimatu lub łagodzenie ich skutków. Portfel tych produktów obejmuje ubezpieczenia komercyjne oraz komunikacyjne i jest kierowany do klientów korporacyjnych, małych i średnich przedsiębiorstw oraz klientów indywidualnych.

Szerszy opis dotyczący produktów ubezpieczeniowych spełniających wymogi Taksonomii EU zawarty jest w sekcji dotyczącej – ujawnień taksonomicznych Grupy PZU.

Ambicją w Grupie PZU jest uczestniczenie w projekcie ochrony przyszłej energetyki jądrowej w Polsce. Będąc inicjatorem utworzenia ubezpieczeniowego poolu atomowego, czyli konsorcjum polskich ubezpieczycieli, którzy zapewnią ochronę energetyce jądrowej w Polsce, w Grupie PZU podejmowane są kroki w kierunku bycia liderem w obszarze ubezpieczeń inwestycji jądrowych. TUW PZUW ma być technicznym organizatorem przedsięwzięć związanych z oceną ryzyka, znalezieniem odpowiednich pojemności ubezpieczeniowych, asekuracją i rozliczaniem tego projektu, a także przygotować procedury związane z obsługą szkód.

Inwestycje własne

Przy podejmowaniu decyzji inwestycyjnych brane są pod uwagę główne niekorzystne skutki decyzji inwestycyjnych dla czynników zrównoważonego rozwoju, przez które rozumie się kwestie środowiskowe, społeczne i pracownicze, kwestie dotyczące poszanowania praw człowieka oraz przeciwdziałania korupcji. Wyżej wymienione czynniki są uwzględniane:

- jeżeli nie jest to sprzeczne z celami inwestycyjnymi, zasadami dywersyfikacji lokat i innymi ograniczeniami inwestycyjnymi, kryteriami doboru lokat oraz przyjętymi benchmarkami i stopami odniesienia;
- wyłącznie wtedy, jeżeli nie wpływa to niekorzystnie na oczekiwaną stopę zwrotu z portfela oraz na relację oczekiwanego zysku z portfela do ryzyka portfela;

- z zastrzeżeniem, że możliwość brania pod uwagę głównych niekorzystnych skutków decyzji inwestycyjnych dla czynników zrównoważonego rozwoju jest ograniczona lub wyłączona w przypadku produktów o określonej polityce inwestycyjnej, na przykład produktów, w których środki mogą być inwestowane wyłącznie w określone instrumenty finansowe.

W Grupie PZU prowadzone są działania związane z uczestnictwem w konsorcjach udzielających finansowania dłużnego. W ramach tych konsorcjów zachęca się pożyczkobiorców do przeznaczania środków na obszary związane z ochroną klimatu, działalnością społeczną lub innych społecznie użytecznych inicjatyw, między innymi przez mechanizmy korekty marży w zależności od realizacji wyznaczonych celów (KPI) w zakresie finansowań ESG-linked. Stosowane są również instrumenty dłużne, które wspierają zrównoważony rozwój albo ich warunki emisji są powiązane z celami ESG.

Około 90% portfel nieruchomości inwestycyjnych nadzorowanego przez PZU posiada certyfikaty zrównoważonego rozwoju, a kolejne 4% jest w trakcie ich uzyskiwania. Równolegle zrealizowano inwestycje zwiększające efektywność energetyczną budynków objętych tym portfelem, obejmujące m.in. instalację kompensacji mocy biernej, modernizację systemów HVAC oraz wymianę oświetlenia na LED. Kryterium posiadania certyfikatu środowiskowego lub jego pozyskiwania stanowi również istotny element przy podejmowaniu decyzji o zakupie nieruchomości biurowych i magazynowych.

Uwzględniając specyfikę instytucji finansowych, jakimi są Grupa Pekao i Grupa Alior, wdrażają one własne podejścia do działalności inwestycyjnej w zakresie

finansowania zrównoważonego rozwoju. Związane są one ze wsparciem transformacji energetycznej oraz inwestycjami, w tym, o charakterze środowiskowym.

Bankowość biznesowa

W ramach działalności bankowej prowadzone były działania wspierające transformację energetyczną klientów. W ramach Grupy Pekao, w roku raportowym, udzielono finansowania między innymi w odnawialne źródła energii czy transport niskoemisyjny o łącznej wartości 8,492 mld zł. Dodatkowo, w Planie Transformacji Grupy Kapitałowej Banku Pekao S.A., realizację zakładanych w nim celów, oparto na planowanych konkretnych działaniach dekarbonizacyjnych. W szczególności w kolejnych latach polegać one będą na zaangażowaniu się w finansowanie celowe przejściowych technologii wytwórczych opartych na gazie ziemnym, w tym zwiększeniu zaangażowania bilansowego w gaz ziemny do 24,7% w roku 2030 roku. oraz na utrzymaniu wysokiego zaangażowania w finansowanie celowe zeroemisyjnych technologii wytwórczych opartych o energię wiatrową i słoneczną (planowane zaangażowanie bilansowe ma przekraczać 40% całości zaangażowania w sektor elektroenergetyczny). W przypadku Grupy Alior, kontynuowano działania mające na celu zwiększenie udziału produktów zrównoważonej transformacji do poziomu powyżej 10% nowej sprzedaży w segmencie Klienta Biznesowego do 2027 roku. Ponadto oferowane były elastyczne instrumenty finansowe umożliwiające przedsiębiorcom inwestowanie w rozwiązania sprzyjające redukcji emisji oraz zwiększaniu udziału energii odnawialnej w miksie energetycznym. W Grupie Alior udostępniano również niskooprocentowane pożyczki, przeznaczone między innymi na budowy lub rozbudowy instalacji OZE, które stanowiły ważny

element wspierania transformacji energetycznej w sektorze małych i średnich przedsiębiorców.

Operacje własne

Z perspektywy Grupy PZU, działania związane z redukcją śladu węglowego w ramach własnej działalności operacyjnej mają charakter nieistotny w kontekście całkowitego wpływu na emisje gazów cieplarnianych. Wynika to z faktu, że dominującym źródłem emisji są inne zakresy, wymienione wcześniej, jak portfel inwestycyjny czy działalność ubezpieczeniowa, a potencjalna redukcja w obszarze operacyjnym nie wpływa w sposób znaczący na obniżenie śladu węglowego Grupy PZU. Mimo to, podejmowany jest szereg inicjatyw zgodnych z zasadami zrównoważonego rozwoju, które przedstawiono poniżej.

Podmioty w Grupie PZU prowadzą działania dekarbonizacyjne, polegające między innymi na modernizacji infrastruktury biurowej lub związanej z prowadzoną działalnością, wdrażając energooszczędne rozwiązania, takie jak oświetlenie LED, systemy zarządzania energią, kompensatory mocy biernej, stosowanie mniej emisyjnych czynników chłodniczych czy wymiana kotłów na urządzenia wysokoefektywne. W miarę możliwości, podmioty Grupy PZU sukcesywnie zwiększają udział energii odnawialnej w swoich zużyciach, podejmują działania redukujące zużycie wody, papieru oraz materiałów eksploatacyjnych. Podejmowane są również działania związane z redukcją oraz wymianą floty samochodowej na pojazdy nisko lub zeroemisyjne.

Edukacja pracowników i klientów w zakresie zrównoważonego rozwoju jest integralną częścią powyższych działań – realizowane są szkolenia,

webinary i kampanie edukacyjne promujące działania ograniczające emisyjność Grupy PZU.

Zasoby na rzecz łagodzenia zmiany klimatu i przystosowania się do niej

W roku sprawozdawczym, w ramach podejmowanych działań związanych z łagodzeniem zmiany klimatu, Grupa PZU nie posiadała przeznaczonych wyłącznie na te działania zasobów organizacyjnych ani budżetowych. Działania w tym obszarze były realizowane w ramach bieżących procesów operacyjnych i strategicznych, bez wyodrębnionych w tym celu struktur. Wymienione działania realizowane były przez jednostki i struktury, które posiadały kompetencje przypisane im, między innymi odpowiednimi regulaminami organizacyjnymi, na poziomie poszczególnych podmiotów w Grupie PZU.

Grupa PZU prowadzi obliczenia emisji gazów cieplarnianych (GHG) w zakresie 1, 2 oraz 3 z wykorzystaniem odpowiednich narzędzi analitycznych, prezentując ewentualne osiągnięte redukcje emisji w sekcji E1-6. W związku z brakiem określonych na poziomie Grupy PZU celów dekarbonizacyjnych zgodnych z ESRS, nie ujawniane są oczekiwane redukcje emisji w sposób wymagany przez ESRS.

W roku sprawozdawczym nie wyodrębniano znaczących kwot pieniężnych nakładów inwestycyjnych ani wydatków operacyjnych (CapEx i OpEx) związanych z działaniami w zakresie dekarbonizacji, w tym rozwiązaniami opartymi na zasobach przyrody.

[E1-4] Cele związane z łagodzeniem zmiany klimatu i przystosowaniem się do niej

Cele związane z łagodzeniem zmiany klimatu i przystosowaniem się do niej

W Strategii Grupy PZU na lata 2025-2027 "Z pewnością przyszłość", określono między innymi cele środowiskowe mające za zadanie wzmocnienie odporności Grupy PZU wobec zmian klimatycznych. Założenia te mają być realizowane na kilku kierunkach działalności, tj. przez redukcję intensywności CO₂e w ubezpieczeniach korporacyjnych, bankowości i inwestycjach, finansowaniu projektów wspierających zieloną transformację oraz uwzględnianiu w taryfikacji wpływu zmian klimatycznych na szkodowość. Docelowym efektem tych działań ma być zredukowanie emisji CO₂e w portfelu ubezpieczeń korporacyjnych w zakresie deklarowanych emisji przez kluczowych klientów korporacyjnych do 2030 roku o -23% oraz rozszerzenie oceny produktów i uwzględnienie w nich identyfikacji czynników ESG. Wymieniona ambicja strategiczna, nie spełnia wymogów MDR-T, a cel zgodny z MDR-T nie został jeszcze opracowany i sformalizowany. Wskazana redukcja emisji CO₂e oparta jest na założeniach określonych w Strategii dekarbonizacji Grupy PZU. Strategia dekarbonizacji Grupy PZU określa cele, dla trzech kluczowych obszarów działalności Grupy PZU: ubezpieczeń majątkowych, inwestycji własnych oraz bankowości biznesowej. Realizując cele i założenia wynikające z powyższych dokumentów, Grupa PZU w roku 2025, w poszczególnych obszarach, skupiła się przede wszystkim na przygotowaniach i działaniach zmierzających do umożliwienia ich przyszłego raportowania, zgodnie z wymogami ESRS.

W celu zapewnienia transparentności informacji i podejmowanych działań, w dalszej części opisane są one w podziale na poszczególne elementy łańcucha wartości.

Ubezpieczenia majątkowe

W ramach linii ubezpieczeń majątkowych, Grupa PZU skupiła się, w kontynuacji roku ubiegłego, na ubezpieczeniach komunikacyjnych indywidualnych oraz ubezpieczeniach komercyjnych, obejmujących klientów korporacyjnych oraz małych i średnich przedsiębiorców. O ile w zakresie ubezpieczeń komunikacyjnych, na chwilę obecną nie jest planowane określanie mierzalnego celu redukcji emisji, ze względu na niezależne od Grupy PZU uwarunkowania rynkowe, to w przypadku ubezpieczeń komercyjnych, w związku z określoną wcześniej ambicją zredukowania emisji CO₂e w portfelu ubezpieczeń korporacyjnych, podejmowane były działania przygotowawcze zmierzające do realizacji tego celu. Z uwagi na wczesny termin publikacji niniejszego sprawozdania, Grupa PZU nie posiada dostępu do niezbędnych danych umożliwiających wyliczenie, w okresie sprawozdawczym, wskaźnika redukcji.

Inwestycje własne

Jednym z celów Strategii Grupy PZU na lata 2025-2027 "Z pewnością przyszłość" do roku 2027 jest przeznaczenie 3 mld zł na nowe inwestycje w zieloną transformację i w innowacje. W 2025 roku wykonanie wskaźnika wyniosło 917,5 mln zł. Realizacja działań w tym obszarze jest prowadzona przez PZU, PZU Życie oraz TFI PZU (przez FIZANY zarządzające środkami własnymi Grupy). Cel nie spełnia wymogów MDR-T.

Bankowość biznesowa

Zakres bankowości biznesowej jest w Grupie PZU przedmiotem działalności Grupy Pekao oraz Grupy Alior. Strategia dekarbonizacji Grupy PZU obszar ten określała warunkowo, wskazując na pełną autonomię bankowych Grup w ostatecznym określeniu potencjalnych celów. Co za tym idzie, określone w niej założenia dotyczące redukcji intensywności emisji stanowiły niewiążący punkt wyjścia dla Grupy Pekao i Grupy Alior dla określenia własnych celów i planów transformacji. W konsekwencji powyższego oraz uwzględniając Wytyczne EBA, w zakresie zarządzania ryzykiem ESG, oczekujące od banków posiadania planu przejścia jako narzędzia do zarządzania ryzykiem przejścia, założenia przyjęte w Strategii dekarbonizacji Grupy PZU dotyczące redukcji intensywności emisji w zakresie linii bankowości biznesowej, ostatecznie nie stanowiły punktu wyjścia do opracowania tych planów przez bankowe Grupy. Niezależnie od powyższego, Grupa Pekao w swojej strategii na lata 2025-2027 określiła cel ilościowy w kwocie 9 mld zł z przeznaczeniem na finansowanie portfela kredytów i inwestycji w nowe projekty obejmujące między innymi odnawialne źródła energii, transport niskoemisyjny czy budownictwo energooszczędne. Cel ten został w roku raportowym zrealizowany na poziomie 94%. Dodatkowo Grupa Pekao, w Planie Transformacji Grupy Kapitałowej Banku Pekao S.A., określiła cele związane z łagodzeniem zmian klimatu do roku 2030. Obejmują one redukcję emisji w operacjach własnych o 61% w Zakresie 1 i 2 – market-based (60% location-based) oraz emisji finansowanych (zakres 3 kategoria 15) z sektorów elektroenergetyki (o 39,5%) oraz nieruchomości mieszkaniowych (o 43,4%). Szczegółowe informacje dotyczące roku bazowego, docelowych redukcji oraz pozostałych danych wymaganych dla celów zgodnych z ESRS, w związku z tym, że są to cele przyjęte na poziomie Grupy Pekao, dostępne są w sprawozdawczości zrównoważonego rozwoju Grupy Pekao.

W przypadku Grupy Alior, realizowanym celem ilościowym jest osiągnięcie do 2027 roku powyżej 10% udziału produktów zrównoważonej transformacji w nowej sprzedaży dla klientów biznesowych. Jednocześnie za cel środowiskowy przyjęto systemowe zarządzanie ryzykiem ESG w portfelu kredytowym, w efekcie którego planowane jest utrzymanie maksymalnego limitu ekspozycji kredytowych kwalifikowanych, jako ekspozycje z wysokim ryzykiem ESG, na poziomie do 1% w perspektywie 10 lat. Grupa Alior, w ramach ograniczenia wpływu środowiskowego działalności własnej, w ramach redukcji śladu węglowego operacji, przyjęła także cel zakupu 100% energii elektrycznej z gwarancjami pochodzenia, zadeklarowała osiągnięcie neutralności klimatycznej do 2050 roku oraz zobowiązała się do przygotowania planu przejścia do 2027 roku.

[E1-5] Zużycie energii i koszyk energetyczny

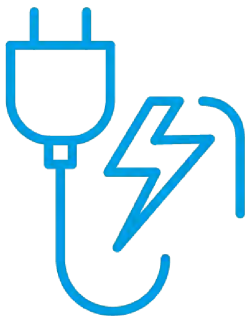
8.2.3. Zużycie energii i koszyk energetyczny

Prezentując zużycie energii i koszyk energetyczny, Grupa PZU przedstawia szczegółowe informacje dotyczące danych ilościowych i jakościowych, w sposób umożliwiający ocenę wpływu jej działalności na zmiany klimatu. Ujawnienia te dotyczą wyłącznie działalności operacyjnej prowadzonej lub zarządzanej przez Grupę PZU, stosując tę samą granicę (kontroli operacyjnej), przyjętą do ujawniania emisji gazów cieplarnianych zakresu 1 i 2.

Całkowite zużycie energii przez Grupę PZU w okresie sprawozdawczym zostało przedstawione w megawatogodzinach (MWh), z uwzględnieniem

odpowiednich współczynników konwersji dla danych pierwotnie wyrażonych w innych jednostkach. Dane te zostały rozdzielone według źródeł energii, obejmując energię pochodzącą z paliw kopalnych (węgiel, ropa naftowa, gaz ziemny), energię jądrową oraz energię odnawialną. W przypadku energii odnawialnej dokonano dalszego rozbicia na: zużycie paliw odnawialnych (biomasa, biogaz, biopaliwa, wodór odnawialny), zakupioną energię elektryczną, ciepłą, parową i chłodniczą ze źródeł odnawialnych oraz energię odnawialną wytwarzaną na potrzeby własne. W ramach produkowanej energii, Grupa PZU nie prowadzi jej sprzedaży ani nie kompensuje jej w ramach systemów offsetowych, a całość produkcji, która w przypadku Grupy PZU pochodzi ze źródeł odnawialnych, wykorzystywana jest wyłącznie na potrzeby własne.

Grupa PZU ma świadomość istotności udziału źródeł jądrowych w miksie energetycznym Ukrainy, zgodnie z powszechnie dostępnymi raportami rynkowymi w tym zakresie. Ze względu jednak na brak wyodrębnienia tego źródła energii w informacjach od dostawców energii elektrycznej dla podmiotów Grupy PZU z siedzibą w Ukrainie, całość energii zużytej przez te podmioty, o ile nie pochodziła ona ze źródeł odnawialnych, nie podlegała szacunkom i została zaraportowana w ramach energii ze źródeł kopalnych.



Zużycie energii i koszyk energetyczny Grupy PZU	2024	2025
1) Zużycie paliwa z węgla i produktów węglowych (MWh)	0,00	0,00
2) Zużycie paliwa z ropy naftowej i produktów naftowych (MWh)	72 653,43	69 698,15
3) Zużycie paliwa z gazu ziemnego (MWh)	39 161,61	40 663,30
4) Zużycie paliwa z innych źródeł kopalnych (MWh)	0,00	0,00
5) Zużycie zakupionych lub pozyskanych energii elektrycznej, ciepła, pary wodnej i chłodzenia ze źródeł kopalnych (MWh)	130 579,99	128 604,70
6) Całkowite zużycie energii ze źródeł kopalnych (MWh) (obliczone jako suma wierszy 1–5)	242 395,03	238 966,25
Udział źródeł kopalnych w całkowitym zużyciu energii (%)	81,1	83,7
7) Zużycie energii ze źródeł jądrowych (MWh)	0,00	0,00
Udział zużycia energii ze źródeł jądrowych w całkowitym zużyciu energii (%)	0,0	0,0
8) Zużycie paliwa w przypadku źródeł odnawialnych, w tym biomasy (obejmujących również odpady przemysłowe i komunalne pochodzenia biologicznego, biogaz, wodór odnawialny itp.) (MWh)	149,50	109,2
9) Zużycie zakupionych lub pozyskanych energii elektrycznej, ciepła, pary wodnej i chłodzenia ze źródeł odnawialnych (MWh)	45 092,79	43 953,20
10) Zużycie energii odnawialnej produkowanej samodzielnie bez użycia paliwa (MWh)	1 755,73	2 485,63
11) Całkowite zużycie energii odnawialnej i niskoemisyjnej (MWh) (obliczone jako suma wierszy 8–10)	46 998,02	46 548,03
Udział źródeł odnawialnych w całkowitym zużyciu energii (%)	18,9	16,3
Całkowite zużycie energii (MWh) (obliczone jako suma wierszy 6, 7 i 11)	289 393,05	285 514,28

Sektor o znacznym oddziaływaniu na klimat

W ramach Grupy PZU zidentyfikowano sektor o znacznym oddziaływaniu na klimat, w rozumieniu sektorów wymienionych w sekcjach A-H i L załącznika I do rozporządzenia (WE) nr 1893/2006 Parlamentu Europejskiego i Rady, czyli Odlewnictwo pozostałych metali nieżelaznych (klasa 24.54), w ramach którego swoją działalność prowadzi Armatura Kraków. W odniesieniu do tej działalności, zgodnie z obowiązkami wynikającymi z ESRS, Grupa PZU również dokonuje odrębnego rozbitcia zużycia energii z paliw kopalnych według rodzaju: węgiel i produkty węglowe, ropa naftowa i produkty ropopochodne, gaz ziemny oraz inne źródła kopalne. Przeprowadzone pomiary zużycia energii są możliwe do zaraportowania od roku sprawozdawczego, w związku z tym Grupa PZU nie dokonuje porównania tych danych z rokiem ubiegłym.



Zużycie energii i koszyk energetyczny Grupy PZU z sektorów o znacznym oddziaływaniu na klimat	2025
1) Zużycie paliwa z węgla i produktów węglowych (MWh)	0,00
2) Zużycie paliwa z ropy naftowej i produktów naftowych (MWh)	0,00
3) Zużycie paliwa z gazu ziemnego (MWh)	13 308,02
4) Zużycie paliwa z innych źródeł kopalnych (MWh)	0,00
5) Zużycie zakupionych lub pozyskanych energii elektrycznej, ciepła, pary wodnej i chłodzenia ze źródeł kopalnych (MWh)	1 367,27
6) Całkowite zużycie energii ze źródeł kopalnych (MWh) (obliczone jako suma wierszy 1–5)	14 675,29
Udział źródeł kopalnych w całkowitym zużyciu energii (%)	96,99
7) Zużycie energii ze źródeł jądrowych (MWh)	0,00
Udział zużycia energii ze źródeł jądrowych w całkowitym zużyciu energii (%)	0,0
8) Zużycie paliwa w przypadku źródeł odnawialnych, w tym biomasy (obejmujących również odpady przemysłowe i komunalne pochodzenia biologicznego, biogaz, wodór odnawialny itp.) (MWh)	0,0
9) Zużycie zakupionych lub pozyskanych energii elektrycznej, ciepła, pary wodnej i chłodzenia ze źródeł odnawialnych (MWh)	0,0
10) Zużycie energii odnawialnej produkowanej samodzielnie bez użycia paliwa (MWh)	455,76
11) Całkowite zużycie energii odnawialnej i niskoemisyjnej (MWh) (obliczone jako suma wierszy 8–10)	455,76
Udział źródeł odnawialnych w całkowitym zużyciu energii (%)	3,01
Całkowite zużycie energii (MWh) (obliczone jako suma wierszy 6, 7 i 11)	15 131,05

Energochłonność na podstawie przychodów netto

Zgodnie z wymogami dotyczącymi energochłonności, Grupa PZU przedstawia wskaźnik zużycia energii względem przychodów netto dla zidentyfikowanej działalności w sektorze o znacznym wpływie klimatycznym. Wskaźnik ten obliczany jest jako stosunek całkowitego zużycia energii z działalności w tym sektorze, do kwoty przychodów netto wygenerowanej z działalności w tym sektorze. Wskazana kwota przychodów netto uwzględniona jest w pozycji Pozostałe przychody operacyjne Skonsolidowanego sprawozdania finansowego za rok zakończony 31 grudnia 2025 roku sporządzonego zgodnie z Międzynarodowymi Standardami Sprawozdawczości Finansowej.

Energochłonność na przychody netto	MWh/ mln zł 2025
Całkowite zużycie energii w ramach działalności w sektorach o znacznym oddziaływaniu na klimat na kwotę przychodów wygenerowanych z działalności w sektorze o znacznym wpływie klimatycznym	215,40

[E1-6] Emisje gazów cieplarnianych zakresów 1, 2 i 3 brutto oraz całkowite emisje gazów cieplarnianych

8.2.4. Ślad węglowy Grupy PZU

Emisje gazów cieplarnianych

W 2025 roku całkowite emisje gazów cieplarnianych wyniosły 29 874 756,55 tCO₂e obliczone zgodnie z metodą „location-based” oraz 29 847 087,45 tCO₂e obliczone zgodnie z metodą „market-based”.

W ramach danych z zakresu 1 zidentyfikowano 44 t CO₂e emisji biogenicznych.



Emisje CO₂e Grupy PZU

Kategoria	Tony CO ₂ e		
	2024	2025	Zmiana r/r (%)
Emisje gazów cieplarnianych brutto zakres 1	26 785 w tym PZU: 6 521	26 593 w tym PZU: 6 858	-0,72 w tym PZU: 5,17
Emisje gazów cieplarnianych brutto zakres 2 („location-based”)	87 104 w tym PZU: 12 170	78 866 w tym PZU: 12 195	-9,46 w tym PZU: 0,21
Emisje gazów cieplarnianych brutto zakres 2 („market-based”)	56 220 w tym PZU: 6 435	51 197 w tym PZU: 7 289	-8,94 w tym PZU: 13,27
Całkowite emisje gazów cieplarnianych dla zakresu 3 (kat. 15)	32 062 919	29 769 297	-7,15
Całkowite emisje gazów cieplarnianych („location-based”)	32 176 808	29 874 757	-7,15
Całkowite emisje gazów cieplarnianych („market-based”)	32 145 924	29 847 088	-7,15

Emisje gazów cieplarnianych Grupy PZU w podziale na elementy łańcucha wartości - szczegółowe rozbitcie emisji zakresu 3 (kat.15)

Klasa aktywów	Tony CO ₂ e		
	2024	2025	Zmiana r/r (%)
Emisje finansowane (Standard PCAF część A)			
Notowane akcje i obligacje korporacyjne (listed equity and corporate bonds)	1 217 060	1 741 402	43,08
Kredyty biznesowe i nienotowany kapitał własny (business loans and unlisted equity)	17 658 186	12 166 199	-31,10
Finansowanie projektów (project finance)	3 205 177	2 967 125	-7,43
Nieruchomości komercyjne (commercial real estate)	351 944	201 776	-42,67
Kredyty hipoteczne (mortgages)	944 608	919 799	-2,63
Kredyty na pojazdy mechaniczne (motor vehicle loans)	115 424	813 484*	604,78
Dług państwowy (sovereign debt)	7 030 444	9 794 203	39,31
Emisje związane z ubezpieczeniami (Standard PCAF część C)			
Ubezpieczenia komercyjne	452 928	595 582	31,5
Ubezpieczenia komunikacyjne	550 889	569 728	3,4
Emisje zakresu 3 kategorii 15 ogółem	32 062 919	29 769 297	-7,15

* uwzględniony portfel leasingowy Grupy Alior

Metodyka wyliczania emisji i ich intensywności

Na podstawie wytycznych PCAF oraz GHG Protocol, w Grupie PZU wdrożone zostały Wytyczne dotyczące liczenia śladu węglowego, pokrywające swoją metodyką i zakresem podmioty Grupy PZU, będące pod kontrolą operacyjną PZU w zakresie konsolidacji, uwzględnione w liczeniu emisji w zakresie 1 i 2 oraz w ramach poszczególnych elementów istotnego łańcucha wartości - zakresu 3. Pozwala to na spójne i transparentne przeprowadzenie procesu gromadzenia i konsolidowania danych. Różnice w sumach emisji pomiędzy ujawnieniami w niniejszym oświadczeniu oraz oświadczeniach zrównoważonego rozwoju Grupy Pekao i Grupy Alior, mogą wynikać z rodzaju kategorii zakresu 3 wziętych pod uwagę do wyliczenia emisji, przy czym grupy bankowe uwzględniają te kategorie zgodnie z ich materialnością dla własnego modelu działalności. W Grupie PZU podejmowane są działania mające na celu szacowanie wybranych pozostałych kategorii zakresu 3. W kolejnych latach Grupa PZU przeanalizuje możliwość uwzględnienia ich wyników w sumarycznym wyniku emisji Grupy PZU.

Raportowanie emisji gazów cieplarnianych opiera się na sprawdzonych, międzynarodowych standardach, zapewniających spójność i porównywalność danych. W obliczeniach wszystkich trzech zakresów wykorzystano standardy i metodyki wymienione w ESRS. Emisje gazów cieplarnianych we wszystkich trzech zakresach raportowane są w ekwiwalencie CO₂ (CO₂e), zgodnie z obowiązującymi współczynnikami emisji. Grupa PZU nie dokonuje odrębnej identyfikacji emisji CH₄ i N₂O, ani nie identyfikuje biogenicznych emisji CO₂ dla zakresów 2 i 3.

Intensywność emisji gazów cieplarnianych Grupy PZU na podstawie przychodów netto

Kategoria	Tony CO ₂ e			Przychody(w mln zł)			Współczynnik intensywności		
	2024	2025	Zmiana r/r (%)	2024	2025	Zmiana r/r (%)	2024	2025	Zmiana r/r (%)
Emisje gazów cieplarnianych ("location-based")	32 176 808	29 874 757	-7,15	66 010	68 903	4,38	487,45	433,58	-11,05
Emisje gazów cieplarnianych („market-based”)	32 145 924	29 847 087	-7,15	66 010	68 903	4,38	486,99	433,18	-11,05

Zakres 1 i 2 – Wskaźniki i metodyka

ZAKRES 1



Zakres 1 obejmuje bezpośrednie emisje powstałe w wyniku spalania paliw kopalnych w nieruchomościach i flotach transportowych oraz ubytki czynników chłodniczych. Zakres 2 uwzględnia emisje związane z zakupem energii elektrycznej i ciepłej. Obliczenia emisji bazują na wskaźnikach dostarczanych przez uznane źródła krajowe i europejskie, w tym KOBIZE i DEFRA. W przypadku wskaźnika emisyjności publikowanego przez KOBIZE, Grupa PZU nie dokonywała jego samodzielnej modyfikacji, co oznacza, że obejmuje straty i różnice bilansowe, które zgodnie ze standardem GHG Protocol, powinny być ujawnione w zakresie 3 kategoria 3. Obliczając zakres 2 wykorzystano dodatkowo informacje publikowane w szczególności przez Urząd Regulacji Energetyki oraz dostawców energii elektrycznej, z zastrzeżeniem, że Grupa PZU nie

ZAKRES 2



weryfikowała ich wskaźników pod kątem zgodności z kryteriami określonymi w GHG Protocol.

Grupa PZU w 2025 roku nie podlegała pod Europejski System Handlu Emisjami, stąd nie posiada takich emisji w swoim zakresie 1. Na dzień sprawozdawczy Grupa PZU nie identyfikuje informacji dotyczących okoliczności, które w znaczący sposób oddziaływałyby na emisję gazów cieplarnianych. W ramach raportowania emisji gazów cieplarnianych w zakresie 2 uwzględniono instrumenty kontraktowe związane z energią elektryczną oraz atrybuty dotyczące jej wytwarzania.

Grupa PZU do wyliczenia emisji posługiwała się zestandaryzowanymi arkuszami kalkulacyjnymi i nie wykorzystywała zewnętrznych narzędzi obliczeniowych.

Podczas obliczania emisji z zakresu 2, ze względu na współdzielenie powierzchni w niektórych nieruchomościach na działalność własną z innymi podmiotami, w tym spoza Grupy PZU, dokonywano proporcjonalnego szacowania zużyć oraz zaokrągleń do najbliższej istotnej wartości. Szacowania emisji dokonywano również dla wybranych nieruchomości, w sytuacji nieposiadania dla nich informacji o zużyciach

pokrywających cały 2025 rok. Do obliczenia emisji wykorzystywano także dostarczone przez niektóre podmioty Grupy PZU skonsolidowane dane, obejmujące ich sumaryczne zużycia.

W ramach danych do wyliczenia emisji z zakresu 2 Grupa PZU zidentyfikowała:

- kontrakty GO (gwarancje pochodzenia) pokrywające ok. 46,3 % pobieranej energii elektrycznej;
- własne źródła odnawialne (fotowoltaika) pokrywające ok. 2,6 % pobieranej energii elektrycznej.

Zaistniałe zmiany w sumie emisji zakresu 1 oraz 2, względem roku ubiegłego, wynikają z doskonalenia procesu zbierania danych na poziomie podmiotów Grupy PZU, w tym pracami mającymi na celu zastąpienie szacunków, danymi rzeczywistymi oraz rozszerzeniem zakresu gromadzonych danych, w szczególności z portfela nieruchomości inwestycyjnych.

Zakres 3 – Wskaźniki i metodyka

ZAKRES 3



W zakresie 3 za istotne uznano emisje związane z działalnością ubezpieczeniową, inwestycyjną, kredytową i leasingową, włączone do jednej kluczowej kategorii:

- Kategoria 15 (Emisje z inwestycji finansowych) – emisje wynikające z posiadanych obligacji, akcji, funduszy inwestycyjnych, project finance, sprzedawanych polis ubezpieczeniowych i udzielanych kredytów.

Kalkulacja nie uwzględnia emisji związanych z niektórymi aktywami i inwestycjami w łańcuchu wartości, które nie zostały ujęte w bilansie Grupy PZU, w tym aktywami funduszy inwestycyjnych i emerytalnych zarządzanych przez Grupę PZU. Obliczenia emisji bazują na szacunkach i wskaźnikach zgodnych z metodologią PCAF, przy wykorzystaniu danych pochodzących, w szczególności, z bazy Bloomberg, wskaźników PCAF oraz danych dostarczanych przez emitentów oraz ogólnodostępne raporty rynkowe.

Pozostałe kategorie zakresu 3, z perspektywy Grupy PZU, zostały uznane za nieistotne i nie uwzględnione w oświadczeniu. Ze względu na różną praktykę rynkową i interpretacyjną GHG Protocol, w szczególności w grupach bankowo-leasingowych, portfel leasingowy Grupy Alior, wykazany w kategorii 13 (1 177 434 tCO₂e), został uwzględniony w emisjach prezentowanych w kategorii 15 (707 370 tCO₂e). Natomiast raportowane przez Grupę Alior emisje w kategorii 11 (2 930 281 tCO₂e), nie zostały włączone do łącznej sumy emisji Grupy PZU. Kategoria ta dotyczy bowiem emisji zakresu 3, wynikających ze specyfiki działalności operacyjnej Grupy Alior i nie są one ujmowane w przyjętym, na poziomie

Grupy PZU, podejściu do konsolidacji emisji finansowanych, zgodnie z metodyką PCAF.

Do obliczeń emisji z ubezpieczeń komunikacyjnych wykorzystano dane o pojazdach objętych polisami ubezpieczeniowymi detalicznymi w Grupie PZU w roku sprawozdawczym, niezależnie od okresu trwania ubezpieczenia. Emisje w tym zakresie zostały wyliczone na podstawie przejechanego dystansu i efektywności paliwowej pojazdów. W przypadku braku niektórych danych z baz wewnętrznych, przyporządkowano dane uzyskane z baz zewnętrznych oraz dokonano ich estymacji na podstawie informacji statystycznych, takich jak szacunkowe odległości pokonane przez przeciętny typ pojazdu na danym obszarze.

Do obliczeń emisji z ubezpieczeń komercyjnych wykorzystano dane dotyczące polis objętych portfelem Grupy PZU w roku sprawozdawczym, zgodnie z zakresem linii biznesowych wskazanych w PCAF. Emisje przypisane do polis zostały oszacowane na podstawie danych o emisjach ubezpieczonych klientów (zakresy 1 i 2) oraz współczynnika przypisania wyliczanego jako relacja składki netto do przychodów klienta. W przypadku braku pełnych danych pierwotnych stosowano metody estymacji oparte na aktywności fizycznej lub wskaźnikach emisyjności sektorowych. W sytuacji niedostępności danych wewnętrznych wykorzystano dane zewnętrzne.

Do obliczeń emisji z portfela inwestycji własnych, obejmujących akcje i obligacje, wykorzystywane są informacje publikowane przez spółki w ramach zakresów 1 i 2 oraz estymacji na podstawie danych i metodologii PCAF. Dane o emisjach pochodzą z bazy Bloomberg, a estymacje wykonuje się w oparciu o kraj oraz sektor danej spółki z portfela. Odnosnie emisji dotyczących inwestycji w skarbowe papiery

wartościowe, są one estymowane na podstawie danych o emisjach krajów publikowanych przez Komisję Europejską oraz danych o PKB dostosowanego do parytetu siły nabywczej każdego z krajów. Dodatkowo szacunek oparto na informacjach raportowanych przez UNFCCC (United Nations Framework Convention on Climate Change) oraz dane makroekonomiczne OECD (Organisation for Economic Co-operation and Development).

Obliczenia emisji z udzielanych kredytów, zostały przeprowadzone zgodnie z globalnym standardem rachunkowości i sprawozdawczości w zakresie gazów cieplarnianych dla branży finansowej, opracowanym przez PCAF. Na potrzeby kalkulacji korzystano z wewnętrznych oraz zewnętrznych źródeł danych, między innymi danych zawartych w centralnym rejestrze charakterystyki energetycznej budynków prowadzonym przez Ministra Rozwoju i Technologii, średnich wskaźników emisyjności zawartych w europejskich

bazach danych, zgłoszonych emisji oraz danych finansowych.

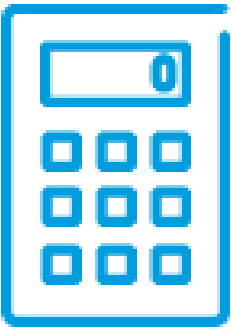
Wyliczając emisje zakresu 3 Grupa PZU opierała się o dane pierwotne dla 48 % emisji. W celu przedstawienia wartości spójnej dla wszystkich podmiotów Grupy PZU, za pochodzące z danych pierwotnych uznano emisje, którym przypisano wynik jakości PCAF („PCAF score”) 1 lub 2.

Dla pełnej przejrzystości działalności objętych kalkulacją emisji CO₂e zakresu 3 kategorii 15, Grupa PZU prezentuje następujący podział w poszczególnych elementach łańcucha wartości:

Element łańcucha wartości	Działalności objęte kalkulacją emisji CO ₂ e zakresu 3 kategorii 15
Ubezpieczenia majątkowe	- ubezpieczenia komercyjne - ubezpieczenia komunikacyjne
Inwestycje własne	- posiadane akcje i obligacje korporacyjne - posiadane obligacje skarbowe
Bankowość biznesowa	- portfel finansowań dla przedsiębiorstw - portfel ekspozycji z tytułu finansowania pojazdów - portfel kredytów hipotecznych komercyjnych
Bankowość detaliczna	portfel kredytów hipotecznych detalicznych

Rekalkulacja emisji z roku 2024 dla wybranych klas aktywów

Dla zapewnienia większej dokładności, spójności oraz kompletności danych prezentowanych w raportowaniu zgodnie z GHG Protocol i wytycznymi PCAF, dokonano ponownego przeliczenia emisji kategorii 3 zakres 15 dla elementu łańcucha wartości – ubezpieczenia majątkowe oraz w zakresie emisji raportowanych przez Grupę Alior. W zakresie ubezpieczeń majątkowych, ponowna kalkulacja wynika z trzech kluczowych czynników: zmiany narzędzia obliczeniowego i udoskonalenia procesu kalkulacji, ograniczonej możliwości odtworzenia obliczeń z roku poprzedniego oraz rozszerzenia zakresu danych źródłowych względem roku poprzedniego. W przypadku Grupy Alior korekta związana jest z modyfikacją metodyki oraz doskonaleniem procesu dla pozycji publikowanych za ubiegły rok sprawozdawczy. Z tego względu, w niniejszej sekcji, dane liczbowe za 2024 rok uwzględniają wykonaną rekalkulację.



Zgodność ze skonsolidowanym sprawozdaniem finansowym

Uzgodnienie kwot przychodów przyjętych do obliczenia intensywności gazów cieplarnianych z odpowiednią pozycją sprawozdania finansowego		
Składnik przychodów przyjęty do wyliczenia intensywności emisji CO ₂ e	Kwota (w mln zł)	Odniesienie w Skonsolidowanym sprawozdaniu finansowym za rok zakończony 31 grudnia 2025 roku sporządzonym zgodnie z Międzynarodowymi Standardami Sprawozdawczości Finansowej
Przychody z ubezpieczeń	30 882	Skonsolidowany rachunek zysków i strat wiersz „Przychody z ubezpieczeń”
Przychody odsetkowe wyliczone przy zastosowaniu efektywnej stopy procentowej	28 562	Skonsolidowany rachunek zysków i strat wiersz „Przychody odsetkowe wyliczone przy zastosowaniu efektywnej stopy procentowej i zrównane z nimi”
Pozostałe przychody netto z inwestycji	157	Skonsolidowany rachunek zysków i strat wiersz „Pozostałe przychody netto z inwestycji”
Wynik z tytułu zaprzestania ujmowania instrumentów finansowych i inwestycji	97	Skonsolidowany rachunek zysków i strat wiersz „Wynik z tytułu zaprzestania ujmowania instrumentów finansowych i inwestycji niewycenianych w wartości godziwej przez wynik finansowy”
Zmiana wartości godziwej aktywów i zobowiązań	1 928	Skonsolidowany rachunek zysków i strat wiersz „Zmiana netto wartości godziwej aktywów i zobowiązań wycenianych w wartości godziwej”
Przychody z prowizji i opłat	5 436	Skonsolidowany rachunek zysków i strat wiersz „Przychody z tytułu prowizji i opłat”
Pozostałe przychody operacyjne	1 841	Skonsolidowany rachunek zysków i strat wiersz „Pozostałe przychody operacyjne”
Przychody łącznie	68 903	

[E1-7] Projekty usuwania gazów cieplarnianych i ograniczenia emisji gazów cieplarnianych finansowane za pomocą jednostek emisji dwutlenku węgla

[E1-8] Ustalanie wewnętrznych cen emisji dwutlenku węgla

W roku sprawozdawczym nie korzystano z projektów usuwania i składowania gazów cieplarnianych w ramach własnych operacji, w swoim łańcuchu wartości ani poza swoim łańcuchem wartości. Nie zidentyfikowano także wartości jednostek emisji dwutlenku węgla, które zostały anulowane lub zaplanowane do anulowania.

W Grupie PZU nie stosuje się wewnętrznego systemu ustalania cen emisji dwutlenku węgla.

[E1-9] Przewidywane skutki finansowe wynikające z istotnych ryzyk fizycznych i ryzyk przejścia oraz potencjalnych szans związanych z klimatem

Grupa PZU korzysta z możliwości odroczenia ujawnień w zakresie wymogu E1-9 na kolejne lata.



8.2.5. Ujawnienia taksonomiczne Grupy PZU

Grupa PZU prowadzi działalność ubezpieczeniową, reasekuracyjną i inwestycyjną, co powoduje obowiązek sprawozdawczy dotyczący ujawnień działalności zrównoważonej środowiskowo.

Ujawnienia przygotowano w oparciu o następujące akty prawne:

- Rozporządzenie delegowane UE 2020/852¹ (Rozporządzenie dotyczące taksonomii);
- Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2013/34/UE²;
- Rozporządzenie delegowane UE 2021/2178³ (Akt delegowany dotyczący Ujawnień);
- Rozporządzenie delegowane UE 2021/2139 (Akt delegowany dotyczący Klimatu)⁴;
- Rozporządzenie delegowane UE 2023/2486⁵;
- Rozporządzenie delegowane UE 2026/73⁶;
- Zawiadomienie Komisji C/2024/6691⁷.

1 Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2020/852 z dnia 18 czerwca 2020 r. w sprawie ustanowienia ram ułatwiających zrównoważone inwestycje, zmieniające rozporządzenie (UE) 2019/2088 (Tekst mający znaczenie dla EOG)

2 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.

3 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

Grupa PZU jest konglomeratem finansowym, w skład którego wchodzi przedsiębiorstwa finansowe w rozumieniu Aktu delegowanego dotyczącego Ujawnień. W ramach Grupy PZU prowadzone są następujące segmenty działalności finansowej:

- segment ubezpieczeniowy, w skład którego wchodzi zakłady ubezpieczeń i zakłady reasekuracji,
- segment bankowy, w skład którego wchodzi instytucje kredytowe i spółki leasingowe,
- segment zarządzania aktywami, w skład którego wchodzi towarzystwa funduszy inwestycyjnych i powszechne towarzystwo emerytalne.

W skład Grupy PZU wchodzi również przedsiębiorstwa niefinansowe (Pekao Faktoring Sp. z o.o., PZU Zdrowie i jej podmioty zależne, Armatura Kraków itp.). Łączne przychody przedsiębiorstw niefinansowych są nieistotne z punktu widzenia Grupy PZU, dlatego zostało przyjęte, że Grupa PZU nie jest grupą mieszaną, tylko konglomeratem finansowym.

gospodarczej, które mają być ujawniane przez przedsiębiorstwa podlegające art. 19a lub 29a dyrektywy 2013/34/UE, oraz określenie metody spełnienia tego obowiązku ujawniania informacji

4) 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

5) Rozporządzenie delegowane Komisji (UE) 2023/2486 z dnia 27 czerwca 2023 r. uzupełniające rozporządzenie Parlamentu

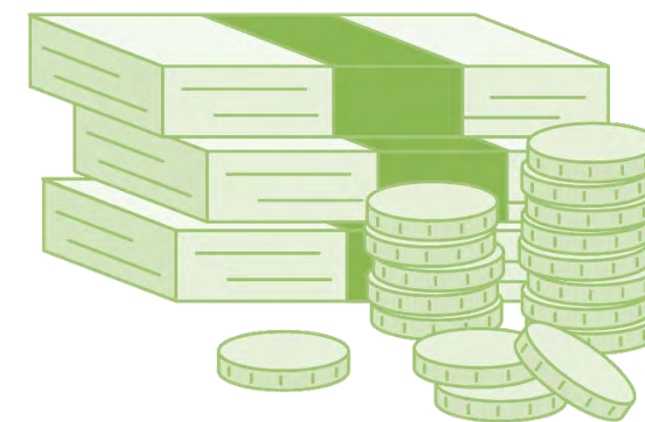
Podmiotem dominującym jest zakład ubezpieczeń PZU, w związku z czym ujawnienia na podstawie Aktu delegowanego dotyczącego Ujawnień zostały skonstruowane z punktu widzenia zakładu ubezpieczeń.

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 niż ubezpieczenia na życie i reasekuracji jest określona w Taksonomii UE jako działalność, która wspomaga adaptację do zmian klimatu.

W obszarze inwestycji kluczowym wskaźnikiem wyników (KPI) dla zakładów ubezpieczeń 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. Ujawnienia taksonomiczne Grupy PZU obejmują:

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

6) Rozporządzenie delegowane Komisji (UE) 2026/73 z dnia 4 lipca 2025 r. zmieniające rozporządzenie delegowane (UE) 2021/2178 w



- tabelę „Kluczowy wskaźnik wyników ubezpieczeniowych zakładów ubezpieczeń i zakładów reasekuracji prowadzących działalność w dziedzinie ubezpieczeń innych niż ubezpieczenia na życie” (Wskaźnik Zielonych Inwestycji) na podstawie Załącznika X w związku z Załącznikiem IX do Aktu delegowanego dotyczącego ujawnień;
- tabelę dotyczącą działalności związanej z energią jądrową i gazem ziemnym na podstawie Załącznika XII do Aktu delegowanego dotyczącego Ujawnień;

odniesieniu do uproszczenia treści i prezentacji informacji dotyczących zrównoważonej środowiskowo działalności, które mają być ujawniane, oraz rozporządzenia delegowane (UE) 2021/2139 i (UE) 2023/2486 w odniesieniu do uproszczenia niektórych technicznych kryteriów kwalifikacji służących określeniu, czy działalność gospodarcza nie wyrządza poważnych szkód względem celów środowiskowych.

7) Zawiadomienie Komisji (C/2024/6691) w sprawie interpretacji i wykonania niektórych przepisów prawnych aktu delegowanego określającego obowiązki w zakresie ujawniania informacji na mocy art. 8 rozporządzenia w sprawie unijnej systematyki dotyczącej zrównoważonego rozwoju dotyczących zgłaszania działalności gospodarczej i aktywów kwalifikujących się do systematyki i zgodnych z systematyką (trzecie zawiadomienie Komisji)

- informacje jakościowe na podstawie Załącznika XI do Aktu delegowanego dotyczącego Ujawnień, w tym ujawnienia KPI dla segmentów oraz zagregowany kluczowy wskaźnik wyników zgodnie z Zawiadomieniem Komisji z dnia 8 listopada 2024 roku.

Stosowanie dotychczasowych przepisów

Rozporządzenie delegowane Komisji (UE) 2026/73 z dnia 4 lipca 2025 roku zmieniające rozporządzenie delegowane Komisji (UE) 2021/2178 w odniesieniu do uproszczenia treści i sposobu prezentacji informacji, które mają być ujawniane w odniesieniu do działalności zrównoważonej środowiskowo oraz rozporządzenia delegowane Komisji (UE) 2021/2139 i (UE) 2023/2486 w odniesieniu do uproszczenia niektórych technicznych kryteriów kontroli służących ustaleniu, czy działalność gospodarcza nie powoduje znaczącej szkody dla celów środowiskowych, wprowadziło szereg zmian w Akcie delegowanym dotyczącym Ujawnień. Zgodnie z art. 4 tego rozporządzenia, przedsiębiorstwa mogą jednak stosować przepisy Aktu delegowanego dotyczącego Ujawnień, Aktu delegowanego dotyczącego Klimatu oraz rozporządzenia (UE) 2023/2486 w brzmieniu obowiązującym na dzień 31 grudnia 2025 roku w roku obrotowym rozpoczynającym się między 1 stycznia a 31 grudnia 2025 roku.

PZU podjął decyzję o skorzystaniu z tej możliwości i stosowaniu do niniejszego ujawnienia za rok obrotowy 2025 Aktu delegowanego dotyczącego Ujawnień w brzmieniu obowiązującym na dzień 31 grudnia 2025 roku.

8) 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

Informacje kontekstowe dotyczące wskaźników ilościowych

Działalność ubezpieczeniowa

Kryteria kwalifikacji dla działalności ubezpieczeniowej i reasekuracji

Działalność w zakresie ubezpieczeń innych niż ubezpieczenia na życie i reasekuracji⁸ musi spełnić techniczne kryteria kwalifikacji określone w Akcie delegowanym dotyczącym Klimatu, aby mogła być uznana za zrównoważoną środowiskowo.

Techniczne kryteria kwalifikacji służą określeniu warunków, na jakich dana działalność gospodarcza kwalifikuje się jako wnosząca istotny wkład w adaptację do zmian klimatu, nie wyrządza poważnych szkód względem żadnego z pozostałych celów środowiskowych oraz działa zgodnie z zasadą minimalnych gwarancji.

Zgodnie z wymaganiami Aktu delegowanego dotyczącego Klimatu, ujawnienia taksonomiczne dla zakładów ubezpieczeń powinny 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 tymże Akcie.

jako wnosząca istotny wkład w realizację co najmniej jednego z celów środowiskowych określonych w niniejszym rozporządzeniu, jeżeli bezpośrednio umożliwia innym rodzajom działalności wnoszenie istotnego

Kryteria zgodności

Grupa PZU wypracowała metodykę opartą o Akt delegowany dotyczący Klimatu i przeprowadziła przegląd wszystkich produktów ubezpieczeniowych należących do linii produktowych z ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych (Grupa II w rozumieniu Ustawy o działalności ubezpieczeniowej). Na podstawie przeglądu wyodrębniono te obszary produktów, które zapewniają ochronę ubezpieczeniową w przypadku zaistnienia ryzyk związanych z klimatem wymienionych w dodatku A do załącznika II Aktu delegowanego dotyczącego Klimatu. Następnie dla tych produktów przeprowadzono analizę pod kątem spełnienia technicznych kryteriów kwalifikacji dla działalności ubezpieczeniowej. Za produkty zgodne z Taksonomią UE uznano te, które łącznie spełniają wszystkie wymagane techniczne kryteria kwalifikacji.

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

- ubezpieczenie ogniowe i pozostałych szkód rzeczowych;
- ubezpieczenie świadczenia pomocy;
- inne ubezpieczenie pojazdów.

W TUW PZUW, Lietuvos Draudimas oraz w BALTA za zgodne z Taksonomią UE uznano produkty z linii ubezpieczenie ogniowe i pozostałych szkód rzeczowych. Dodatkowo Lietuvos Draudimas oferuje produkty zgodne z Taksonomią UE także w ramach linii - inne ubezpieczenie pojazdów.

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

Kryteria dotyczące modelowania ryzyka

Zgodnie z wymaganiami Aktu delegowanego dotyczącego Klimatu, 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 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 w krótkoterminowej 3-letniej perspektywie (perspektywa spójna z planowaniem biznesowym).

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, a ryzyko jest szacowane z dokładnością do budynku. Model powodziowy wykorzystywany jest w procesach biznesowych, w szczególności w procesie underwritingu dla klientów korporacyjnych, a także w procesie taryfikacji dla konsumentów dla ubezpieczeń z linii ubezpieczeń ogniowych i pozostałych szkód rzeczowych.

ekonomicznego cyklu życia tych aktywów, oraz powinna mieć istotne pozytywne skutki dla środowiska na podstawie względów związanych z cyklem życia.

Pozostałe spółki również uwzględniają ryzyka klimatyczne w ramach scenariuszy w procesie ORSA, analizując zarówno ryzyka fizyczne (np. powodzie, huragany, pożary), jak i ryzyka transformacyjnej. Wykorzystują do tego własne oraz grupowe scenariusze warunków skrajnych, zaawansowane modele katastroficzne (CAT), a Lietuvos Draudimas i TUV PZUW także narzędzia powodziowe oparte na lokalnych danych hydrologicznych i meteorologicznych. Wyniki modelowania są integrowane z procesami underwritingu i wyceny, co pozwala określać odpowiednie sumy ubezpieczenia, identyfikować koncentracje ryzyka oraz zapobiegać nadmiernej ekspozycji na obszarach szczególnie narażonych.

Kryteria dotyczące produktów i sposobu dystrybucji

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. W tych 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.



<http://www.pzu.pl>



<https://www.pzu.pl/grupa-pzu/zrownowazony-rozwoj>

W ramach ubezpieczeń świadczenia pomocy oferowana jest możliwość wykupienia dodatkowych ubezpieczeń związanych z przenoszeniem ryzyka w rozumieniu Taksonomii UE. Na przykład klienci, którzy skorzystają z PZU Dom mogą rozszerzyć ochronę o assistance domowy, np. pobyt w hotelu w sytuacji zdarzenia losowego, w tym związanego z ryzykami klimatycznymi.

W przypadku innych ubezpieczeń pojazdów, PZU oferuje ubezpieczenia typu autocasco, zarówno dla klientów indywidualnych jak i korporacyjnych, które dodatkowo klient może rozszerzyć o assistance w postaci ubezpieczenia PZU Auto Pomoc.

W produktach taksonomicznych oferowanych przez pozostałe spółki także przewidziano możliwość uzyskania zniżek zachęcających ubezpieczonych do podejmowania działań wspierających ochronę klimatu.

Zgodnie z wymaganiami Aktu delegowanego dotyczącego Klimatu, PZU w zakresie produktów, które są związane z ryzykami klimatycznymi:

- bada zainteresowanie klientów ochroną przed ryzykami klimatycznymi i adresuje je w ofercie produktowej;
- stosuje 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;

- informuje klientów o możliwych korzyściach, które wynikają z ograniczenia lub zapobiegania skutkom ryzyk klimatycznych;
- edukuje klientów w zakresie działań, jakie mogliby podjąć, aby ograniczać lub zapobiegać ryzykom klimatycznym, za pomocą poradników dotyczących sposobu zabezpieczenia się przed ryzykami klimatycznym.

Podobne działania w zakresie produktów taksonomicznych podejmowane są przez TUV PZUW, Lietuvos Draudimas oraz BALTA.

Kryteria udostępniania danych

Na stronie internetowej PZU znajduje się deklaracja dotycząca udostępniania danych organom administracji publicznej, zgodnie z wymaganiami Taksonomii UE.

Również pozostałe spółki deklarują publicznie udostępnienie danych organom administracji publicznej, zgodnie z wymaganiami Taksonomii UE.

Kryteria obsługi szkód na dużą skalę

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.: zalań, huraganu, powodzi, deszczu nawalnego, podtopienia, gradu, śniegu, przebiecia 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. Procedura ma charakter dokumentu wewnętrznego.

Wymieniona procedura opisuje wiele mechanizmów stosowanych w przypadku wystąpienia szkód o charakterze katastroficznym. Procesy te są ukierunkowane głównie na:

- skuteczne dotarcie do klienta, zapewnienie pomocy i kompleksowej obsługi w możliwie najkrótszym czasie po wystąpieniu szkody;
- skrócenie czasu obsługi szkód;
- dostosowanie procesu obsługi szkód do oczekiwań klientów;
- podniesienie jakości obsługi i poziomu satysfakcji klientów.

Najczęściej podejmowanymi działaniami w ramach tej procedury są:

- uruchomienie mobilnych punktów obsługi;
- uproszczenie procesów przyjmowania zgłoszeń i obsługi szkód;
- relokacja zasobów na tereny dotknięte kataklizmem oraz do merytorycznej obsługi szkód.

Zdarzenia o charakterze katastroficznym występują sezonowo, najczęściej w okresie zimowym i letnim. Wiąże się to ze zwiększoną ilością obsługiwanych szkód a podjęte działania i usprawnienia umożliwiają szybką obsługę szkód. Stosowane uproszczenia pozwalają ustalić wysokość odszkodowania bez konieczności szczegółowego sporządzania kosztorysu. Wdrożenie automatyzacji pozwala na wypłatę odszkodowania w ciągu jednego dnia roboczego od daty zgłoszenia szkody. Powołany zespół ekspertów śledzi raporty meteorologiczne i publikacje w mediach o potencjalnych zagrożeniach.

Pozostałe spółki posiadają takie same rozwiązania jak PZU w obszarze obsługi szkód na masową skalę.

Technologia w procesie obsługi szkód

Technologia zwiększa efektywność biznesową i poziom satysfakcji klientów. PZU rozwija nowe sposoby określenia rozmiaru szkody, aby przyspieszyć ustalanie wysokości odszkodowania. W przypadku ubezpieczeń majątkowych oprócz oględzin przez Mobilnego Eksperta Komunikacyjnego w miejscu wskazanym przez klienta lub w warsztacie Sieci Naprawczej, wysokość szkody może zostać ustalona w ramach:

- obsługi uproszczonej (bez oględzin);
- samoobsługi (samodzielne wyliczenie wysokości szkody).

Kryteria dotyczące zasady „Nie czyn poważnych szkód” (Do no significant harm)

Zgodnie z wymaganiami Taksonomii UE, w kalkulacji składki jest uwzględniona zasada nie czyn poważnych szkód. Działalność klientów związana 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 dla działalności zgodnej z Taksonomią.

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 kwalifikującej się do Taksonomii UE reasekurowane są głównie ubezpieczenia od ognia i innych szkód rzeczowych. 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, w szczególności oznacza to wysokie standardy postępowania i terminowość obsługi odszkodowań i świadczeń. Wsparcie reasekuratora jest potwierdzone klauzulą współpracy przy likwidacji szkody oraz równoległej płatności, które dają wsparcie ubezpieczycielowi przy ocenie roszczeń, jak również w natychmiastowym finansowaniu wypłaty odszkodowania.

Metodyka kalkulacji ujawnień dotyczących ubezpieczeń i reasekuracji

Dane za rok 2024 jak i 2025 zostały przygotowane zgodnie z wymogami taksonomicznymi, bazują na wysokości przychodów z ubezpieczeń i zostały dostosowane do obowiązujących przepisów prawa, w tym zmian wynikających z MSSF 17. W Grupie PZU wszystkie spółki oferujące ubezpieczeniowe produkty majątkowe wyceniają swoje kontrakty zgodnie z MSSF17 tylko metodą opartą na alokacji składki (PAA). Wyliczenie odbywa się na poziomie jednostki obrachunkowej (Unit of Account, UoA) będącej przecięciem portfela MSSF17 oraz kohorty polis. Ze względu na poziom agregacji, na jakim dokonywane są wyliczenia na potrzeby MSSF17, nie ma możliwości dokładnego wyznaczenia klasy taksonomiczności dla przychodów z ubezpieczeń, tak jak byłoby to możliwe dla składek. W związku z tym PZU zdecydował o zaalokowaniu przychodów z ubezpieczeń do klas taksonomiczności. W celu określenia miary, która będzie odpowiednim kluczem, przeanalizowano składowe przychodów z ubezpieczeń. Klucz alokacji opiera się w głównie na składce zarobionej (z wyłączeniem reasekuracji czynnej wewnątrzgrupowej oraz jej retrocesji, gdzie klucz alokacji opiera się na informacji od cedentów), która ma największy udział w przychodach i dostępna jest w Systemach PZU w podziale na polisę i ryzyko, co umożliwia dokładne określenie jej taksonomiczności. Wskaźniki taksonomiczne dla ubezpieczeń PZU liczy wyłącznie z produktów, które spełniają wszystkie wymagania Taksonomii UE z uwzględnieniem wyłączeń związanych z zasadą „nie czyn poważnych szkód”. W kalkulacji została uwzględniona tylko ta część składki, która pokrywa ryzyka klimatyczne. Część ta została oszacowana dla każdego zgodnego z wymogami Taksonomii UE produktu na podstawie udziału szkód,

które wynikają z ryzyk klimatycznych, we wszystkich szkodach w okresie ostatnich 10 lat lub krótszym w przypadku wprowadzenia nowego produktu. Pozostała część przychodów została wykazana w przychodach niekwalifikujących się do systematyki, zgodnie z Zawiadomieniem Komisji C/2024/6691 z dnia 8 listopada 2024 roku. Do kalkulacji przychodów produktów ubezpieczeniowych kwalifikujących się do Taksonomii UE, Grupa PZU nie stosuje wskaźnika opartego o udział szkód klimatycznych, tylko przyjmuje całą wartość przychodów z danej linii, o ile produkt zapewnia ochronę dla przynajmniej jednego ryzyka klimatycznego. W przypadku czynnika środowiskowego, jakim jest ogień - z powodu braku możliwości rozróżniania szkód ogniowych na spowodowane pożarem samoistnym i z innych (nie klimatycznych) przyczyn, Grupa całość szkód ogniowych uznaje za szkody klimatyczne.

W Grupie PZU obowiązują wytyczne dotyczące interpretacji Taksonomii UE dla działalności ubezpieczeniowej, reasekuracyjnej, inwestycyjnej oraz spełnienia zasad minimalnych gwarancji, stanowiące wewnętrzny dokument wypracowany w oparciu o obowiązujące regulacje prawne. Na jego podstawie każdy podmiot Grupy PZU oferujący produkty kwalifikujące się jako produkty ubezpieczeniowe (inne niż ubezpieczenia na życie) oraz usługi reasekuracji, przeprowadza analizę dla każdego swojego produktu pod kątem spełnienia wymogów stawianych przez Taksonomię UE. Pozyskane dane są następnie agregowane z zastosowaniem zasad konsolidacji i rachunkowości.

Dla możliwie pełnego oddania obrazu Grupy PZU zgodnie z Taksonomią UE, wskaźniki zostały skalkulowane w dwóch ujęciach: jednostkowym - dla PZU, oraz skonsolidowanym - dla całej Grupy PZU,

tj. dla wszystkich podmiotów zależnych Grupy PZU, które prowadzą działalność w obszarze ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych: PZU, LINK4, TUW PZUW, Lietuvos Draudimas, Lietuvos Draudimas – oddział w Estonii, BALTA oraz PZU Ukraine. W obydwu przypadkach do kalkulacji ujawnień za 2025 rok wykorzystano przychody zgodnie z wymogami MSSF 17. Wyliczenia uwzględniają zasady konsolidacji, w szczególności wyłączenia pomiędzy jednostkami z Grupy.

Działalność inwestycyjna

PZU jako przedsiębiorstwo finansowe korzystał z kluczowych wskaźników wyników (ang. Key Performance Indicators, KPI) ujawnianych przez podmioty Grupy, w które dokonał inwestycji przy obliczaniu własnych KPI, w tym wskaźnika zielonych inwestycji (ang. Green Investment Ratio, GIR).

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

Wskaźniki dotyczące polityki inwestycyjnej

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 Grupy, gdzie aktywa zostały skonsolidowane ostrożnościowo.

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

Środki ubezpieczeniowych funduszy kapitałowych („UFK”) są lokowane m.in. w jednostki i tytuły uczestnictwa funduszy inwestycyjnych. Do wyliczeń kluczowych wskaźników wyników związanych z inwestycjami Grupy PZU przyjęto tzw. zasadę przełamania (ang. look through approach), czyli uwzględniono podmioty 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), stosowana jest ww. zasada przełamania, natomiast nie jest planowane stosowanie rozwiązania, w którym do obliczenia KPI Grupy PZU

byłyby stosowane wskaźniki KPI (GIR) oparte na obrocie i oparte na nakładach inwestycyjnych podmiotu zarządzającego aktywami, który zarządza danym UCITS lub AFI. Takie podejście pozwala na uwzględnienie wskaźników zgodności z Taksonomią UE działalności spółek, na które Grupa PZU ma pośrednią ekspozycję, przez fundusze inwestycyjne. Alternatywne podejście, czyli stosowanie wskaźników KPI podmiotów zarządzających danym funduszem inwestycyjnym, nie uwzględniałoby natomiast faktu, że fundusze i portfele zarządzane przez danego zarządzającego mają różną strategię i w związku z tym różną ekspozycję na działalność zgodną z Taksonomią UE. Ponadto, zarządzający funduszami inwestycyjnymi (zwłaszcza polskie towarzystwa funduszy inwestycyjnych) często nie raportują swoich wskaźników GIR.

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.

Źródła danych

Ujawnienia kluczowych wskaźników wyników związanych z inwestycjami 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, który zbiera dane z raportów emitentów;
- 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.

Ujawnienia kluczowych wskaźników wyników związanych z inwestycjami za 2025 rok są publikowane wraz z raportem skonsolidowanym z działalności Grupy PZU w pierwszym kwartale 2026 roku. Równocześnie są publikowane raporty zrównoważonego rozwoju za 2025 rok przedsiębiorstw niefinansowych i finansowych, w które Grupa PZU dokonała inwestycji. Z tego względu, dla znacznej większości przedsiębiorstw, w które dokonano inwestycji, dane za 2025 rok nie były jeszcze dostępne na etapie przygotowywania niniejszego ujawnienia. Dlatego do wyliczeń kluczowych wskaźników wyników związanych z inwestycjami Grupy PZU zastosowano najnowsze dostępne dane dla

Wskaźnik zielonych inwestycji =
$$\frac{\text{ekspozycja wobec działalności zgodnej z Taksonomią}}{\text{wartość aktywów ogółem objętych kluczowym wskaźnikiem wyników}}$$

przedsiębiorstw, w które dokonano inwestycji, co oznacza, że niemal wszystkie dane były dostępne za 2024 rok.

Dla spółek, w które dokonano inwestycji, które nie publikują oświadczeń dotyczących zrównoważonego rozwoju, ale wchodzą w skład grupy kapitałowej, która jest objęta obowiązkiem raportowania zrównoważonego rozwoju, 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.

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 z obejmowaniem obowiązkami raportowymi wynikającymi z dyrektywy w sprawie sprawozdawczości przedsiębiorstw w zakresie zrównoważonego rozwoju (ang. CSRD) kolejnych przedsiębiorstw, których dane, w tym dane raportowane na podstawie Taksonomii UE, będą podlegały atestacji.

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.

Za ekspozycję wobec rządów centralnych uznano również papiery wartościowe gwarantowane lub poręczone przez Skarb Państwa, czyli obligacje emitowane przez Bank Gospodarstwa Krajowego i Polski Fundusz Rozwoju. 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

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).

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 we współpracy z dostawcami danych włączyć również te ekspozycje na zasadzie przełamania do mianownika - do aktywów objętych KPI.

Za ekspozycję wobec emitentów ponadnarodowych nie uznano ekspozycji wobec Europejskiego Banku Inwestycyjnego (EBI) oraz Europejskiego Banku Odbudowy i Rozwoju (EBOR). Na podstawie stanowiska z pytań i odpowiedzi Komisji Europejskiej (ang. EU Taxonomy Navigator) EBI oraz EBOR uznano za instytucje kredytowe, a nie za emitentów ponadnarodowych, w związku z czym emitowane przez nie instrumenty są włączone do aktywów objętych kluczowym wskaźnikiem wyników.

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 (np. farmy wiatrowe), a także wyłączono pożyczki udzielone takim podmiotom.

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).

Przyjęto, że 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 zakresie działalności kwalifikującej się do Taksonomii UE (ang. Taxonomy eligibility), w miejsce obrotu (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). Uznano, że wskaźnik GIR jest bardziej odpowiednim wskaźnikiem dla zakładów ubezpieczeń do wzięcia pod uwagę w pierwszej kolejności, ze względu na dużą skalę ich inwestycji. Natomiast w mało prawdopodobnym przypadku braku tego wskaźnika zostanie wzięty pod uwagę drugi KPI dla zakładu ubezpieczeń, czyli 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 zrównoważonego rozwoju, ustalono na podstawie danych z zewnętrznych serwisów. W przypadku przedsiębiorstw z Polski, korzystano z bazy danych Fundacji In strat. 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.

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

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.

Z wykazu inwestycji w nieruchomości wynika, że do weryfikacji taksonomicznej znajdują zastosowanie przepisy dotyczące weryfikacji taksonomicznej punktu 7.7. Aktu delegowanego dotyczącego Klimatu w związku z art. 3 Rozporządzenia dotyczącego taksonomii (wykonywanie prawa własności do nieruchomości).

Weryfikacja powyższych technicznych kryteriów kwalifikacji odbywa się na podstawie świadectw energetycznych budynku i/lub zapotrzebowania na energię pierwotną (PED) oraz, w odniesieniu do celu adaptacyjnego, weryfikację ryzyk fizycznych.

Ponadto przyjęto, że do oceny nieruchomości będą stosowane wskaźniki właściwe dla nieruchomości, a nie obrót (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 obrót (REVENUE), jak i w pozycji nakłady inwestycyjne (CAPEX).

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 jednego z wymagań opisanych w punkcie 7.7. Aktu delegowanego dotyczącego Klimatu, to cały park magazynowy został oceniony jako niezgodny z Taksonomią UE.

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, podmioty objęte konsolidacją są traktowane jako „przezroczyste”. Dotyczy to również Banku Pekao i Alior Banku. Dlatego kredyty i inwestycje banków Grupy PZU zostały wykazane we wskaźniku GIR. 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 Grupy PZU – 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 podmioty, w które inwestują te fundusze, w większości również 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. Jednak ze względu na specyfikę tej klasy aktywów, wśród funduszy portfelowych występuje bardzo duże zróżnicowanie w raportowaniu, jakości danych oraz poziomie wdrożenia polityk ESG. Niektóre fundusze wykazują zgodność z art. 8 rozporządzenia SFDR, co oznacza, że polityka inwestycyjna funduszu bierze pod uwagę kryteria ESG przy decyzjach inwestycyjnych, choć nie są one kluczowe. Większość funduszy private equity posiada wdrożone polityki ESG, jednak również w tym obszarze występuje duże zróżnicowanie.

Niemniej jednak temat raportowania i wdrażania najlepszych praktyk ESG staje się istotną kwestią, z którą rynek private equity stopniowo się mierzy. Coraz częściej fundusze wykazują zgodność z art. 8 oraz art. 9 SFDR i uwzględniają kryteria ESG podczas podejmowania decyzji inwestycyjnych. Skala działalności funduszu ma bezpośredni wpływ na tempo wprowadzania zmian i nowych procedur w obszarze ESG. Obecnie brak jest jasnych wytycznych, które pozwalałyby obiektywnie ocenić, który fundusz lepiej wywiązuje się z obowiązków raportowania ESG.

Dodatkowo portfel private equity posiada stosunkowo niewielką ekspozycję w strukturze aktywów inwestycyjnych PZU. Grupa PZU oczekuje poprawy 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).

Kluczowe wskaźniki wyników dla poszczególnych segmentów działalności

Ponieważ Grupa PZU jest konglomeratem finansowym, w ramach Grupy PZU są ujawniane KPI dla poszczególnych segmentów:

- segment ubezpieczeniowy - KPI dla tego segmentu jest wskaźnik zielonych inwestycji (GIR) wyliczany zgodnie z Załącznikiem IX do Aktu delegowanego dotyczącego Ujawnień oraz prezentowany zgodnie z tabelą drugą w Załączniku X do Aktu delegowanego dotyczącego Ujawnień;
- segment bankowy - KPI dla tego segmentu jest wskaźnik zielonych aktywów (ang. green asset ratio/GAR) wyliczany zgodnie z Załącznikiem V do Aktu delegowanego dotyczącego Ujawnień oraz prezentowany zgodnie z tabelą drugą z Załącznika VI do Aktu delegowanego dotyczącego Ujawnień;
- segment zarządzania aktywami - KPI dla tego segmentu jest wskaźnik zielonych inwestycji (GIR) wyliczany zgodnie z Załącznikiem III do Aktu delegowanego dotyczącego Ujawnień oraz prezentowany zgodnie z tabelą z Załącznika IV do Aktu delegowanego dotyczącego Ujawnień.

Taksonomia – informacje dodatkowe⁹

Charakter i cele działalności gospodarczej zgodnej z systematyką (Taksonomią UE)

Obszar ubezpieczeń majątkowych i reasekuracji to działalność biznesowa prowadzona przed podmioty Grupy PZU podlegająca regulacjom prawnym, w tym także wymogom systematyki Taksonomii UE. Obszar ubezpieczeń na życie nie jest objęty wymogami taksonomiczności.

Ponadto, podmioty Grupy PZU prowadzą działalność związaną z inwestycjami, w przypadku spółek regulowanych z zastrzeżeniem ograniczeń przewidzianych w przepisach prawa. Podmioty Grupy PZU lokują środki w szeroki katalog klas aktywów i instrumentów finansowych. Grupa PZU nie kieruje się przy dokonywaniu inwestycji wskaźnikami zgodności z Taksonomią UE. Ekspozycja Grupy PZU na działalność gospodarczą zgodną z Taksonomią UE zależy od aktualnego składu portfela inwestycji i od wskaźników zgodności z Taksonomią UE podmiotów, w które dokonano inwestycji.

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 gospodarcze również są finansowane przez podmioty Grupy PZU.

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

ubezpieczeniowej. Decyzje te wpływają na skład portfela inwestycji Grupy PZU i na ekspozycję Grupy PZU na działalność gospodarczą zgodną z Taksonomią UE.

Rozwój w czasie działalności gospodarczej zgodnej z systematyką (Taksonomią UE): elementy związane z działalnością gospodarczą

W porównaniu z oświadczeniem za 2024 rok, wskaźniki zielonych inwestycji (GIR) Grupy PZU wzrosły, zarówno na podstawie obrotu, jak i na podstawie nakładów inwestycyjnych. Wzrost ten nie wynikał z decyzji inwestycyjnych, ponieważ jak wskazano, Grupa PZU nie kieruje się przy dokonywaniu inwestycji wskaźnikami zgodności z Taksonomią UE, a w zakresie umów ubezpieczenia na życie, w przypadku których ryzyko inwestycyjne ponoszą ubezpieczający (ubezpieczenia na życie z UFK) ubezpieczający dokonuje wyboru UFK, w które chce ulokować środki pochodzące ze składki ubezpieczeniowej. Wzrost wskaźników zielonych inwestycji mógł wynikać ze składu portfela inwestycji w konkretnym momencie lub z faktu, że więcej spółek, w które dokonano inwestycji, prowadzi działalność zgodną z Taksonomią UE.

Rozwój w czasie działalności gospodarczej zgodnej z systematyką (Taksonomią UE): elementy metodyczne

Zgodnie z art. 10 ust. 7 Aktu delegowanego dotyczącego Ujawnień od dnia 1 stycznia 2026 roku KPI przedsiębiorstw finansowych obejmują ekspozycję na działalność zgodną z Taksonomią dla czterech celów środowiskowych oraz nowych rodzajów działalności w ramach dwóch celów klimatycznych. W 2025 roku ujawniana była jedynie ekspozycja na działalność

działalności gospodarczej zgodnej z systematyką (Taksonomią UE), poczynwszy od drugiego roku od wdrożenia, z rozróżnieniem na

kwalifikująca się do Taksonomii w zakresie tych celów i działalności.

Poza powyższą zmianą, w ujawnieniu za 2025 rok nie wprowadzono zmian elementów metodycznych w porównaniu do ujawnienia za 2024 rok.

Rozwój w czasie działalności gospodarczej zgodnej z systematyką (Taksonomią UE): elementy związane z danymi

W porównaniu z oświadczeniem za 2024 rok zauważono poprawę jakości danych raportowanych przez podmioty, w które dokonano inwestycji, w tym bardziej jednolitą interpretację poszczególnych pól w raportach i wskaźników.

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

Osiąganie stabilnych wyników finansowych z poszanowaniem zasad i wartości zrównoważonego rozwoju to wartość, która towarzyszy Grupie PZU w działalności gospodarczej.

Strategia Grupy PZU na lata 2025-2027 integruje elementy zrównoważonego rozwoju bezpośrednio w działania biznesowe. Obowiązki wynikające z Taksonomii w biznesie są realizowane przez pryzmat Grupy PZU jako partnera zielonej transformacji. Grupa PZU rozumie, że aby zahamować zmiany klimatu, konieczne jest przejście do niskoemisyjnej gospodarki. Grupa PZU realizuje założenia Taksonomii również przez czynne i praktyczne wspieranie klientów za

elementy związane z działalnością gospodarczą oraz elementy metodyczne i związane z danymi

pośrednictwem produktów kierowanych do klientów zarówno korporacyjnych jak i indywidualnych. Grupa PZU nie posiada oddzielnej strategii ESG.

W obszarze produktowym Grupa PZU rozwija ofertę ubezpieczeniową wspierającą transformację energetyczno-klimatyczną, dbając o proponowanie produktów adekwatnych do potrzeb zgłaszanych przez klientów oraz uwzględniających ryzyka klimatyczne.

Grupa PZU nie uwzględniła zgodności z rozporządzeniem (UE) 2020/852 w swojej strategii biznesowej w zakresie inwestycji. Procesy projektowania produktów inwestycyjnych oraz zasady współpracy z klientami i kontrahentami w zakresie inwestycji również nie obejmują warunków zgodności z tym rozporządzeniem.

Procesy projektowania produktów

W PZU funkcjonują rozwiązania produktowe uwzględniające zmieniające się potrzeby środowiskowe, wychodzące naprzeciw zmianom klimatycznym, przyczyniające się do przejścia do niskoemisyjnej gospodarki. Dlatego dla przedsiębiorców inwestujących w odnawialne źródła energii dostępne są produkty i usługi, które wspierają dekarbonizację: m.in. niskoemisyjny transport, przyjazne środowisku instalacje fotowoltaiczne, pompy ciepła, małe i wielkie elektrownie wiatrowe. Grupa PZU rozwija portfolio swoich usług dla klientów adresując ich potrzeby dbania o środowisko i ograniczania ryzyk klimatycznych.

Elementem towarzyszącym projektowaniu produktów dla klientów jest ocena ich zgodności z technicznymi kryteriami kwalifikacji określonymi w Taksonomii UE.

9) Wyjaśnienia dotyczące charakteru i celów działalności gospodarczej zgodnej z systematyką (Taksonomią UE) oraz rozwoju w czasie

Współpraca z klientami i kontrahentami

Grupa PZU wspiera inicjatywy mające na celu ochronę środowiska, a także podmioty, które przechodzą energetyczną transformację, w tym w szczególności:

- uczestników rynku finansowego – Grupa PZU rozszerza ofertę funduszy inwestycyjnych o takie, które uwzględniają czynniki ESG;
- klientów indywidualnych – Grupa PZU rozwija ofertę ubezpieczeniową uwzględniającą ryzyka klimatyczne, dostosowaną do 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.

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

Od ogłoszenia strategii ESG w 2021 roku Grupa PZU włączyła się w szereg dużych projektów wiatrowych onshore, angażując w ich finansowanie. Wzrost inwestycji w zieloną transformację został również jednym z głównych filarów Strategii Grupy PZU do 2027 roku.

Ubezpieczenia i reasekuracja - ujawnienia ilościowe - PZU

PZU	Istotny wkład w adaptację do zmian klimatu			DNSH (zasada "nie czyn poważnych szkód")					
Działalność gospodarcza (1)	Przychód w ujęciu bezwzględnym, rok 2025 (2)	Udział procentowy przychodów, rok 2025 (3)	Udział procentowy przychodów, rok 2024 (4)	Łagodzenie zmian klimatu (5)	Zasoby wodne i morskie (6)	Zanieczyszczenie (7)	Gospodarka o obiegu zamkniętym (8)	Bioróżnorodność (9)	Minimalne gwarancje (10)
	mln 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)	1 287	7,39%	7,22%	T	T	T	T	T	T
A.1.1 w tym reasekurowane	111	0,63%	0,88%	T	T	T	T	T	T
A.1.2 w tym wynikające z działalności reasekuracyjnej	42	0,24%	0,36%	T	T	T	T	T	T
A.1.2.1 w tym reasekurowane (retrocesja)	29	0,16%	0,23%	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)	3 815	21,89%	22,41%						
B. Działalność ubezpieczeniowa w zakresie ubezpieczeń innych niż ubezpieczenia na życie i reasekuracji – działalność niekwalifikująca się do systematyki	12 322	70,72%	70,37%						
Razem (A.1 + A.2 + B)	17 424	100,00%	100,00%						

Ubezpieczenia i reasekuracja - Ujawnienia ilościowe - Grupa PZU

Grupa PZU	Istotny wkład w adaptację do zmian klimatu			DNSH (zasada "nie czyń poważnych szkód")					
Działalność gospodarcza (1)	Przychód w ujęciu bezwzględnym, rok 2025 (2)	Udział procentowy przychodów, rok 2025 (3)	Udział procentowy przychodów, rok 2024 (4)	Łagodzenie zmian klimatu (5)	Zasoby wodne i morskie (6)	Zanieczyszczenie (7)	Gospodarka o obiegu zamkniętym (8)	Bioróżnorodność (9)	Minimalne gwarancje (10)
	mln 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)	1 409	6,43%	5,90%	T	T	T	T	T	T
A.1.1 w tym reasekurowane	145	0,66%	0,79%	T	T	T	T	T	T
A.1.2 w tym wynikające z działalności reasekuracyjnej	0	0,00%	0,01%	T	T	T	T	T	T
A.1.2.1 w tym reasekurowane (retrocesja)	29	0,13%	0,19%	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)	5 195	23,70%	24,64%						
B. Działalność ubezpieczeniowa w zakresie ubezpieczeń innych niż ubezpieczenia na życie i reasekuracji – działalność niekwalifikująca się do systematyki	15 314	69,87%	69,46%						
Razem (A.1 + A.2 + B)	21 918	100,00%	100,00%						



Inwestycje - Ujawnienia ilościowe - Grupa PZU

Wskaźnik zielonych inwestycji (GIR)

Udział procentowy inwestycji zakładu ubezpieczeń lub zakładu reasekuracji, które są ukierunkowane na finansowanie działalności gospodarczej zgodnej z systematyką lub są powiązane z taką działalnością, w odniesieniu do wszystkich inwestycji (część 1)			
	Wartość procentowa		Kwota pieniężna (w mln zł)
Średnia ważona wartość wszystkich 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 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:	1,92%	na podstawie obrotu:	6 520
na podstawie nakładów inwestycyjnych:	2,27%	na podstawie nakładów inwestycyjnych:	7 714
Wartość procentowa aktywów objętych kluczowym wskaźnikiem wyników w stosunku do wszystkich inwestycji (wszystkich zarządzanych aktywów). Z wyłączeniem inwestycji w podmioty państwowe. (Stopa pokrycia):	76,13%	Wartość pieniężna aktywów objętych kluczowym wskaźnikiem wyników. Z wyłączeniem inwestycji w podmioty państwowe. (Stopa pokrycia):	340 158

Ujawnienia na podstawie Załącznika X do Aktu delegowanego dotyczącego ujawnień

Udział procentowy inwestycji zakładu ubezpieczeń lub zakładu reasekuracji, które są ukierunkowane na finansowanie działalności gospodarczej zgodnej z systematyką lub są powiązane z taką działalnością, w odniesieniu do wszystkich inwestycji (część 1)			
Dodatkowe informacje uzupełniające: podział mianownika kluczowego wskaźnika wyników	Wartość procentowa		Kwota pieniężna (w mln zł)
Wartość procentowa instrumentów pochodnych w stosunku do aktywów ogółem objętych kluczowym wskaźnikiem wyników.	0,68%	Wyrażona w kwotach pieniężnych wartość instrumentów pochodnych.	2 299
Udział procentowy ekspozycji wobec przedsiębiorstw finansowych i niefinansowych UE nieobjętych art. 19a i 29a dyrektywy 2013/34/UE w aktywach ogółem objętych kluczowym wskaźnikiem wyników		Wartość ekspozycji wobec przedsiębiorstw finansowych i niefinansowych UE nieobjętych art. 19a i 29a dyrektywy 2013/34/UE	
w przypadku przedsiębiorstw niefinansowych:	33,96%	w przypadku przedsiębiorstw niefinansowych:	115 525
w przypadku przedsiębiorstw finansowych:	9,38%	w przypadku przedsiębiorstw finansowych:	31 892
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:	1,66%	w przypadku przedsiębiorstw niefinansowych:	5 632
w przypadku przedsiębiorstw finansowych:	0,25%	w przypadku przedsiębiorstw finansowych:	866
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:	5,30%	w przypadku przedsiębiorstw niefinansowych:	18 035
w przypadku przedsiębiorstw finansowych:	1,11%	w przypadku przedsiębiorstw finansowych:	3 761
Udział procentowy ekspozycji wobec innych kontrahentów w aktywach ogółem objętych kluczowym wskaźnikiem wyników:	41,92%	Wartość ekspozycji wobec innych kontrahentów :	142 591
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:	1,50%	na podstawie obrotu:	5 117
na podstawie nakładów inwestycyjnych:	1,77%	na podstawie nakładów inwestycyjnych:	6 022
Wartość wszystkich inwestycji przeznaczonych na finansowanie działalności gospodarczej niekwalifikującej się do systematyki w stosunku do wartości aktywów ogółem objętych kluczowym wskaźnikiem wyników:	25,64%	Wartość wszystkich inwestycji przeznaczonych na finansowanie działalności gospodarczej niekwalifikującej się do systematyki :	87 231
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:	25,66%	Wartość wszystkich inwestycji przeznaczonych na finansowanie działalności gospodarczej kwalifikującej się do systematyki , ale niezgodnej z systematyką :	87 277

Ujawnienia na podstawie Załącznika X do Aktu delegowanego dotyczącego ujawnień

Udział procentowy inwestycji zakładu ubezpieczeń lub zakładu reasekuracji, które są ukierunkowane na finansowanie działalności gospodarczej zgodnej z systematyką lub są powiązane z taką działalnością, w odniesieniu do wszystkich inwestycji (część 2)			
Dodatkowe informacje uzupełniające: podział licznika kluczowego wskaźnika wyników	Wartość procentowa		Kwota pieniężna (w mln zł)
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:	0,38%	na podstawie obrotu:	1 298
na podstawie nakładów inwestycyjnych:	0,73%	na podstawie nakładów inwestycyjnych:	2 466
w przypadku przedsiębiorstw finansowych		w przypadku przedsiębiorstw finansowych	
na podstawie obrotu:	0,00%	na podstawie obrotu:	6
na podstawie nakładów inwestycyjnych:	0,00%	na podstawie nakładów inwestycyjnych:	8
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:	1,50%	na podstawie obrotu:	5 117
na podstawie nakładów inwestycyjnych:	1,77%	na podstawie nakładów inwestycyjnych:	6 022
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	
na podstawie obrotu:	1,53%	na podstawie obrotu:	5 188
na podstawie nakładów inwestycyjnych:	1,53%	na podstawie nakładów inwestycyjnych:	5 188

Ujawnienia na podstawie Załącznika X do Aktu delegowanego
dotyczącego ujawnień

Udział procentowy inwestycji zakładu ubezpieczeń lub zakładu reasekuracji, które są ukierunkowane na finansowanie działalności gospodarczej zgodnej z systematyką lub są powiązane z taką działalnością, w odniesieniu do wszystkich inwestycji (część 3)				
Podział licznika kluczowego wskaźnika wyników według celu środowiskowego Działalność gospodarcza zgodna z systematyką – pod warunkiem uzyskania pozytywnej oceny pod kątem zasady „nie czynić poważnych szkód” i zabezpieczenia społecznego: (wartość procentowa)				
1) Łagodzenie zmian klimatu	Obrót:	1,90%	Działalność na rzecz przejścia: A (obróć)	0,00%
	nakłady inwestycyjne:	2,27%	Działalność na rzecz przejścia: A (nakłady inwestycyjne)	0,02%
			Działalność wspomagająca: B (obróć)	0,18%
			Działalność wspomagająca: B (nakłady inwestycyjne)	0,36%
2) Adaptacja do zmian klimatu	Obrót:	0,18%	Działalność wspomagająca: B (obróć)	0,01%
	nakłady inwestycyjne:	0,18%	Działalność wspomagająca: B (nakłady inwestycyjne)	0,01%
3) Zrównoważone wykorzystywanie i ochrona zasobów wodnych i morskich	Obrót:	0,00%	Działalność wspomagająca: B (obróć)	0,00%
	nakłady inwestycyjne:	0,00%	Działalność wspomagająca: B (nakłady inwestycyjne)	0,00%
4) Przejście na gospodarkę o obiegu zamkniętym	Obrót:	0,00%	Działalność wspomagająca: B (obróć)	0,00%
	nakłady inwestycyjne:	0,00%	Działalność wspomagająca: B (nakłady inwestycyjne)	0,00%
5) Zapobieganie zanieczyszczeniom i ich kontrola	Obrót:	0,00%	Działalność wspomagająca: B (obróć)	0,00%
	nakłady inwestycyjne:	0,00%	Działalność wspomagająca: B (nakłady inwestycyjne)	0,00%
6) Ochrona i odbudowa bioróżnorodności i ekosystemów	Obrót:	0,00%	Działalność wspomagająca: B (obróć)	0,00%
	nakłady inwestycyjne:	0,00%	Działalność wspomagająca: B (nakłady inwestycyjne)	0,00%

Ujawnienia na podstawie Załącznika X do Aktu delegowanego dotyczącego ujawnień

Działalność związana z energią jądrową i gazem ziemnym

[Wzór 1] Działalność związana z energią jądrową i gazem ziemnym

Działalność związana z energią jądrową

1.1	Przedsiębiorstwo prowadzi badania, rozwój, demonstrację i rozmieszczenie innowacyjnych instalacji wytwarzania energii elektrycznej wytwarzających energię w ramach procesów jądrowych przy minimalnej ilości odpadów z cyklu paliwowego, finansuje tę działalność lub jest ma na nią ekspozycję.	TAK
1.2	Przedsiębiorstwo prowadzi budowę i bezpieczną eksploatację nowych obiektów jądrowych w celu wytwarzania energii elektrycznej lub 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
1.3	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

1.4	Przedsiębiorstwo prowadzi budowę lub eksploatację instalacji do wytwarzania energii elektrycznej z wykorzystaniem gazowych paliw kopalnych, finansuje tę działalność lub ma na nią ekspozycję.	TAK
1.5	Przedsiębiorstwo prowadzi budowę, modernizację i eksploatację instalacji do skojarzonego wytwarzania energii cieplnej/chłodniczej i energii elektrycznej z wykorzystaniem gazowych paliw kopalnych, finansuje tę działalność lub ma na nią ekspozycję.	TAK
1.6	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

Ujawnienia na podstawie Załącznika XII do Aktu Delegowanego

Ujawnienia na podstawie kluczowego wskaźnika wyników kontrahenta na podstawie obrotu

[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 (w mln zł)	%	Kwota (w mln zł)	%	Kwota (w mln zł)	%
2.1	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%
2.2	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%
2.3	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	27	0,01%	27	0,01%	0	0,00%
2.4	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%
2.5	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	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
2.6	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	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
2.7	Kwota i udział innych rodzajów działalności gospodarczej zgodnej z systematyką, niewymienionych w wierszach 1-6 powyżej w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	6 082	1,79%	6 060	1,78%	22	0,01%
2.8	Całkowity mający zastosowanie kluczowy wskaźnik wyników	6 110	1,80%	6 088	1,79%	22	0,01%

Ujawnienia na podstawie Załącznika XII do Aktu Delegowanego

[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 (w mln zł)	%	Kwota (w mln zł)	%	Kwota (w mln zł)	%
3.1	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%
3.2	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	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
3.3	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	27	0,41%	27	0,41%	0	0,00%
3.4	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%
3.5	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	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
3.6	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	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
3.7	Kwota i udział innych rodzajów działalności gospodarczej zgodnej z systematyką, niewymienionych w wierszach 1-6 powyżej w liczniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	6 028	92,45%	6 007	92,12%	21	0,32%
3.8	Całkowita kwota i całkowity udział rodzajów działalności gospodarczej zgodnej z systematyką w liczniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	6 055	93,86%	6 034	92,54%	21	0,32%

Ujawnienia na podstawie Załącznika XII do Aktu Delegowanego



[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 (w mln zł)	%	Kwota (w mln zł)	%	Kwota (w mln zł)	%
4.1	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%
4.2	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%
4.3	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%
4.4	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	17	0,00%	17	0,00%	0	0,00%
4.5	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	31	0,01%	31	0,01%	0	0,00%
4.6	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	5	0,00%	5	0,00%	0	0,00%
4.7	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	88 908	26,14%	88 466	26,01%	441	0,13%
4.8	Całkowita kwota i całkowity udział rodzajów działalności gospodarczej kwalifikującej się do systematyki, ale niezgodnej z systematyką w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	88 961	26,15%	88 520	26,02%	441	0,13%

Ujawnienia na podstawie Załącznika XII do Aktu Delegowanego

[Wzór 5] Działalność gospodarcza niekwalifikująca się do systematyki

	Rodzaje działalności gospodarczej	Kwota (w mln zł)	Udział procentowy
5.1	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%
5.2	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%
5.3	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	1	0,00%
5.4	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	1	0,00%
5.5	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%
5.6	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%
5.7	Kwota i udział innych rodzajów działalności gospodarczej niekwalifikującej się do systematyki, niewymienionych w wierszach 1-6 powyżej w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	69 495	20,43%
5.8	Całkowita kwota i całkowity udział rodzajów działalności gospodarczej niekwalifikującej się do systematyki w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	69 496	20,43%

Ujawnienia na podstawie Załącznika XII do Aktu Delegowanego

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 (w mln zł)	%	Kwota (w mln zł)	%	Kwota (w mln zł)	%
2.1	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%
2.2	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	1	0,00%	1	0,00%	0	0,00%
2.3	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	36	0,01%	19	0,01%	16	0,00%
2.4	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	3	0,00%	2	0,00%	1	0,00%
2.5	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	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
2.6	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	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
2.7	Kwota i udział innych rodzajów działalności gospodarczej zgodnej z systematyką, niewymienionych w wierszach 1-6 powyżej w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	7 302	2,15%	7 267	2,14%	35	0,01%
2.8	Całkowity mający zastosowanie kluczowy wskaźnik wyników	7 341	2,16%	7 289	2,14%	52	0,02%

Ujawnienia na podstawie Załącznika XII do Aktu Delegowanego

[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 (w mln zł)	%	Kwota (w mln zł)	%	Kwota (w mln zł)	%
3.1	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%
3.2	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	1	0,01%	1	0,01%	0	0,00%
3.3	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	35	0,45%	19	0,24%	16	0,21%
3.4	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	3	0,03%	2	0,02%	1	0,01%
3.5	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	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
3.6	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	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
3.7	Kwota i udział innych rodzajów działalności gospodarczej zgodnej z systematyką, niewymienionych w wierszach 1-6 powyżej w liczniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	7 240	93,86%	7 207	93,42%	34	0,44%
3.8	Całkowita kwota i całkowity udział rodzajów działalności gospodarczej zgodnej z systematyką w liczniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	7 279	94,35%	7 228	93,70%	51	0,66%

Ujawnienia na podstawie Załącznika XII do Aktu Delegowanego

[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 (w mln zł)	%	Kwota (w mln zł)	%	Kwota (w mln zł)	%
4.1	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%
4.2	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%
4.3	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%
4.4	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	123	0,04%	123	0,04%	0	0,00%
4.5	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	49	0,01%	49	0,01%	0	0,00%
4.6	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	15	0,00%	15	0,00%	0	0,00%
4.7	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	90 639	26,65%	90 277	26,54%	362	0,11%
4.8	Całkowita kwota i całkowity udział rodzajów działalności gospodarczej kwalifikującej się do systematyki, ale niezgodnej z systematyką w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	90 827	26,70%	90 464	26,59%	362	0,11%

Ujawnienia na podstawie Załącznika XII do Aktu Delegowanego

[Wzór 5] Działalność gospodarcza niekwalifikująca się do systematyki

	Rodzaje działalności gospodarczej	Kwota (w mln zł)	Udział procentowy
5.1	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%
5.2	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	2	0,00%
5.3	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	0	0,00%
5.4	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	0	0,00%
5.5	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%
5.6	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%
5.7	Kwota i udział innych rodzajów działalności gospodarczej niekwalifikującej się do systematyki, niewymienionych w wierszach 1-6 powyżej w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	66 487	19,55%
5.8	Całkowita kwota i całkowity udział rodzajów działalności gospodarczej niekwalifikującej się do systematyki w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	66 489	19,55%

Ujawnienia na podstawie Załącznika XII do Aktu Delegowanego

KPI dla segmentu ubezpieczeniowego

Udział procentowy inwestycji zakładu ubezpieczeń lub zakładu reasekuracji, które są ukierunkowane na finansowanie działalności gospodarczej zgodnej z systematyką lub są powiązane z taką działalnością, w odniesieniu do wszystkich inwestycji (część 1)			
	Wartość procentowa		Kwota pieniężna (w mln zł)
Średnia ważona wartość wszystkich 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 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:	4,68%	na podstawie obrotu:	900
na podstawie nakładów inwestycyjnych:	7,31%	na podstawie nakładów inwestycyjnych:	1 405
Wartość procentowa aktywów objętych kluczowym wskaźnikiem wyników w stosunku do wszystkich inwestycji (wszystkich zarządzanych aktywów). Z wyłączeniem inwestycji w podmioty państwowe. (Stopa pokrycia):	26,72%	Wartość pieniężna aktywów objętych kluczowym wskaźnikiem wyników. Z wyłączeniem inwestycji w podmioty państwowe. (Stopa pokrycia):	19 236

KPI dla segmentu ubezpieczeniowego na podstawie Zawiadomienia Komisji

Udział procentowy inwestycji zakładu ubezpieczeń lub zakładu reasekuracji, które są ukierunkowane na finansowanie działalności gospodarczej zgodnej z systematyką lub są powiązane z taką działalnością, w odniesieniu do wszystkich inwestycji (część 1)			
Dodatkowe informacje uzupełniające: podział mianownika kluczowego wskaźnika wyników	Wartość procentowa		Kwota pieniężna (w mln zł)
Wartość procentowa instrumentów pochodnych w stosunku do aktywów ogółem objętych kluczowym wskaźnikiem wyników.	2,11%	Wyrażona w kwotach pieniężnych wartość instrumentów pochodnych.	406
Udział procentowy ekspozycji wobec przedsiębiorstw finansowych i niefinansowych UE nieobjętych art. 19a i 29a dyrektywy 2013/34/UE w aktywach ogółem objętych kluczowym wskaźnikiem wyników		Wartość ekspozycji wobec przedsiębiorstw finansowych i niefinansowych UE nieobjętych art. 19a i 29a dyrektywy 2013/34/UE	
w przypadku przedsiębiorstw niefinansowych:	26,72%	w przypadku przedsiębiorstw niefinansowych:	5 140
w przypadku przedsiębiorstw finansowych:	11,78%	w przypadku przedsiębiorstw finansowych:	2 266
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:	22,41%	w przypadku przedsiębiorstw niefinansowych:	4 311
w przypadku przedsiębiorstw finansowych:	4,50%	w przypadku przedsiębiorstw finansowych:	866
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:	45,39%	w przypadku przedsiębiorstw niefinansowych:	8 731
w przypadku przedsiębiorstw finansowych:	13,97%	w przypadku przedsiębiorstw finansowych:	2 687
Udział procentowy ekspozycji wobec innych kontrahentów w aktywach ogółem objętych kluczowym wskaźnikiem wyników:	0,00%	Wartość ekspozycji wobec innych kontrahentów :	0
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:	4,23%	na podstawie obrotu:	814
na podstawie nakładów inwestycyjnych:	6,41%	na podstawie nakładów inwestycyjnych:	1 233
Wartość wszystkich inwestycji przeznaczonych na finansowanie działalności gospodarczej niekwalifikującej się do systematyki w stosunku do wartości aktywów ogółem objętych kluczowym wskaźnikiem wyników:	34,30%	Wartość wszystkich inwestycji przeznaczonych na finansowanie działalności gospodarczej niekwalifikującej się do systematyki :	6 599
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:	3,98%	Wartość wszystkich inwestycji przeznaczonych na finansowanie działalności gospodarczej kwalifikującej się do systematyki, ale niezgodnej z systematyką :	766

KPI dla segmentu ubezpieczeniowego na podstawie Zawiadomienia Komisji



Udział procentowy inwestycji zakładu ubezpieczeń lub zakładu reasekuracji, które są ukierunkowane na finansowanie działalności gospodarczej zgodnej z systematyką lub są powiązane z taką działalnością, w odniesieniu do wszystkich inwestycji (część 2)			
Dodatkowe informacje uzupełniające: podział licznika kluczowego wskaźnika wyników	Wartość procentowa		Kwota pieniężna (w mln zł)
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:	4,53%	na podstawie obrotu:	872
na podstawie nakładów inwestycyjnych:	7,03%	na podstawie nakładów inwestycyjnych:	1 353
w przypadku przedsiębiorstw finansowych:		w przypadku przedsiębiorstw finansowych:	
na podstawie obrotu:	0,00%	na podstawie obrotu:	0
na podstawie nakładów inwestycyjnych:	0,00%	na podstawie nakładów inwestycyjnych:	0
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:	4,23%	na podstawie obrotu:	814
na podstawie nakładów inwestycyjnych:	6,41%	na podstawie nakładów inwestycyjnych:	1 233
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	
na podstawie obrotu:	0,00%	na podstawie obrotu:	0
na podstawie nakładów inwestycyjnych:	0,00%	na podstawie nakładów inwestycyjnych:	0

KPI dla segmentu ubezpieczeniowego na podstawie Zawiadomienia Komisji



Udział procentowy inwestycji zakładu ubezpieczeń lub zakładu reasekuracji, które są ukierunkowane na finansowanie działalności gospodarczej zgodnej z systematyką lub są powiązane z taką działalnością, w odniesieniu do wszystkich inwestycji (część 3)				
Podział licznika kluczowego wskaźnika wyników według celu środowiskowego Działalność gospodarcza zgodna z systematyką – pod warunkiem uzyskania pozytywnej oceny pod kątem zasady „nie czynić poważnych szkód” i zabezpieczenia społecznego: (wartość procentowa)				
1) Łagodzenie zmian klimatu	Obrót:	1,83%	Działalność na rzecz przejścia: A (obróć)	0,04%
	nakłady inwestycyjne:	4,47%	Działalność na rzecz przejścia: A (nakłady inwestycyjne)	0,25%
			Działalność wspomagająca: B (obróć)	1,45%
			Działalność wspomagająca: B (nakłady inwestycyjne)	2,59%
2) Adaptacja do zmian klimatu	Obrót:	2,95%	Działalność wspomagająca: B (obróć)	0,16%
	nakłady inwestycyjne:	2,95%	Działalność wspomagająca: B (nakłady inwestycyjne)	0,17%
3) Zrównoważone wykorzystywanie i ochrona zasobów wodnych i morskich	Obrót:	0,00%	Działalność wspomagająca: B (obróć)	0,00%
	nakłady inwestycyjne:	0,00%	Działalność wspomagająca: B (nakłady inwestycyjne)	0,00%
4) Przejście na gospodarkę o obiegu zamkniętym	Obrót:	0,03%	Działalność wspomagająca: B (obróć)	0,02%
	nakłady inwestycyjne:	0,04%	Działalność wspomagająca: B (nakłady inwestycyjne)	0,01%
5) Zapobieganie zanieczyszczeniom i ich kontrola	Obrót:	0,00%	Działalność wspomagająca: B (obróć)	0,00%
	nakłady inwestycyjne:	0,00%	Działalność wspomagająca: B (nakłady inwestycyjne)	0,00%
6) Ochrona i odbudowa bioróżnorodności i ekosystemów	Obrót:	0,00%	Działalność wspomagająca: B (obróć)	0,00%
	nakłady inwestycyjne:	0,00%	Działalność wspomagająca: B (nakłady inwestycyjne)	0,00%

KPI dla segmentu bankowego

mln PLN		Aktywa zrównoważone środowiskowo ogółem	Kluczowy wskaźnik wyników w odniesieniu do obrotu (KPI Turnover)	Kluczowy wskaźnik wyników w odniesieniu do nakładów inwestycyjnych (KPI Capex)	% pokrycia (względem aktywów ogółem)	% aktywów wyłączonych z licznika przy obliczaniu wskaźnika zielonych aktywów (art. 7 ust 2 i 3 oraz sekcja 1.1.2 załącznika V)	% aktywów wyłączonych z mianownika przy obliczaniu wskaźnika zielonych aktywów (art. 7 ust. 1 oraz sekcja 1.2.4 załącznik V)
Główny kluczowy wskaźnik efektywności	Wskaźnik zielonych aktywów w odniesieniu do stanu	5 664	1,74%	1,95%	71,25%	37,27%	28,75%

mln PLN		Zrównoważona środowiskowo działalność ogółem	Kluczowy wskaźnik wyników w odniesieniu do obrotu (KPI Turnover)	Kluczowy wskaźnik wyników w odniesieniu do nakładów inwestycyjnych (KPI Capex)	% pokrycia (względem aktywów ogółem)	% aktywów wyłączonych z licznika przy obliczaniu wskaźnika zielonych aktywów (art. 7 ust 2 i 3 oraz sekcja 1.1.2 załącznika V)	% aktywów wyłączonych z mianownika przy obliczaniu wskaźnika zielonych aktywów (art. 7 ust. 1 oraz sekcja 1.2.4 załącznik V)
Dodatkowe kluczowe wskaźniki wyników	Wskaźnik zielonych aktywów (przepływ)	1 540	1,43%	1,58%	50,60%	50,20%	18,13%
	Gwarancje finansowe	116	0,51%	0,67%			
	Zarządzane aktywa	379	5,92%	10,08%			

KPI dla segmentu zarządzanie aktywami

Udział procentowy inwestycji zakładu ubezpieczeń lub zakładu reasekuracji, które są ukierunkowane na finansowanie działalności gospodarczej zgodnej z systematyką lub są powiązane z taką działalnością, w odniesieniu do wszystkich inwestycji (część 1)			
	Wartość procentowa		Kwota pieniężna (w mln zł)
Średnia ważona wartość wszystkich 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 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:	5,28%	na podstawie obrotu:	3 982
na podstawie nakładów inwestycyjnych:	9,63%	na podstawie nakładów inwestycyjnych:	7 262
Wartość procentowa aktywów objętych kluczowym wskaźnikiem wyników w stosunku do wszystkich inwestycji (wszystkich zarządzanych aktywów). Z wyłączeniem inwestycji w podmioty państwowe. (Stopa pokrycia):	59,70%	Wartość pieniężna aktywów objętych kluczowym wskaźnikiem wyników. Z wyłączeniem inwestycji w podmioty państwowe. (Stopa pokrycia):	75 438

KPI dla segmentu zarządzanie aktywami na podstawie Zawiadomienia Komisji

Udział procentowy inwestycji zakładu ubezpieczeń lub zakładu reasekuracji, które są ukierunkowane na finansowanie działalności gospodarczej zgodnej z systematyką lub są powiązane z taką działalnością, w odniesieniu do wszystkich inwestycji (część 1)			
Dodatkowe informacje uzupełniające: podział mianownika kluczowego wskaźnika wyników	Wartość procentowa		Kwota pieniężna (w mln zł)
Wartość procentowa instrumentów pochodnych w stosunku do aktywów ogółem objętych kluczowym wskaźnikiem wyników.	1,02%	Wyrażona w kwotach pieniężnych wartość instrumentów pochodnych.	772
Udział procentowy ekspozycji wobec przedsiębiorstw finansowych i niefinansowych UE nieobjętych art. 19a i 29a dyrektywy 2013/34/UE w aktywach ogółem objętych kluczowym wskaźnikiem wyników		Wartość ekspozycji wobec przedsiębiorstw finansowych i niefinansowych UE nieobjętych art. 19a i 29a dyrektywy 2013/34/UE	
w przypadku przedsiębiorstw niefinansowych:	22,57%	w przypadku przedsiębiorstw niefinansowych:	17 029
w przypadku przedsiębiorstw finansowych:	5,42%	w przypadku przedsiębiorstw finansowych:	4 087
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:	7,12%	w przypadku przedsiębiorstw niefinansowych:	5 371
w przypadku przedsiębiorstw finansowych:	1,00%	w przypadku przedsiębiorstw finansowych:	747
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:	40,92%	w przypadku przedsiębiorstw niefinansowych:	30 363
w przypadku przedsiębiorstw finansowych:	29,52%	w przypadku przedsiębiorstw finansowych:	22 266
Udział procentowy ekspozycji wobec innych kontrahentów w aktywach ogółem objętych kluczowym wskaźnikiem wyników:	0,00%	Wartość ekspozycji wobec innych kontrahentów :	0
Wartość wszystkich inwestycji przeznaczonych na finansowanie działalności gospodarczej niekwalifikującej się do systematyki w stosunku do wartości aktywów ogółem objętych kluczowym wskaźnikiem wyników:	62,20%	Wartość wszystkich inwestycji przeznaczonych na finansowanie działalności gospodarczej niekwalifikującej się do systematyki :	46 920
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:	5,18%	Wartość wszystkich inwestycji przeznaczonych na finansowanie działalności gospodarczej kwalifikującej się do systematyki, ale niezgodnej z systematyką :	3 905

KPI dla segmentu zarządzanie aktywami na podstawie Zawiadomienia Komisji

Udział procentowy inwestycji zakładu ubezpieczeń lub zakładu reasekuracji, które są ukierunkowane na finansowanie działalności gospodarczej zgodnej z systematyką lub są powiązane z taką działalnością, w odniesieniu do wszystkich inwestycji (część 2)			
Dodatkowe informacje uzupełniające: podział licznika kluczowego wskaźnika wyników	Wartość procentowa		Kwota pieniężna (w mln zł)
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:	3,37%	na podstawie obrotu:	2 540
na podstawie nakładów inwestycyjnych:	7,02%	na podstawie nakładów inwestycyjnych:	5 293
w przypadku przedsiębiorstw finansowych:		w przypadku przedsiębiorstw finansowych:	
na podstawie obrotu:	0,14%	na podstawie obrotu:	106
na podstawie nakładów inwestycyjnych:	0,16%	na podstawie nakładów inwestycyjnych:	120
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	
na podstawie obrotu:	0,00%	na podstawie obrotu:	0
na podstawie nakładów inwestycyjnych:	0,00%	na podstawie nakładów inwestycyjnych:	0

KPI dla segmentu zarządzanie aktywami na podstawie Zawiadomienia Komisji

Udział procentowy inwestycji zakładu ubezpieczeń lub zakładu reasekuracji, które są ukierunkowane na finansowanie działalności gospodarczej zgodnej z systematyką lub są powiązane z taką działalnością, w odniesieniu do wszystkich inwestycji (część 3)				
Podział licznika kluczowego wskaźnika wyników według celu środowiskowego Działalność gospodarcza zgodna z systematyką – pod warunkiem uzyskania pozytywnej oceny pod kątem zasady „nie czynić poważnych szkód” i zabezpieczenia społecznego: (wartość procentowa)				
1) Łagodzenie zmian klimatu	Obrót:	3,5%	Działalność na rzecz przejścia: A (obróć)	0,17%
	nakłady inwestycyjne:	9,4%	Działalność na rzecz przejścia: A (nakłady inwestycyjne)	0,47%
			Działalność wspomagająca: B (obróć)	2,77%
			Działalność wspomagająca: B (nakłady inwestycyjne)	5,02%
2) Adaptacja do zmian klimatu	Obrót:	0,11%	Działalność wspomagająca: B (obróć)	0,10%
	nakłady inwestycyjne:	0,23%	Działalność wspomagająca: B (nakłady inwestycyjne)	0,10%
3) Zrównoważone wykorzystywanie i ochrona zasobów wodnych i morskich	Obrót:	0,01%	Działalność wspomagająca: B (obróć)	0,01%
	nakłady inwestycyjne:	0,01%	Działalność wspomagająca: B (nakłady inwestycyjne)	0,01%
4) Przejście na gospodarkę o obiegu zamkniętym	Obrót:	0,02%	Działalność wspomagająca: B (obróć)	0,01%
	nakłady inwestycyjne:	0,02%	Działalność wspomagająca: B (nakłady inwestycyjne)	0,00%
5) Zapobieganie zanieczyszczeniom i ich kontrola	Obrót:	0,00%	Działalność wspomagająca: B (obróć)	0,00%
	nakłady inwestycyjne:	0,00%	Działalność wspomagająca: B (nakłady inwestycyjne)	0,00%
6) Ochrona i odbudowa bioróżnorodności i ekosystemów	Obrót:	0,00%	Działalność wspomagająca: B (obróć)	0,00%
	nakłady inwestycyjne:	0,00%	Działalność wspomagająca: B (nakłady inwestycyjne)	0,00%

KPI dla segmentu zarządzanie aktywami na podstawie Zawiadomienia Komisji

Zagregowany kluczowy wskaźnik wyników

Zagregowany kluczowy wskaźnik wyników

Zgodnie z Zawiadomieniem Komisji z dnia 8 listopada 2024 roku, aby spełnić wymogi dotyczące sprawozdawczości na poziomie skonsolidowanej grupy i ułatwić ujawnianie informacji związanych z systematyką przez inwestorów i kredytodawców, jednostki dominujące prowadzące sprawozdawczość powinny ponadto obliczać i publikować w ujawnianych informacjach kontekstowych, o których mowa w Załączniku XI do Aktu delegowanego dotyczącego Ujawnień, skonsolidowany kluczowy wskaźnik wyników na poziomie grupy w formie średniej ważonej odpowiednich kluczowych wskaźników wyników dotyczących, w stosownych przypadkach, zarządzania aktywami, działalności bankowej, inwestycyjnej oraz ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej, obliczonej z zastosowaniem wag odpowiadających udziałowi procentowemu obrotów uzyskanych z danego rodzaju działalności w skonsolidowanym całkowitym obrocie konglomeratu.

Ze względu na uznanie Grupy PZU za konglomerat finansowy, pominięto KPI dla przedsiębiorstw niefinansowych.

Ze względu na bardzo niski udział w przychodach Grupy PZU pominięto również KPI dla firm inwestycyjnych.

Kluczowy wskaźnik wyników w podziale na segmenty branżowe - w celu wyliczenia wag przyjęto następujący udział procentowy obrotów (przychodów) uzyskanych z danego rodzaju (segmentu) działalności w skonsolidowanym całkowitym obrocie (przychodach – rozdział 8.2.4.) Grupy PZU:

Segment działalności	Przychody (mln PLN)	Udział w przychodach Grupy ogółem (A)	Kluczowy wskaźnik wyników oparty na obrotach (B)	Kluczowy wskaźnik wyników oparty na nakładach inwestycyjnych (C)	Ważony kluczowy wskaźnik wyników oparty na obrotach (A*B)	Ważony kluczowy wskaźnik wyników oparty na nakładach inwestycyjnych (A*C)
Zarządzanie aktywami	952	1,38%	5,28%	9,63%	0,07%	0,13%
Instytucja kredytowa (bank)	29 115	42,26%	1,74%	1,95%	0,73%	0,82%
Firma inwestycyjna (maklerska)	44	0,06%				
Zakłady ubezpieczeń	35 056	50,88%	4,68%	7,31%	2,38%	3,72%
Przedsiębiorstwa niefinansowe	3 763	5,46%				
Look through	-26	-0,04%				
Ogółem	68 903	100,00%				
Średni kluczowy wskaźnik wyników					3,19%	4,67%



Minimalne gwarancje

Minimalne gwarancje w rozumieniu unijnego Rozporządzenie delegowane UE 2020/852 (Rozporządzenie dotyczące taksonomii)¹⁰ to jedno z podstawowych kryteriów determinujących czy dana działalność jest zrównoważona środowiskowo. Zgodnie z art. 3 Taksonomii UE, aby działalność gospodarcza była zakwalifikowana jako zrównoważona środowiskowo, podmioty ją prowadzące muszą przestrzegać zasady minimalnych gwarancji czyli działać zgodnie z międzynarodowymi standardami społecznymi i etycznymi. Zgodnie z art. 18 rozporządzenia, minimalne gwarancje są to procedury stosowane przez przedsiębiorstwo, które mają zapewnić przestrzeganie:

- wytycznych OECD dla przedsiębiorstw wielonarodowych (ang. OECD Guidelines for Multinational Enterprises);
- wytycznych ONZ dotyczących biznesu i praw człowieka (ang. UN Guiding Principles on Business and Human Rights).

Realizacja minimalnych gwarancji w PZU i Grupie PZU w 2025 roku

PZU i podmioty zależne prowadzące działalność zgodną z Taksonomią UE spełniają zasadę minimalnych gwarancji, zgodnie ze wskazaniami Platformy ds. zrównoważonego rozwoju oraz przedmiotowym zawiadomieniem Komisji.

W zakładach ubezpieczeń i reasekuracji Grupy PZU minimalne gwarancje badane są w zakresie działalności własnej i inwestycyjnej.

10) Zgodnie z Raportem opublikowanym przez Platformę ds. zrównoważonego finansowania UE dot. minimalnych gwarancji

W 2022 roku PZU przystąpił do United Nations Global Compact (UNGC) i tym samym zaakceptował 10 Zasad UNGC z obszaru praw człowieka, standardów pracy, ochrony środowiska i zapobiegania korupcji, które mają służyć osiągnięciu przez biznes Celów Zrównoważonego Rozwoju ONZ.

Prawa człowieka

Grupa PZU realizuje proces należytej staranności w obszarze praw człowieka zgodnie z zasadą 6 kroków opisanych w Wytycznych OECD dla przedsiębiorstw wielonarodowych. Grupa PZU posiada ustanowioną Politykę praw człowieka i przeprowadza analizę oddziaływania mającą na celu identyfikację potencjalnego negatywnego oddziaływania. W przypadku zidentyfikowania niekorzystnych skutków oddziaływania, Grupa PZU podejmuje działania mające na celu łagodzenie oraz naprawę sytuacji. Grupa PZU udostępnia kanały zgłaszania naruszeń, a każde zgłoszenie analizuje zachowując wewnętrzne procedury. Bieżącym monitoringiem są objęte zarówno zgłoszenia pozyskane wewnętrznie w Grupie PZU jak i z wiarygodnych źródeł zewnętrznych, m.in zgłoszenia od KPK OECD. Końcowym etapem procesu jest publiczne informowanie interesariuszy o zidentyfikowanych naruszeniach praw człowieka w ramach sprawozdawczości zrównoważonego rozwoju. Grupa PZU poddaje przeglądowi posiadane regulacje wewnętrzne w obszarze praw człowieka celem ich udoskonalenia.

w Taksonomii UE (Final Report on Minimum Safeguards, October 2022)

„**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.

„Polityka praw człowieka” dostępna jest na stronie internetowej PZU: <https://www.pzu.pl/grupa-pzu/zrownowazony-rozwoj/polityki-i-raporty>

Podmioty Grupy PZU przyjęły „Politykę praw człowieka”, tym samym zobowiązały się do przestrzegania praw człowieka zgodnie z Wytycznymi ONZ dotyczącymi biznesu i praw człowieka oraz Wytycznymi OECD dla przedsiębiorstw wielonarodowych. Grupa Pekao i Grupa Alior Banku mają osobne polityki obejmujące obszar poszanowania praw człowieka.

Przeciwdziałanie naruszeniom praw człowieka

W Grupie PZU obowiązuje również „Procedura dot. przeciwdziałania naruszeniom praw człowieka” szczegółowo opisana w sekcji [Zarządzanie własnymi zasobami pracowniczymi](#). Grupa Pekao i Grupa Alior Banku posiadają osobne procedury w tym zakresie.

W 2025 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); w obszarze naruszeń praw człowieka;
- zarzutów przed Business and Human Rights Resource Centre.

Bezpieczeństwo pracowników

Komfort i bezpieczeństwo pracowników to także przeciwdziałanie wszelkim przejawom przemocy i molestowania w miejscu pracy. W tym celu Grupa wdraża polityki zapobiegające mobbingowi i dyskryminacji, zapewnia mechanizmy zgłaszania naruszeń oraz ochronę zgłaszających. Organizowane są również działania edukacyjne i szkolenia dotyczące przeciwdziałaniu dyskryminacji i mobbingowi, a w przypadku zgłoszenia nieprawidłowości prowadzone są wewnętrzne postępowania wyjaśniające.

Bezpieczeństwo cyfrowe i ochrona danych

Grupa PZU przestrzega przepisów dotyczących ochrony danych osobowych (RODO), stosuje zabezpieczenia techniczne i organizacyjne chroniące dane, a także zapewnia przejrzystość w zakresie ich przetwarzania oraz dostęp do informacji o sposobie wykorzystywania danych.

Transparentność działania

W podmiotach Grupy PZU funkcjonują wewnętrzne procesy oraz procedury dotyczące zarządzania działaniami antykorupcyjnymi. Podmioty Grupy PZU dokonują przeglądu przepisów wewnętrznych z obszaru zarządzania ryzykiem korupcji pod kątem ich aktualności. Szczegółowo temat ten jest opisany w części [\[G1-3\] Zapobieganie korupcji i przekupstwu oraz ich wykrywanie](#).

Funkcjonowanie w Grupie PZU ww. regulacji zapewnia zgodność z Wytycznymi OECD dla przedsiębiorstw

wielonarodowych, które zawierają łącznie dwanaście wytycznych w obszarach korupcji i konkurencji. Działalność Grupy PZU prowadzona jest w sposób odpowiedzialny i etyczny, z poszanowaniem potrzeb jednostki, jak i społeczeństwa oraz środowiska. W Grupie PZU w oparciu o standardy wynikające z zaleceń organów antymonopolowych, w tym Komisji Europejskiej i Prezesa UOKiK oraz międzynarodowych organizacji pozarządowych (Komisja Konkurencji Międzynarodowej Izby Handlowej ICC, OECD), realizowane są działania wspierające zwiększanie świadomości prawa konkurencji. Przykładem takiej inicjatywy jest „Program antykorupcyjny” realizowany w PZU. Inne podmioty w Grupie PZU realizują własne inicjatywy w tym obszarze.

Innym przykładem realizacji działań wspierających zasady uczciwej konkurencji jest „Program zgodności z prawem konkurencji i konsumentów” w PZU. Jego celem jest wspieranie utrzymania zgodności z przepisami ustawowymi, wykonawczymi i zarządzeniami wewnętrznymi, które mają zastosowanie do produktów i usług Grupy PZU oraz efektywne szkolenie pracowników w tym zakresie. Program służy zapobieganiu i wykrywaniu naruszeń prawa, w tym prawa konkurencji i prawa konsumenckiego.

Zgodność działalności z prawem konkurencji

W Grupie PZU zostały przyjęte regulacje wewnętrzne dotyczące przestrzegania prawa konkurencji jako trwałego elementu kultury korporacyjnej. PZU przyjął i stosuje „Wytyczne w sprawie konkurencji”, a pozostałe podmioty Grupy PZU adresują ten obszar w ramach swoich wewnętrznych procedur. Regulacje te określają i definiują m.in.: relacje z konkurentami i pośrednikami, porozumienia ograniczające konkurencję, zasady współpracy pomiędzy zakładami ubezpieczeń.

W 2025 roku wobec PZU i podmiotów Grupy PZU nie zapadł prawomocny wyrok dotyczący sprawy korupcyjnej, ani w obszarze naruszenia przepisów o ochronie konkurencji.

W 2025 roku nie zapadł dla PZU i podmiotów Grupy PZU prawomocny wyrok wydany przez Wojewódzki Sąd Administracyjny lub Naczelny Sąd Administracyjny potwierdzający naruszenie przepisów prawa podatkowego.

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów

Podmioty Grupy PZU są zobowiązane do przestrzegania przepisów prawa konkurencji określonych w ustawie z dnia 16 lutego 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów oraz przepisach wspólnotowych. Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów jest podstawowym aktem prawnym zawierającym przepisy prawa konkurencji w Polsce.

Strategia podatkowa

W Grupie PZU zostały wdrożone strategie i procesy zarządzania ryzykiem podatkowym, zgodnie z wymaganiami wytycznych ONZ i OECD w tym zakresie. Realizacja obowiązków podatkowych wykonywana jest na podstawie obowiązujących przepisów prawa podatkowego oraz przyjętych regulacji wewnętrznych.

W przypadku, kiedy przepisy prawa podatkowego ulegają zmianie, regulacje wewnętrzne podlegają aktualizacji. Podmioty Grupy PZU stosują do czasu

przyjęcia regulacji wewnętrznych, aktualne przepisy podatkowe.

Podmioty Grupy PZU wywiązują się z płatności podatków w terminach wskazanych w przepisach podatkowych. Grupa PZU jest jednym z największych podatników podatku dochodowego wykazywanych przez Ministerstwo Finansów.

Broń kontrowersyjna

PZU i podmioty zależne Grupy PZU nie prowadzą działalności związanej w jakikolwiek sposób z bronią kontrowersyjną (miny przeciwpiechotne, amunicja kasetowa, broń chemiczna i biologiczna).

Poszczególne typy broni kontrowersyjnej zakazane są na mocy konwencji i traktatów międzynarodowych, których Polska jest sygnatariuszem. PZU i podmioty Grupy PZU działają z poszanowaniem prawa międzynarodowego. PZU i podmioty Grupy PZU nie prowadzą działalności biznesowej w obszarze broni kontrowersyjnej.

8.3. (S) Zagadnienia społeczne – pracownicy Grupy PZU

[S1.SBM-3] Istotne wpływy, ryzyka i szanse oraz ich wzajemne związki ze strategią i z modelem biznesowym

8.3.1. Zarządzanie istotnymi wpływami, ryzykami i szansami oraz ich wzajemnymi związkami ze strategią i modelem biznesowym

Własne zasoby pracownicze w definicji Grupy PZU i zdefiniowane na potrzeby oświadczenia obejmują:

- pracowników, czyli osoby zatrudnione na podstawie umów o pracę;
- osoby niebędące pracownikami, do których Grupa PZU zalicza osoby zatrudnione na podstawie umowy o dzieło, umowy zlecenia, umowy o świadczenie usług, umowy agencyjne oraz umowy o praktyki absolwenckie.

W raportowanych wskaźnikach nie uwzględniono osób zatrudnionych w oparciu o kontrakty menadżerskie, o ile nie wskazano inaczej.

Grupa PZU, definiując kluczowe obszary wpływu, szans i ryzyk w zakresie własnych zasobów pracowniczych, stosuje podejście zgodne z wymogami ESRS. Analiza obejmuje zarówno trendy zewnętrzne (zmiany społeczne, gospodarcze i regulacyjne), jak i wyzwania biznesowe oraz potrzeby wewnętrzne. Dzięki temu możliwe jest tworzenie środowiska pracy, które równoważy realizację celów biznesowych z odpowiedzią na potrzeby pracowników. Grupa PZU wpływa na pracowników przez:

- wspieranie rozwoju zawodowego, który obejmuje dostęp do programów rozwojowych, mentoringowych z jednoczesnym zapewnieniem równego traktowania i możliwości awansu;
- ochronę praw pracowniczych, w tym przestrzeganie standardów zgodnych z powszechnie obowiązującym prawem oraz wewnętrznymi politykami dotyczącymi równości i ochrony danych osobowych;
- zapewnienie odpowiednich warunków pracy, m.in. przez wdrożenie polityk BHP, standardów ergonomii stanowisk oraz elastycznych form zatrudnienia;
- utrzymanie efektywności kanałów komunikacji, między pracownikami a kierownictwem, w tym zaangażowanie i reprezentacja związków zawodowych;

- wdrożone, zgodnie z dobrymi praktykami rynkowymi procedury antymobbingowe dla pracowników wraz z mechanizmami zgłaszania incydentów ich łamania.

Wpływ Grupy PZU na osoby niebędące pracownikami jest ograniczony i dotyczy głównie jakości świadczonych usług oraz przestrzegania zasad etycznych.

Wyniki DMA jak i przegląd oceny podwójnej istotności oraz własne analizy zespołów HR w 2025 roku nie wykazały istotnego rzeczywistego, negatywnego oddziaływania na pracowników zatrudnionych w Grupie PZU. Niemniej Grupa PZU jest świadoma i identyfikuje potencjalne negatywne wpływy, takie jak praca w nadgodzinach w okresach wystąpienia szkód masowych, napięcia w obszarze komunikacji i partycypacji pracowniczej. Dodatkowo potencjalny negatywny wpływ na postrzeganie Grupy PZU w obszarze równości płci w organach zarządczych i nadzorczych może wystąpić w przypadku nieosiągnięcia wskaźników określonych w obowiązujących regulacjach.

Grupa PZU realizuje inicjatywy, które przyczyniają się do jej pozytywnego wpływu na pracowników, zidentyfikowanego w DMA. Prowadzi działania wspierające dobrostan pracowników zgodnie ze strategią #DobryStan promującą zdrowie psychiczne i fizyczne. Oferuje różnorodne programy rozwojowe, w tym szkolenia z kompetencji cyfrowych i przywódczych, a także inwestuje w rozwój wiedzy przez dofinansowanie studiów podyplomowych. W Grupie PZU funkcjonuje hybrydowy model pracy, pracownicy mogą korzystać z dodatkowych dni lub godzin wolnych od pracy w ważnych momentach życia rodzinnego. W Grupie PZU funkcjonują mechanizmy wspierające osoby wracające z urlopów rodzicielskich. System awansów wewnętrznych i różnorodne działania, tworzą środowisko sprzyjające rozwojowi zawodowemu i osobistemu. Efektywne

kanały komunikacji, w tym badania satysfakcji, umożliwiają identyfikację potrzeb pracowników. Reprezentacja związków zawodowych oraz działania na rzecz zmniejszenia luki płacowej wspierają równe szanse.

Powyższe działania przekładają się na pozytywny wpływ na pracowników Grupy PZU, i mogą zwiększyć ich poczucie bezpieczeństwa i stabilności zatrudnienia, poprawić komfort pracy oraz umożliwić rozwój zawodowy w strukturach Grupy PZU. Programy well-beingowe mogą przełożyć się na wzrost odporności psychicznej i fizycznej, a w konsekwencji na wyższą satysfakcję i zaangażowanie. Hybrydowy model pracy oraz elastyczne godziny pracy wspierają równowagę między życiem zawodowym a prywatnym, a inicjatywy w zakresie różnorodności i równości płci budują kulturę inkluzywną i sprzyjającą współpracy.

Ryzyka i szanse związane z pracownikami

Grupa PZU analizuje ryzyka związane z zasobami pracowniczymi przez regularne monitorowanie warunków pracy, potrzeb pracowników oraz specyfiki działań podejmowanych w określonych kontekstach, w tym w sytuacjach kryzysowych. Proces ten opiera się na Polityce Zarządzania Kapitałem Ludzkim, Strategii HR na lata 2025–2027 oraz podejściu Employee Experience Management (EXM), które umożliwia identyfikację czynników wpływających na satysfakcję pracowników. Do zidentyfikowanych ryzyk należą:

- ryzyko braku wykwalifikowanej kadry, w szczególności w obszarach wymagających specjalistycznych kompetencji;

- ryzyko przekroczenia budżetu wynagrodzeń – wynikające z presji rynkowej i konieczności zatrudnienia wysokoopłacanych specjalistów;
- ryzyko strajków i protestów;
- ryzyko związane z wielkością oraz dużym zróżnicowaniem Grupy PZU. Organizacja zatrudnia reprezentantów 4 pokoleń, a to oznacza bardziej zróżnicowane potrzeby pracowników i konieczność stosowania dopasowanych metod zarządzania;
- ryzyko nieprzestrzegania zasad i wystąpienie zachowań niepożądanych, mobbing, zjawisko poniżania.

Szanse obejmują:

- system wewnętrznych rekrutacji pozwalający na rozwój umiejętności oraz utrzymanie talentów w organizacji;
- udział w audytach i rankingach różnorodności, które dają szansę na wdrożenie konkretnych działań wspierających inkluzywność i poprawę środowiska pracy;
- wzmacnianie dialogu społecznego jako źródła informacji o oczekiwaniach pracowników w zakresie wynagrodzeń, benefitów i warunków pracy, a także zapobieganiu nierównemu traktowaniu.

Specyficzne warunki pracy i grupy zawodowe najbardziej narażone na ryzyko

W Grupie PZU zidentyfikowane zostały specyficzne warunki pracy oraz grupy zawodowe narażone na ryzyko. Należą do nich pracownicy zaangażowani w działania kryzysowe oraz pracownicy intensywnie współpracujący z klientami. Są oni narażeni na pracę w nadgodzinach, co za tym idzie prace pod presją czasu, stres związany z koniecznością szybkiego działania oraz i stres związany z obsługą roszczeń.

Grupa PZU podejmuje działania łagodzące, wdrożyła procedury reagowania które w sytuacjach kryzysowych zapewniają elastyczność, wsparcie psychologiczne i odpowiednie warunki BHP. Szkolenia z zarządzania stresem i komunikacji.

Ryzyko wystąpienia incydentów pracy przymusowej lub obowiązkowej i pracy dzieci

Grupa PZU nie identyfikuje operacji obarczonych ryzykiem wystąpienia pracy przymusowej lub obowiązkowej. Dodatkowo przyjęta Polityka praw człowieka Grupy PZU zakazuje takich praktyk. Swoim zakresem obejmuje pracowników, kontrahentów i dostawców. Polityka praw człowieka Grupy PZU uwzględnia główne konwencje MOP i wytyczne ONZ.

Grupa PZU prowadzi działalność w krajach o wysokim poziomie ochrony praw pracowniczych, co minimalizuje ryzyko pracy przymusowej. Nie zidentyfikowano obszarów geograficznych, w których takie ryzyko mogłoby wystąpić.

Grupa PZU prowadzi swoją działalność w krajach, w których obowiązują ścisłe regulacje prawne zakazujące pracy dzieci. Nie zidentyfikowano obszarów geograficznych obarczonych ryzykiem wystąpienia pracy dzieci. Grupa PZU nie zatrudnia osób poniżej 15. roku życia, a w przypadku młodocianych przestrzega przepisów ograniczających rodzaj i warunki pracy.

[\[S1-6\] Charakterystyka pracowników jednostki](#)

[\[S1-9\] Wskaźniki różnorodności](#)

8.3.2. Wskaźniki dotyczące własnych zasobów pracowniczych

Podsekcja przedstawia wskaźniki w zakresie:

- statystyki pracowników w podziale na lokalizację, płeć i grupy wiekowe;
- statystyki pracowników w podziale na płeć w najwyższym kierownictwie;
- liczby pracowników, którzy opuścili firmę oraz wskaźnika rotacji;
- komentarze w zakresie ochrony socjalnej i odpowiedniej płacy;
- statystyki osób nie będących pracownikami,
- liczby incydentów związanych z pracą oraz liczby ofiar śmiertelnych;
- odsetka pracowników objętych systemem zarządzania bezpieczeństwem i higieną pracy.

Informacja metodyczna: Do liczby pracowników uwzględnia się wyłącznie osoby pozostające w stosunku pracy w ramach umowy o pracę z jednostką. Nie uwzględnia się osób wykonujących pracę w ramach kontraktów menedżerskich (w tym członków zarządu) ani osób świadczących pracę na podstawie umów cywilnoprawnych lub innych form zatrudnienia niebędących stosunkiem pracy.

Liczba pracowników jest przedstawiana w przeliczeniu na pełne etaty (EPC lub FTE) na 31 grudnia raportowanego roku, chyba że zaznaczono inaczej. Dane dotyczące liczby pracowników w przeliczeniu na pełne etaty (EPC lub FTE) zostały zaokrąglone do pełnych liczb. W wyniku zaokrąglenia dane jednostkowe nie sumują się do liczby pracowników ogółem.

Do obliczeń wskaźników Grupa PZU uwzględniła zarówno pracowników aktywnych, jak i nieaktywnych (np. na długotrwałych zwolnieniach lekarskich, urlopach macierzyńskich, wychowawczych), a także zatrudnionych na umowę na zastępstwo. Część pracowników jest zatrudniona w różnych podmiotach Grupy PZU na część etatu, zgodnie z parytetem wynikającym z zakresu obowiązków. Do liczby pracowników nie są wliczane osoby zatrudnione na ułamkowy etat z wynagrodzeniem proporcjonalnym do minimalnego wynagrodzenia, gdy zatrudnienie to stanowi dodatek do głównego zatrudnienia w innym podmiocie Grupy PZU.

Występują różnice w danych dotyczących zatrudnienia pomiędzy sprawozdaniem finansowym i sprawozdawczością zrównoważonego rozwoju. Wynikają one z przyjęcia innych metodyk liczenia. W sprawozdaniu finansowym przyjęto metodykę wyliczenia średniego zatrudnienia zgodnie z wymaganiami Głównego Urzędu Statystycznego.

W sprawozdaniu zrównoważonego rozwoju przyjęto metodykę zgodnie z opisem w informacji metodycznej.

Grupa PZU zatrudnia łącznie 37 719 pracowników w podmiotach objętych konsolidacją w tym oświadczeniu. Spośród tej liczby 13 279 to mężczyźni, a 24 440 to kobiety.

Na koniec okresu sprawozdawczego Grupa PZU zatrudniała pracowników 35 232 w Polsce, 1013 w Litwie, 602 w Łotwie i 156 w Estonii oraz 716 w Ukrainie. Podmioty z Ukrainy nie były uwzględnione w sprawozdaniu z 2024 roku, zgodnie z wyłączeniem dla podmiotów, które nie wpływały istotnie na jakość przedstawianych danych zrównoważonego rozwoju, a jednocześnie pozyskanie z nich danych stanowiło znaczące wyzwanie organizacyjne.

Struktura wiekowa Grupy PZU wykazuje największy 63% udział pracowników pomiędzy 30 a 50 rokiem życia, pracownicy powyżej 50 roku życia stanowili 26%, a pracownicy poniżej 30 roku życia 11%.

W swoich praktykach zatrudnienia Grupa PZU w znaczącym stopniu wykorzystuje zatrudnienie na czas nieokreślony obejmujący 33 237 pracowników, 4 482 pracowników jest zatrudnionych na czas określony. Grupa PZU zatrudnia 31 538 osoby w pełnym wymiarze czasu pracy oraz 12 190 osób w niepełnym czasie pracy.

W okresie sprawozdawczym 4 609 pracowników zakończyło pracę w Grupie PZU. Wskaźnik rotacji pracowników wyniósł 12% z uwzględnieniem dobrowolnych odejść i zwolnień. Wartość ta została obliczona według liczby odejść podzielonych przez liczbę pracowników.

Na stanowiskach kadry kierowniczej najwyższego szczebla zatrudnionych jest 792 pracowników Grupy PZU, 449 mężczyzn oraz 343 kobiet.

Informacja metodyczna Kadra kierownicza najwyższego szczebla - informacja metodyczna:

Wyższa Kadra Kierownicza to osoby zajmujące wysokie stanowiska kierownicze w strukturze organizacyjnej, odpowiedzialne za zarządzanie i nadzór nad określonymi obszarami działalności, których decyzje i działania mają ważny wpływ na funkcjonowanie tych obszarów, przy czym nie obejmują one kompetencji decyzyjnych właściwych dla Zarządu.

Jednocześnie, z uwagi na zróżnicowanie struktur organizacyjnych w podmiotach Grupy PZU oraz odmienne nazewnictwo i poziomy stanowisk, w praktyce operacyjnej stosowane jest doprecyzowanie tej definicji przez wskazanie konkretnych ról lub stanowisk, co zapewnia jednoznaczność i spójność interpretacyjną. Podmioty Grupy PZU stosują różny poziom organizacyjny.

Pracownicy Grupy PZU w podziale na płeć

Płeć	Liczba pracowników (EPC)		Liczba pracowników (%)		Liczba pracowników (osoby)		Liczba pracowników (%)	
	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025
Mężczyzna	13 190	13 279	35%	35%	15 522	15 542	35%	36%
Kobieta	24 867	24 440	65%	65%	28 656	28 186	65%	64%
Ogółem Pracownicy	38 058	37 719	100%	100%	44 178	43 728	100%	100%

Pracownicy Grupy PZU w podziale na formę zatrudnienia, wymiar czasu pracy oraz płeć

	Mężczyzna		Kobieta		Ogółem	
	2024	2025	2024	2025	2024	2025
Liczba pracowników zatrudnionych na czas nieokreślony (EPC)	11 307	11 572	21 741	21 665	33 049	33 237
Liczba pracowników zatrudnionych na czas określony (EPC)	1 883	1 707	3 127	2 775	5 010	4 482
Liczba pracowników, którym nie gwarantuje się godzin pracy (EPC)	0	0	0	0	0	0
Liczba pracowników zatrudnionych w pełnym wymiarze czasu pracy (liczba)	10 842	10 996	20 775	20 542	31 617	31 538
Liczba pracowników zatrudnionych w niepełnym wymiarze czasu pracy (liczba)	4 680	4 546	7 881	7 644	12 561	12 190

Pracownicy Grupy PZU w podziale na grupy wiekowe

Grupa wiekowa	Liczba pracowników (EPC)		Liczba pracowników (%)	
	2024	2025	2024	2025
<30 lat	4 499	4 326	12%	11%
Pomiędzy 30 a 50 lat	23 722	23 706	62%	63%
>50 lat	9 283	9 687	24%	26%

Dane nie uwzględniają podmiotów zależnych PZU Zdrowie

Pracownicy Grupy PZU w podziale na kraje

Kraj	Liczba pracowników (EPC)		Liczba pracowników (%)	
	2024	2025	2024	2025
Polska	36 327	35 232	95%	93%
Litwa	976	1 013	3%	3%
Łotwa	601	602	2%	2%
Estonia	154	156	0%	0,4%
Ukraina	-	716	-	2%

Kadra kierownicza najwyższego szczebla Grupy PZU w podziale na płeć

	Pracownicy w kadrze kierowniczej najwyższego szczebla (EPC)		Pracownicy w kadrze kierowniczej najwyższego szczebla (%)	
	2024	2025	2024	2025
Mężczyzna	428	449	60%	57%
Kobieta	281	343	40%	43%
Ogółem Pracownicy	709	792	100%	100%

[S1-10] Odpowiednie płace

Wskaźniki dotyczące adekwatnej płacy

Wszyscy pracownicy zatrudnieni w podmiotach objętych zakresem konsolidacji oświadczenia otrzymują adekwatną płacę, zgodną z mającymi zastosowanie wskaźnikami referencyjnymi.

[S1-11] Ochrona socjalna

Wskaźniki dotyczące ochrony socjalnej

W Grupie PZU wszyscy pracownicy są objęci pełną ochroną socjalną zgodnie z prawem poszczególnych państw, w których Grupa PZU zatrudnia pracowników. Ochrona socjalna pokrywa szerokie spektrum poważnych zdarzeń życiowych, m.in.: chorobę, bezrobocie, urlop rodzicielski, wypadki przy pracy, nabytą niepełnosprawność, emeryturę. Poza zapewnieniem ochrony socjalnej wynikającej z regulacji prawnych PZU i niektóre podmioty dodatkowo objęty pracowników systemem dopłaty do 100% wynagrodzenia chorobowego, jeżeli niezdolność do pracy jest spowodowana: chorobą trwającą nieprzerwanie co najmniej 35 dni, połączoną z przynajmniej jednodniowym pobytem w szpitalu, związanym z leczeniem skutków choroby (z wyłączeniem badań ambulatoryjnych i pomocy ambulatoryjnej) w placówce lecznictwa zamkniętego, stwierdzonym zaświadczeniem lekarskim, chorobą nowotworową, gruźlicą, nieszczęśliwym wypadkiem powstałym poza czasem pracy.

[S1-7] Charakterystyka osób niebędących pracownikami stanowiących własnych pracowników jednostki

Liczba osób niebędących pracownikami

Grupa PZU dostosowała definicję osób niebędących pracownikami do specyfiki swojej działalności. Jednocześnie ze względu na brak jednolitych narzędzi pozwalających na zebranie dokładnych danych prezentowane wartości stanowią wartość szacunkową na podstawie liczby osób wykonujących pracę na podstawie umów cywilnoprawnych Grupa PZU dokonała wszelkich starań w zakresie identyfikacji źródeł danych i kompletności ich dostarczenia. Niemniej mogą one nie obejmować wszystkich jednostek organizacyjnych, które zatrudniają osoby w oparciu o inne dokumenty niż umowa o pracę. Dane dotyczące osób nie będących pracownikami prezentowane są w liczbie osób zatrudnionych na 31 grudnia 2025 roku.

	Liczba osób	
	2024	2025
Osoby wykonujące prace na podstawie umów cywilnoprawnych	10 326	12 894
Agenci	16 352	16 286
Ogółem osoby nie będące pracownikami	26 678	29 180

[S1-8] Zakres rokowań zbiorowych i dialogu społecznego

Wskaźniki dotyczące zakresu rokowań zbiorowych i dialogu społecznego

Wskaźnik ten różni się pomiędzy krajami działalności i został on przedstawiony w tabeli poniżej.

Rokowania zbiorowe i dialog społeczny realizowany jest na podstawie lokalnych regulacji oraz wewnętrznych procedur. W żadnym z podmiotów zależnych Grupy PZU objętych zakresem oświadczenia nie została podpisana umowa z pracownikami dotycząca reprezentacji przez europejską radę zakładową (EWC), radę zakładową europejskiej spółki akcyjnej (SE) ani radę zakładową spółdzielni europejskiej (SCE).

Stopa pokrycia	Zakres rokowań		Dialog społeczny
	Pracownicy – EOG*	Pracownicy – spoza EOG	Reprezentacja w miejscu pracy (tylko EOG)***
0 – 19%	Łotwa, Estonia		Łotwa
20 – 39%	Polska		
40 – 59%			Polska
60 – 79%			
80 – 100%	Litwa	Ukraina	Litwa, Estonia

*) W przypadku państw, w których jednostka ma >50 pracowników stanowiących >10 % całkowitej liczby pracowników.
**) Oszacowanie dla regionów, w których jednostka ma >50 pracowników stanowiących >10 % całkowitej liczby pracowników.
***) W przypadku państw, w których jednostka ma >50 pracowników stanowiących >10 % całkowitej liczby pracowników.

[S1-12] Osoby z niepełnosprawnościami

Wskaźniki dotyczące osób z niepełnosprawnościami

W Grupie PZU 4% zatrudnionych stanowią osoby z niepełnosprawnością. W porównaniu do roku 2024 liczba pracowników z niepełnosprawnościami wzrosła o 2 punkty procentowe. Wartość ta została wyliczona na podstawie dobrowolnego ujawnienia pracowników, zgodnie z lokalnymi wymogami prawnymi.

[S1-13] Wskaźniki dotyczące szkoleń i rozwoju umiejętności

Wskaźniki dotyczące szkoleń i rozwoju umiejętności

Grupa PZU dba o rozwój swoich pracowników zapewniając średnio 28,2 godzin szkoleniowych swoim pracownikom w ciągu roku.

Płeć	Średnia liczba godzin szkoleniowych	
	2024	2025
Mężczyzna	31,2	25,5
Kobieta	37,6	29,8
Ogółem Pracownicy	35,3	28,2

Jednocześnie 86% pracowników uczestniczyło w regularnych przeglądach wyników i rozwoju kariery. Grupa PZU przyjęła ogólną definicję stosowaną w ESRS jako ocena wyników pracownika przez kierownictwo, dział kadrowy lub współpracowników, przeprowadzana minimum raz w roku. Definicja ta została odpowiednio dostosowana do indywidualnych programów działających w poszczególnych podmiotach Grupy PZU.

Płeć	Odsetek pracowników, którzy uczestniczyli w regularnych przeglądach wyników i rozwoju kariery	
	2024	2025
Mężczyzna	91%	87%
Kobieta	87%	85%
Ogółem Pracownicy	88%	86%

[S1-14] Wskaźniki bezpieczeństwa i higieny pracy

Wskaźniki BHP

W trakcie okresu sprawozdawczego odnotowano 87 wypadków przy pracy wśród naszych własnych pracowników. Wskaźnik zgłoszonych wypadków przy pracy wyniósł 1,54 na milion przepracowanych godzin. Systemem BHP i monitoringiem wskaźników objęci są pracownicy podmiotów Grupy PZU. Osoby nie będące pracownikami oraz pracownicy w łańcuchu wartości nie są objęte systemem BHP i nie są uwzględnione w monitoringu wskaźników BHP. Podmioty PZU Zdrowie nie są objęte systemem raportowania danych BHP.

Wskaźnik	Jednostka	2024	2025
Odsetek pracowników objętych systemem zarządzania BHP	%	100	100%
Liczba ofiar śmiertelnych w wyniku urazów / złego stanu zdrowia związanych z pracą	#	0	0
Liczba wypadków związanych z pracą wśród własnych zasobów pracowniczych podlegających zgłoszeniu	#	56	87
Wskaźnik wypadków związanych z pracą podlegających zgłoszeniu	Na milion przepracowanych godzin	0,97	1,54
Liczba przypadków złego stanu zdrowia pracowników związanego z pracą podlegających zgłoszeniu	#	7	7
Liczba dni straconych z powodu urazów, wypadków śmiertelnych lub złego stanu zdrowia związanego z pracą	#	3 228	3600

[S1-15] Wskaźniki równowagi między życiem zawodowym a prywatnym

Mierniki równowagi między życiem zawodowym a prywatnym

Do urlopu z powodów rodzinnych zakwalifikowano m.in. urlop macierzyński, rodzicielski, urlop opiekuńczy, urlop okolicznościowy i dodatkowe dni wolne związane z opieką nad dziećmi. W 2025 roku skorzystało z takiego urlopu 29% uprawnionych pracowników. Wszyscy pracownicy w Grupie PZU są uprawnieni do urlopów ze względów rodzinnych na podstawie lokalnych przepisów prawa pracy w krajach operacji podmiotów Grupy PZU.

Informacja metodyczna: na potrzeby niniejszego standardu pojęcia te definiuje się jako:

- a) urlop macierzyński: chroniony przez zatrudnienie urlop dla zatrudnionych kobiet bezpośrednio w okresie porodu (lub w niektórych krajach – adopcji); do urlopu macierzyńskiego zaliczono wszystkie urlopy związane z macierzyństwem, czyli urlop macierzyński, rodzicielski i urlop wychowawczy. Do tych urlopów zaliczono również opiekę nad zdrowym dzieckiem,
- b) urlop ojcowski: urlop z okazji narodzin lub adopcji dziecka dla ojca lub, w przypadku i w zakresie przewidzianym przez prawo krajowe, dla równoważnego drugiego rodzica, w celu sprawowania opieki,
- c) urlop opiekuńczy: urlop dla pracowników w celu zapewnienia osobistej opieki lub wsparcia krewnemu lub osobie, która mieszka w tym samym gospodarstwie domowym, i która wymaga znaczącej opieki lub wsparcia z poważnych przyczyn medycznych, zgodnie z definicją każdego państwa członkowskiego.

Wskaźnik	2024	2025
Odsetek pracowników uprawnionych do wzięcia urlopu ze względów rodzinnych	100%	100%
Odsetek uprawnionych pracowników, którzy skorzystali z urlopu ze względów rodzinnych, w tym:	23%	29%
Mężczyzna	17%	20%
Kobieta	26%	33%

[S1-16] Wskaźniki wynagrodzeń (luka płacowa i całkowite wynagrodzenie)

Mierniki wynagrodzeń

Całkowity wskaźnik wynagrodzeń w Grupie PZU, określony jako stosunek wynagrodzenia najwyżej opłacanej osoby do mediany rocznego całkowitego wynagrodzenia wszystkich pracowników (z wyłączeniem najwyżej opłacanej osoby), wynosi 19,4 za okres sprawozdawczy.

Informacja metodyczna: Przy ustalaniu stanowiska lub funkcji najwyżej wynagradzanej osoby uwzględnia się również osoby świadczące usługi w ramach kontraktów menedżerskich. W pierwszej kolejności identyfikuje się stanowisko lub funkcję, w przypadku których zgodnie z polityką wynagradzania przewidziany jest najwyższy poziom wynagrodzenia. Jeżeli w danym roku stanowisko lub funkcję pełniła więcej niż jedna osoba, na potrzeby określenia łącznego rocznego wynagrodzenia sumuje się wynagrodzenia każdej z tych osób, odpowiednio do okresów sprawowania przez nie obowiązków. Ustalony poziom rocznego wynagrodzenia wypłaconego w ramach stanowiska lub funkcji o potencjalnie najwyższym poziomie wynagrodzenia wynikającym z polityki wynagradzania, porównuje się z rocznymi wynagrodzeniami wypłaconymi odrębnie pozostałym osobom na innych stanowiskach lub funkcjach.

Nieskorygowana luka płacowa pomiędzy kobietami i mężczyznami wynosi 25%.

Informacja metodyczna: Na poziomie skonsolidowanym wskaźniki zostały obliczone jako średnia ważona wskaźnika luki płacowej dla poszczególnych podmiotów Grupy PZU, przy czym wagą była liczba pracowników w

każdym z tych podmiotów. Do wyliczeń nie uwzględniono podmiotów zatrudniających poniżej 100 pracowników.

W 2025 Grupa PZU obliczyła skorygowaną lukę płacową. Skorygowana luka płacowa między kobietami a mężczyznami, zdefiniowana jako różnica średniego poziomu wynagrodzenia między pracownikami płci żeńskiej i męskiej, wyrażoną jako odsetek średniego poziomu wynagrodzenia pracowników płci męskiej z uwzględnieniem przypisania pracownika do grupy porównawczej. Przy obliczaniu skorygowanej luki płacowej uwzględnia się wyłącznie pracowników zatrudnionych przez pełne 12 miesięcy w roku.

Poziom stanowiska	2025
Wyższa kadra kierownicza	11%
Stanowiska kierownicze	13%
Stanowiska eksperckie	15%
Stanowiska specjalistyczne	9%

[S1-17] Incydenty, skargi i poważne oddziaływania na przestrzeganie praw człowieka

Incydenty, skargi i poważne wpływy na przestrzeganie praw człowieka

W okresie sprawozdawczym pracownicy w Grupie PZU zgłosili łącznie 137 skarg (121 w 2024 roku) dotyczących potencjalnej dyskryminacji za pośrednictwem ustalonych kanałów składania skarg.

W 2025 roku Grupa PZU wypłaciła 219 827 zł tytułem odszkodowania za szkody powstałe w wyniku

zidentyfikowanych naruszeń i skarg dotyczących czynników społecznych oraz związanych z własnymi zasobami pracowniczymi – jest to łączna kwota grzywien, kar i odszkodowań zaraportowana przez Grupę Alior Bank.

W 2024 roku Grupa PZU wypłaciła 30 000 zł tytułem odszkodowania za szkody powstałe w wyniku zidentyfikowanych skarg – jest to łączna kwota grzywien, kar i odszkodowań zaraportowana przez Grupę Pekao.

Szczegółowe dane przedstawiono w tabeli.

Wskaźnik	2024	2025
Liczba skarg złożonych za pośrednictwem kanałów Grupy PZU przez własne zasoby pracownicze.	121	135
Liczba skarg złożonych do krajowych punktów kontaktowych ds. Wytycznych OECD dla przedsiębiorstw wielonarodowych.	0	0
Liczba incydentów dyskryminacji w tym molestowania.	0	2
Kwota istotnych grzywien, kar i odszkodowań za szkody powstałe w wyniku naruszeń dotyczących czynników społecznych i praw człowieka.	30 000 zł	219 827 zł
Liczba poważnych kwestii i incydentów dotyczących praw człowieka związanych z własnymi pracownikami.	0	0
Liczba poważnych kwestii i incydentów dotyczących praw człowieka związanych z własnymi pracownikami, które są przypadkami nieprzestrzegania Wytycznych ONZ i Wytycznych OECD dla przedsiębiorstw wielonarodowych.	0	0
Kwota istotnych grzywien, kar i odszkodowań za poważne kwestie i incydenty dotyczące praw człowieka związane z własnymi zasobami pracowniczymi.	0	0



[S1-1] Polityki związane z własną siłą roboczą

8.3.3. Zarządzanie własnymi zasobami pracowniczymi

Na podstawie Porozumienia o współpracy z podmiotami Grupy PZU (poza bankami Grupy) w obszarze HR obowiązuje jedna Polityka zarządzania kapitałem ludzkim w Grupie PZU (Polityka ZKL). Banki Grupy wdrażają analogiczne polityki, które obejmują swoim zakresem kwestie dotyczące zatrudnienia, wynagradzania, rozwoju kompetencji, bezpieczeństwu pracy, różnorodności i inkluzywności. Jako podmioty raportujące odrębnie, prezentują informacje na temat polityk z obszaru HR we własnych sprawozdaniach zrównoważonego rozwoju. Polityka ZKL stanowi fundament odpowiedzialnego podejścia do zarządzania kapitałem ludzkim i uwzględnia międzynarodowe standardy, w tym Wytyczne OECD, Wytyczne ONZ, prawa określone w ośmiu podstawowych konwencjach MOP (Międzynarodowej Organizacji Pracy dotyczące podstawowych zasad i praw w pracy oraz zasad i praw określonych w Międzynarodowej karcie praw człowieka), Europejski Filar Praw Socjalnych oraz dyrektywy UE dotyczące zrównoważonego rozwoju i praw pracowniczych.

Wdrożone rozwiązania mają na celu minimalizację ryzyk związanych z dyskryminacją, mobbingiem, bezpieczeństwem pracy i nierównością płac, partycypacją pracowniczą. Jednocześnie tworzą szanse na rozwój kompetencji, wzrost zaangażowania i budowanie inkluzywnej kultury organizacyjnej.

Zarządzanie istotnymi tematami w zakresie własnych zasobów pracowniczych

Polityki obowiązujące w Grupie PZU obejmują wszystkich pracowników zatrudnionych na podstawie umowy o pracę, regulując zasady wynagradzania, przeciwdziałania dyskryminacji i mobbingowi, bezpieczeństwa pracy, rozwoju kompetencji oraz równych szans. Uwzględniają potrzeby grup szczególnie narażonych, takich jak osoby z niepełnosprawnościami czy młodzi pracownicy.

Polityka zarządzania kapitałem ludzkim w Grupie PZU

Celem Polityki ZKL jest zapewnienie spójnych i zintegrowanych zasad funkcjonowania procesów HR w całej Grupie PZU, przy założeniu, że kluczowym zasobem organizacji są pracownicy oraz współpracownicy budujący kapitał ludzki Grupy PZU. Polityka stanowi ramę zarządczą dla działań związanych z zatrudnieniem, rozwojem kompetencji, utrzymaniem talentów oraz kształtowaniem kultury organizacyjnej.

Polityka ZKL ma zastosowanie do pracowników zatrudnionych na podstawie umowy o pracę, natomiast współpraca z osobami świadczącymi usługi na podstawie umów cywilnoprawnych i kontraktów regulowana jest odrębnie w zawieranych umowach. Wszystkie relacje w Grupie PZU, niezależnie od podstawy zatrudnienia, realizowane są z poszanowaniem praw człowieka i zasad określonych w Polityce praw człowieka w Grupie PZU.

Polityka ZKL uwzględnia uwarunkowania prawne, realia biznesowe oraz różnicowanie organizacyjne w Grupie PZU, zapewniając jednocześnie poszanowanie godności pracowników.

Główne cele Polityki ZKL:

- wspieranie realizacji strategii Grupy PZU poprzez właściwe zarządzanie kapitałem ludzkim;
- zapewnienie spójności zasad HR w całej Grupie PZU;
- budowanie kultury organizacyjnej opartej na wartościach, dobrostanie i zaangażowaniu pracowników;
- rozwój kompetencji oraz przywództwa na każdym poziomie organizacji;
- zapewnienie równego traktowania i środowiska wolnego od dyskryminacji i mobbingu;
- pozyskiwanie, rozwijanie i utrzymywanie talentów poprzez budowanie wizerunku preferowanego pracodawcy, atrakcyjne programy rozwojowe, stażowe;
- zapewnienie transparentności procesów wynagradzania, spójnych zasad wartościowania stanowisk i rynkowych benchmarków;
- motywowanie do osiągania celów strategicznych, efektywności oraz ciągłego doskonalenia;
- zapewnienie sukcesji kompetencji kluczowych dla organizacji;
- standaryzacja procesów i wskaźników HR w Grupie PZU.

Zasady zarządzania kapitałem ludzkim w Grupie PZU:

- HR działa w oparciu o wartości Grupy PZU, stawiając w centrum człowieka i jego rozwój;
- relacje w miejscu pracy opierają się na szacunku, zaufaniu i dialogu społecznym;
- zapewniane jest równe traktowanie, równy dostęp do rozwoju i awansu oraz prawo do równego wynagrodzenia za taką samą pracę;
- procesy HR prowadzone są transparentnie i zgodnie z obowiązującymi regulacjami, środowisko pracy jest inkluzywne, sprzyja zaangażowaniu i budowaniu pozytywnych doświadczeń pracowników.

Mechanizmy wdrożenia:

- regulaminy pracy i pracy zdalnej;
- procedura rekrutacji;
- zasady organizacyjne;
- procedury planowania finansowego i organizacji szkoleń;
- systemy HR do prowadzenia i monitorowania rekrutacji, awansów i szkoleń.

Właścicielem merytorycznym Polityki ZKL jest Biuro HR PZU. Zarząd PZU ma nadzór nad realizacją.

Realizacja Polityki ZKL monitorowana jest przez badania zaangażowania, audyty procedur HR, analizę wskaźników zatrudnienia i rotacji. Polityka ZKL odnosi się do zidentyfikowanych wpływów, szans i ryzyk, w szczególności do ryzyka niedoboru kompetencji, dużego

zróżnicowania kadry pracowniczej oraz szanse związanej z rozwojem wewnątrz Grupy PZU.

Polityka ZKL jest dokumentem wewnętrznym, dostępnym dla podmiotów Grupy PZU realizujących jej postanowienia oraz osób zaangażowanych w procesy HR.

Polityka ZKL została zaktualizowana w roku sprawozdawczym. Polityka ZKL wzmacnia mechanizmy równości i różnorodności, precyzuje podział odpowiedzialności HR w Grupie, porządkuje procesy współpracy i raportowania, a także rozwija obszary kultury organizacyjnej, sukcesji i transparentności wynagrodzeń. Zmiany w Polityce ZKL obejmują, w szczególności:

- rozszerzenie i doprecyzowanie zapisów dotyczących równości szans i różnorodności.

Podkreślono dostęp do rozwoju dla wszystkich pracowników, akcentując równowagę płci, przeciwdziałanie dyskryminacji oraz włączenie nowych zapisów o równości wynagrodzeń i transparentności zasad płacowych;

- wzmocnienie elementów dotyczących kultury organizacyjnej i przywództwa.

Zostały zaktualizowane zapisy dotyczące budowania kultury opartej na człowieku, mentoringu, sukcesji talentów oraz rozwoju przywództwa na wszystkich poziomach organizacji;

- doprecyzowanie zasad współpracy i raportowania między podmiotami Grupy PZU.

Zostały określone zasady udostępniania dokumentów, konsultowania decyzji kadrowych i opiniowania kwestii HR. Celem zmian jest zwiększenie spójności i przejrzystości nadzoru nad praktykami kadrowymi;

- uporządkowanie struktury dokumentu i definicji.

Zostały wprowadzone jasne definicje kluczowych pojęć, co zwiększa jednoznaczność zapisów i ułatwia interpretację Polityki ZKLw całej Grupie PZU.

Polityka różnorodności wobec członków organów PZU SA oraz Polityka równowagi płci w Zarządzie i Radzie Nadzorczej PZU SA

W PZU funkcjonują dwie komplementarne polityki odnoszące się do składu Zarządu i Rady Nadzorczej: Polityka różnorodności wobec członków organów PZU SA (Polityka różnorodności) oraz Polityka równowagi płci w Zarządzie i Radzie Nadzorczej PZU SA (Polityka równowagi płci).

Polityka różnorodności została formalnie przyjęta przez Walne Zgromadzenie PZU w 2022 roku.

Polityka równowagi płci została uchwalona przez Walne Zgromadzenie PZU 25 czerwca 2025 roku i obowiązuje od tej daty.

Pierwsza z polityk koncentruje się na zapewnieniu różnorodności kompetencyjnej osób pełniących funkcje w organach PZU. Druga natomiast ma na celu zapewnienie równowagi płci w składach tych organów oraz promowanie rozwoju zawodowego kobiet i mężczyzn, co wspiera wzrost udziału płci niedostatecznie reprezentowanej. Zakres regulacyjny polityk obejmuje:

- członków Zarządu i Rady Nadzorczej PZU;
- zasady nominacji, powoływania, sukcesji i rozwoju kompetencji;
- kryteria kwalifikacyjne i obowiązek uwzględniania różnorodności przy decyzjach kadrowych;
- działania promujące równowagę płci oraz dostępność stanowisk kierowniczych.

Główne zasady wynikające z obu polityk:

- uwzględnianie kompetencji, wiedzy i doświadczenia przy wyborze kandydatów;
- dążenie do zróżnicowania składu organów zarządczych i nadzorczych;
- ustalanie proporcji płci zgodnie z wymogami prawnymi;
- promowanie równego dostępu do procesów nominacyjnych i stanowisk kierowniczych;
- wspieranie rozwoju kompetencji kobiet i mężczyzn;
- stosowanie procedur sukcesji oraz mechanizmów mentoringowych.

Wdrożenie oraz nadzór nad realizacją:

Obie polityki stanowią element ładu korporacyjnego PZU i odpowiadają na wymagania prawne oraz ryzyka związane z brakiem równowagi płci w organach zarządczych i nadzorczych. Rada Nadzorcza i Zarząd sprawują nadzór nad ich wdrażaniem oraz regularnie monitorują strukturę organów. W ramach raportowania spółka analizuje stopień realizacji założeń polityk, w tym

udział płci niedoreprezentowanej oraz poziom różnorodności kompetencyjnej.

Dokumenty polityk są publicznie dostępne na stronie internetowej PZU, co zapewnia transparentność w zakresie obowiązujących zasad ładu korporacyjnego.

W Grupie Pekao funkcjonuje Polityka równości płci oraz różnorodności w odniesieniu do pracowników Banku, w tym do Członków Rady Nadzorczej, członków Zarządu oraz osób pełniących kluczowe funkcje w Banku Polska Kasa Opieki Spółka Akcyjna. W Alior Banku kwestie te są regulowane w politykach dotyczących doboru i oceny odpowiedzialności Członków Zarządu i Rady Nadzorczej.

Procedura przeciwdziałania zachowaniom niepożądanym w środowisku pracy PZU (mobbing, dyskryminacja)

Procedura definiuje kluczowe pojęcia, takie jak mobbing i dyskryminacja oraz wskazuje, że PZU nie toleruje żadnych form takich zachowań w zatrudnieniu – zarówno w zakresie nawiązania i rozwiązania stosunku pracy, warunków zatrudnienia, awansów, jak i dostępu do szkoleń. Procedura obejmuje ochronę przed nierównym traktowaniem ze względu na płeć, wiek, niepełnosprawność, rasę, religię, narodowość, przekonania polityczne, przynależność związkową, pochodzenie etniczne, wyznanie, orientację seksualną, rodzaj umowy (czas określony/nieokreślony) czy wymiar czasu pracy. Procedura obejmuje wszystkich pracowników, w tym grupy szczególnie narażone.

Główne zasady:

- zakaz wszelkich form mobbingu i dyskryminacji (bezpośredniej i pośredniej);
- równe traktowanie w zakresie zatrudnienia, awansów, wynagrodzeń i dostępu do szkoleń;
- poufność i ochrona osób zgłaszających naruszenia.

W pozostałych spółkach Grupy PZU obowiązują odrębne procedury tego samego rodzaju, dostosowane do specyfiki każdego pracodawcy, jednak o analogicznej treści i konstrukcji.

Mechanizmy wdrożenia:

- kanały zgłaszania (dedykowany adres e-mail, zgłoszenia pisemne);
- powołanie Komisji Antymobbingowej i Antydyskryminacyjnej do rozpatrywania zgłoszeń. W przypadku zgłoszenia powoływana jest komisja, która analizuje sprawę, prowadzi postępowanie dowodowe i podejmuje decyzje większością głosów. Komisja rozpatruje zgłoszenia na zasadzie poufności;
- środki zaradcze: mediacje, szkolenia, sankcje dyscyplinarne.

Biuro HR jest odpowiedzialne za obsługę zgłoszeń. Komisja antymobbingowa odpowiada za analizę zgłoszeń i decyzje.

Monitorowanie

W Grupie PZU prowadzone są rejestry zgłoszeń oraz sporządzane są raporty z przeprowadzonej oceny, który zawiera podsumowanie zidentyfikowanych kwestii oraz

plan działań naprawczych, z uwzględnieniem następujących zasad:

- ocena i działania naprawcze są realizowane przy zaangażowaniu odpowiedzialnych jednostek i funkcji oraz uwzględniać odpowiedni budżet na ich wykonanie;
- środki naprawcze muszą w sposób adekwatny adresować zidentyfikowane nieprawidłowości, zgodnie z priorytetami ustalonymi przez podmiot Grupy.

Raporty te mają charakter wewnętrzny i są przekazywane Zarządowi każdorazowo po przeprowadzeniu oceny.

Procedura jest powiązana z obowiązkowymi szkoleniami antymobbingowymi dla wszystkich pracowników, realizowanymi cyklicznie w wewnętrznym portalu szkoleniowym.

Procedura jest dostępna dla wszystkich pracowników w intranecie, a informacje o jej aktualizacji są przekazywane w komunikatach wewnętrznych.

Wdrożono procedury składania skarg w celu rozpatrywania przypadków dyskryminacji i mobbingu, uwzględniające formalne struktury i nieformalne bariery kulturowe. Mechanizmy zapewniają poufność i ochronę przed retorsjami.

Równy dostęp do rekrutacji, szkoleń i awansów

W Grupie PZU wdrożone polityki i procedury zapewniają, że rekrutacja, szkolenia i awanse opierają się na kwalifikacjach, umiejętnościach i doświadczeniu. Procesy są transparentne i monitorowane w systemach HR. Grupa PZU ocenia, czy wymogi związane z pracą

zostały zdefiniowane w sposób, który mógłby systematycznie stawiać pewne grupy w niekorzystnej sytuacji. Zasady prowadzenia procesów rekrutacyjnych zostały zweryfikowane pod kątem inkluzywności.

Grupa PZU prowadzi aktualną dokumentację dotyczącą rekrutacji, szkoleń i awansów, zapewniając przejrzysty obraz możliwości rozwoju i awansu pracowników.

Polityka praw człowieka w Grupie PZU

Grupa PZU posiada Politykę praw człowieka w Grupie PZU, której celem jest skuteczna ochrona praw człowieka oraz stworzenie organizacji wspierającej różnorodność. Dokument obejmuje zasady równego traktowania i przeciwdziałania dyskryminacji zarówno w relacjach z pracownikami, jak i z klientami, dostawcami oraz innymi interesariuszami. Polityka nakłada obowiązek zapewnienia godnego wynagrodzenia, ergonomicznych warunków pracy, ochrony prywatności oraz swobody wypowiedzi. Uwzględnia także wsparcie w zakresie zdrowia i dobrostanu pracowników.

Polityka praw człowieka w Grupie PZU adresowana jest do wszystkich interesariuszy w tym do pracowników, kandydatów do pracy, klientów, dostawców oraz partnerów biznesowych Grupy PZU. W jej treści Grupa PZU odwołuje się do zasad równego traktowania i przestrzegania praw człowieka zgodnie z międzynarodowymi standardami i przepisami prawa pracy. Dokument został opublikowany na stronie internetowej Grupy PZU, zapewniając dostęp wszystkim zainteresowanym stronom.

Polityka praw człowieka w Grupie PZU ma na celu skuteczną ochronę praw człowieka oraz tworzenie organizacji wspierającej różnorodność. Grupa PZU zobowiązuje się do poszanowania praw człowieka w

swojej działalności biznesowej, szczególnie w relacjach z pracownikami.

Główne zasady

- respektowanie prawa kandydatów do równego traktowania i niedyskryminowania na etapie rekrutacji;
- dbałość o prawo pracowników do godnego i równego wynagrodzenia;
- zapewnienie bezpiecznych i ergonomicznych warunków pracy;
- respektowanie prawa pracowników do zrzeszania się;
- ochrona prawa do prywatności oraz swobody wypowiedzi i wyrażania opinii;
- tworzenie warunków umożliwiających godzenie pracy z życiem rodzinnym i prywatnym;
- wspieranie pracowników w zakresie ochrony zdrowia i dobrostanu w miejscu pracy;
- przeciwdziałanie dyskryminacji i mobbingowi zgodnie z prawem pracy oraz wewnętrznymi regulacjami;
- dążenie do zapewnienia przestrzegania praw człowieka przez pracowników, dostawców i partnerów biznesowych.

Polityka praw człowieka w Grupie PZU obowiązuje we wszystkich podmiotach Grupy PZU poza Grupą Alior Banku i Grupą Pekao, które posiadają własne polityki w tym zakresie. Dla Grupy Pekao, kluczową regulacją w zakresie praw człowieka jest Kodeks Postępowania Grupy Pekao, który poza kwestiami praw człowieka odnosi się także do kultury organizacyjnej i systemu

wartości. Dla Grupy Alior, dokumentem regulującym kwestie praw człowieka jest Polityka praw człowieka Alior Bank.

Mechanizmy wdrożenia

Polityka praw człowieka wdrożona jest poprzez Procedurę przeciwdziałania naruszeniom praw człowieka w Grupie PZU. Procedura określa zasady i sposób postępowania w celu zapobiegania naruszeniom praw człowieka w PZU oraz jej podmiotach zależnych.

Polityka Praw Człowieka Grupy PZU wyraźnie odnosi się do zakazu handlu ludźmi, pracy przymusowej i pracy dzieci. Grupa PZU stosuje zasadę zerowej tolerancji wobec takich praktyk, a ryzyko ich wystąpienia w działalności Grupy PZU nie zostało zidentyfikowane.

Grupa PZU przyjmuje stanowisko zerowej tolerancji wobec wszelkich działań i zachowań naruszających prawa człowieka. W przypadku stwierdzenia naruszenia, każdy interesariusz, który uważa, że jego prawa lub prawa innych osób zostały naruszone przez PZU lub jej podmioty zależne, ma możliwość zgłoszenia sprawy Rzecznikowi Klienta. Zgłoszenia mogą być przesyłane drogą elektroniczną na adres rzecznikklienta@pzu.pl lub w formie pisemnej na adres centrali PZU.

Zarówno polityka jak i procedury dotyczące praw człowieka Grupy PZU w zakresie własnych zasobów pracowniczych mają także zastosowanie do skarg lub incydentów naruszenia praw człowieka zgłoszonych przez osoby nie będące pracownikami Grupy PZU.

Podmioty, których dotyczy: Wszystkie podmioty Grupy PZU poza Grupami Pekao i Alior Banku, które w tym obszarze mają własne procedury wewnętrzne.

8.3.4. Dodatkowe informacje w zakresie polityk dotyczących własnych zasobów pracowniczych

BHP i integracja osób ze szczególnymi potrzebami

W PZU obowiązuje polityka BHP oparta na normie ISO 45001. Prowadzone są też audyty BHP, szkolenia i analiza ryzyk. Polityka BHP zapewnia przestrzeganie najwyższych standardów bezpieczeństwa oraz regularne działania prewencyjne w celu minimalizacji wypadków. W podmiotach zależnych funkcjonują oddzielne dokumenty lub realizują one obowiązki BHP wynikające z przepisów prawa. W Grupie PZU wprowadzono dostosowania środowiska fizycznego w celu zapewnienia zdrowia i bezpieczeństwa pracowników, klientów i osób z niepełnosprawnościami, w tym dostępność biur, ergonomię stanowisk pracy i rozwiązania wspierające mobilność.

Integracja osób ze szczególnymi potrzebami w innych politykach

Polityki Grupy PZU z obszaru pracowniczego zawierają zobowiązania do integracji grup narażonych na ryzyko, w tym osób z niepełnosprawnościami, przez dostosowanie środowiska pracy. Procedury i polityki Grupy PZU promują różnorodność i inkluzywność, a ich skuteczność jest monitorowana w ramach audytów i badań satysfakcji. Polityki i procedury obejmują całą organizację. Odpowiedzialność za równe traktowanie i równe szanse w zatrudnieniu przypisana jest wyższej kadrze, a wyniki w tym obszarze są powiązane z oceną menedżerów.

Komunikaty dotyczące polityk są kierowane do pracowników przez intranet, newslettery, e-learning oraz kampanie edukacyjne. Informacje o zmianach są przekazywane mailowo, a szkolenia są obowiązkowe w procesie onboardingu.

[\[S1-2\] Procedury współpracy z własnymi pracownikami i przedstawicielami pracowników w zakresie oddziaływania](#)

8.3.5. Procedury współpracy z pracownikami

Grupa PZU uwzględnia perspektywę własnych zasobów pracowniczych w procesach decyzyjnych, traktując głos pracowników jako istotny element zarządzania wpływami organizacji. W Grupie PZU współpraca odbywa się zarówno bezpośrednio, jak i przez związki zawodowe. W PZU i PZU Życie funkcjonuje dziesięć związków zawodowych, z którymi dialog pozwala na uwzględnienie oczekiwań strony społecznej w kluczowych decyzjach dotyczących regulaminów wynagradzania, układów zbiorowych czy zasad premiowania. W bankach Grupy prowadzony jest dialog z organizacjami związkowymi i Radą Pracowników. Bank Pekao prowadzi również konsultacje w ramach projektów strategicznych. W podmiotach zagranicznych, mimo braku formalnych struktur przedstawicielskich, stosowane są rozbudowane mechanizmy angażowania pracowników, w tym ankiety wielojęzyczne, warsztaty, sesje Q&A oraz podcasty z udziałem kadry kierowniczej najwyższego szczebla, co zapewnia transparentność i wpływ pracowników na decyzje strategiczne. W PZU Ukraine, w kontekście wojny, szczególną wagę przywiązuje się do tworzenia bezpiecznego środowiska pracy i umożliwienia pracownikom zgłaszania potrzeb związanych z sytuacją kryzysową.

Procesy współpracy z pracownikami w Grupie PZU obejmują badania zaangażowania, dialog społeczny, spotkania z przedstawicielami i działania rozwojowe. W podmiotach Grupy PZU prowadzone są coroczne

badania zaangażowania, cykliczne badania typu Puls, a w PZU ciągłe badanie satysfakcji we współpracy z poszczególnymi jednostkami organizacyjnymi (Barometr Współpracy). Umożliwiają one pracownikom bezpieczne i poufne wyrażenie opinii na temat środowiska pracy, relacji z przełożonymi oraz kierunku rozwoju firmy.

Współpraca z pracownikami w Grupie PZU odbywa się na wszystkich etapach cyklu życia pracownika w organizacji – od rekrutacji i onboardingu, przez bieżące procesy operacyjne, aż po działania rozwojowe i zarządzanie zmianą. W PZU badania zaangażowania realizowane są raz w roku, a ankiety Puls według potrzeb - od jednego do kilku razy w roku. Spotkania ze związkami zawodowymi odbywają się w zależności od potrzeb, często w cyklu miesięcznym. W Grupie PZU skuteczność zaangażowania pracowników jest oceniana przez systematyczne monitorowanie poziomu satysfakcji i stabilności zatrudnienia. Kluczowym narzędziem są opisane powyżej badania zaangażowania oraz cykliczne badania typu Puls, które umożliwiają bieżącą analizę opinii pracowników i identyfikację obszarów wymagających poprawy. Wyniki badań są analizowane na wszystkich szczeblach organizacji, od Zarządu po zespoły, i stanowią podstawę do projektowania działań poprawiających warunki pracy, kulturę organizacyjną oraz podejmowanie działań rozwojowych. Dodatkowo, wskaźniki fluktuacji pracowników stanowią uzupełniający miernik stabilności zatrudnienia i efektywności działań w zakresie budowania zaangażowania.

Wyniki badań zaangażowania w Grupie PZU są systematycznie analizowane i przekładane na plany działań, które obejmują działania realizowane na poziomie zespołów oraz podmiotów Grupy PZU. W PZU pomiary są dokonywane przez m.in.: przez badanie

zaangażowania (wyniki są corocznie porównywane), poziom fluktuacji (utrzymujący się poniżej rynku finansowego), ankiety (skierowane do poszczególnych grup pracowników) oraz exit interview (wywiad oraz ankieta badające powody rozstania z pracodawcą).

W ramach realizacji podejścia Employee Experience Management odbywają się regularne przeglądy doświadczenia pracowników w całym cyklu życia w organizacji. Analiza pomiarów doświadczeń powiązana z konkretnymi momentami na mapie podróży pracownika służy podejmowaniu decyzji biznesowych dotyczących środowiska pracy. Tworzenie ścieżek doświadczeń pracowników (EJM) ma na celu usprawnienie obecnych procesów. Wskaźniki związane z cyklem życia pracownika są monitorowane, a w oparciu o głosy pracowników są projektowane i wdrażane działania poprawiające środowisko pracy.

Odpowiedzialność za współpracę

Za współpracę z pracownikami w PZU odpowiada Biuro HR, w tym Dyrektor Zarządzający ds. HR w Grupie PZU, Dyrektor ds. Prawa Pracy i Dialogu Społecznego oraz Dyrektor ds. Szkoleń i Rozwoju. W podmiotach zagranicznych rolę tę pełni Dyrektor HR lub dedykowany menedżer, np. HR Manager czy Employee Experience Manager w BALTA. W bankach Grupy odpowiedzialność spoczywa na Dyrektorze Pionu Ludzi, Organizacji i CX (Bank Pekao) oraz Zarządzie (Alior Bank). Osoby te koordynują procesy dialogu, analizują wyniki badań i wdrażają działania naprawcze.

Współpraca z osobami w trudnej sytuacji

W Grupie PZU realizowane są inicjatywy wspierające dobrostan pracowników i przeciwdziałające ryzyku marginalizacji. Katalog działań jest tworzony w oparciu

o wieloźródłowy proces rozpoznawania potrzeb, w którym istotną rolę odgrywa głos pracowników, w tym osób doświadczających trudności. Programy takie jak Letnia Szkoła Dobrostanu, promująca zdrowie psychiczne i fizyczne, oraz szkolenia i webinary edukacyjne dotyczące równego traktowania i przeciwdziałania uprzedzeniom mają charakter profilaktyczny – uczą, jak radzić sobie z trudnościami zanim się pojawią. Dodatkowo PZU wspiera menedżerów w budowaniu inkluzyjnego środowiska pracy i skutecznym reagowaniu na wyzwania zespołowe. W Grupie PZU prowadzone są działania wspierające osoby w trudnej sytuacji, m.in. Program Wsparcia Pracowników #rozmawiajMY, infolinia psychologiczna. Podmioty Grupy PZU oferują wsparcie finansowe z ZFŚS, dodatkowe ubezpieczenia lekowe, elastyczne formy pracy.

Kanały komunikacji i eliminacja barier współpracy

Grupa PZU identyfikuje i eliminuje bariery utrudniające współpracę z pracownikami, takie jak różnice komunikacyjne, organizacyjne czy technologiczne. W tym celu analizowane są wyniki badań opinii oraz zgłoszenia pracowników, a także organizowane szkolenia i działania edukacyjne. Grupa PZU wykorzystuje różnorodne kanały komunikacji, aby zapewnić pracownikom dostęp do informacji w sposób zrozumiały i dostępny. Podstawowym narzędziem jest intranet, na którym publikowane są wyniki badań, plany działań oraz materiały edukacyjne. Komunikacja odbywa się również przez newslettery, spotkania z menedżerami, platformy cyfrowe oraz tematyczne webinary.

Sprzeczne interesy

W 2025 roku w Grupie PZU nie odnotowano istotnych sprzecznych interesów wśród pracowników, które mogłyby wpływać negatywnie na realizację celów strategicznych. Pojawiały się jednak różnice oczekiwań dotyczące zasad wypłaty nagród rocznych, które zostały rozwiązane przez dialog ze stroną społeczną i indywidualne rozmowy menedżerów z pracownikami. W okresie sprawozdawczym, wszczęty w 2023 roku spór zbiorowy prowadzony przez Międzyzakładowy Związek Zawodowy Pracowników Grupy PZU „Jedność” został zakończony w drodze dialogu. Spór dotyczył płac, o szczegółach została poinformowana Państwowa Inspekcja Pracy.

Przestrzeganie praw człowieka

Grupa PZU realizuje Politykę praw człowieka, obejmującą pracowników, klientów, dostawców i partnerów biznesowych. Komplementarne procedury do polityki zapewniają mechanizmy obejmujące: proces należytej staranności, kanały zgłaszania naruszeń i sposoby monitorowania i rozpatrywania zgłoszeń, szerzej opisane w sekcjach: [Polityka praw człowieka w Grupie PZU](#) oraz [Minimalne gwarancje](#). W relacjach biznesowych Grupa PZU wymaga od partnerów przestrzegania zasad etyki i praw człowieka, co jest zapisane w Kodeksie postępowania i dobrych praktyk ESG Dostawców Grupy PZU.

Grupa PZU nie zawarła globalnego porozumienia ramowego, ale realizuje Politykę Praw Człowieka opracowaną w oparciu o Wytyczne ONZ, OECD i konwencje MOP. Podmioty Grupy PZU są sygnatariuszami zasad UN Global Compact.

[S1-3] Procesy niwelowania negatywnych oddziaływań i kanały zgłaszania problemów przez pracowników jednostki

8.3.6. Kanały zgłaszania wątpliwości

System zarządzania negatywnymi wpływami

Grupa PZU stosuje spójne podejście do rozpatrywania skarg pracowniczych, które opiera się na zasadach transparentności, poufności i zgodności z prawem pracy. W Grupie PZU funkcjonują procedury przeciwdziałania mobbingowi i dyskryminacji, które określają etapy postępowania: od przyjęcia zgłoszenia, poprzez analizę przyczyn, aż po wdrożenie działań naprawczych. Proces obejmuje możliwość mediacji, wsparcia psychologicznego, szkoleń oraz zmian w organizacji pracy. W przypadku poważnych nieprawidłowości wobec sprawców stosowane są środki dyscyplinarne, w tym zmiana warunków zatrudnienia lub rozwiązanie umowy. Procesy naprawcze są zgodne z zasadami etyki i polityką praw człowieka. W podmiotach Grupy PZU w przypadkach stwierdzenia istotnego negatywnego wpływu na pracowników wdraża działania naprawcze, które obejmują modyfikację procedur i praktyk zarządzania, szkolenia z zakresu etyki i równego traktowania, a w uzasadnionych przypadkach rekompensaty finansowe i świadczenia dodatkowe. Proces jest wspierany przez cykliczne badania zaangażowania, które umożliwiają pracownikom wyrażanie opinii na temat współpracy w zespole oraz relacji z przełożonym. Uzyskane odpowiedzi, w tym komentarze jakościowe, podlegają systematycznej

analizie, a wnioski są wykorzystywane do doskonalenia praktyk zarządzania oraz wzmacniania jakości środowiska pracy. W Grupie PZU funkcjonują również mechanizmy prewencyjne, takie jak zmiany w procedurach pracy, nowe programy szkoleniowe oraz stały monitoring warunków pracy, co pozwala na zapobieganie podobnym nieprawidłowościom w przyszłości.

Kanały zgłaszania skarg

Grupa PZU zapewnia pracownikom różnorodne kanały zgłaszania skarg, aby umożliwić szybkie i bezpieczne przekazywanie informacji. W podmiotach Grupy PZU stosowane są różne kanały zgłaszania skarg, dostępne są wszystkie lub część z wymienionych poniżej:

- bezpośredni kontakt z przełożonym lub HR;
- odpowiednie skrzynki e-mail;
- infolinia, anonimowe formularze;
- regularne spotkania w ramach dialogu społecznego.

Wszystkie kanały są projektowane tak, aby zapewnić poufność i ochronę danych zgłaszającego. W ramach funkcjonujących procedur, podmioty Grupy PZU wdrożyły procedury ochrony pracowników przed działaniami odwetowymi w kontekście zgłaszania skarg.

W przypadku naruszeń praw pracowniczych Grupa PZU umożliwia pracownikom korzystanie z mechanizmów stron trzecich zgodnie z obowiązującym prawem. W Polsce każdy pracownik może zgłosić sprawę do Państwowej Inspekcji Pracy lub skierować ją do sądu. Podmioty zagraniczne mają dostęp do lokalnych instytucji – w Litwie i w Estonii są to krajowe Inspekcje Pracy, a w Łotwie umożliwia się zgłaszanie przez

platformę krajową. W Ukrainie pracownicy mogą kierować skargi do organów państwowych lub dochodzić swoich praw na drodze sądowej.

Grupa PZU zapewnia równy dostęp do wewnętrznych kanałów zgłaszania skarg dla wszystkich pracowników, niezależnie od formy zatrudnienia czy miejsca wykonywania pracy. Informacje o kanałach są publikowane w intranecie, przekazywane podczas onboardingu i przypominane w komunikacji wewnętrznej.

Grupa PZU wspiera dostępność kanałów zgłaszania skarg przez działania informacyjne, szkolenia i komunikację wewnętrzną. Kanały są promowane w intranecie, newsletterach i podczas spotkań z pracownikami. Prowadzone są kampanie informacyjne i szkolenia dotyczące procedur zgłaszania skarg. Działania te mają na celu zwiększenie świadomości pracowników w zakresie dostępnych mechanizmów oraz zapewnienie, że wiedzą, jak z nich korzystać. Pracownicy są również informowani, w jaki sposób mogą bezpiecznie i poufnie zgłosić skargę.

Grupa PZU monitoruje zgłoszenia za pośrednictwem rejestracji spraw, analizę trendów i raportowanie do odpowiednich organów. Odpowiednie jednostki HR prowadzą rejestr zgłoszeń i nadzorują proces ich rozpatrywania. Grupa PZU na bieżąco analizuje funkcjonowanie istniejących kanałów zgłaszania, uwzględniając m.in. informacje zwrotne od pracowników. Rozważane są dalsze działania mające na celu wzmacnianie przejrzystości i dostępności kanałów zgłaszania, w tym potencjalne mechanizmy oceny ich skuteczności.

W Grupie PZU oceniany jest poziom świadomości i zaufania pracowników do kanałów zgłaszania skarg przez monitorowanie ich wykorzystania oraz frekwencji w dobrowolnych badaniach opinii. W anonimowych ankietach pracownicy mogą wyrażać swoje opinie na temat swobody dzielenia się uwagami, możliwości prowadzenia otwartych rozmów na trudne tematy oraz poczucia bezpieczeństwa przy zgłaszaniu obaw i omawianiu błędów.

W podmiotach Grupy PZU stosowane są różne mechanizmy w celu śledzenia i monitorowania zgłaszanych przez pracowników kwestii.

W PZU w ramach tych działań analizowane są wyniki cyklicznych badań nastrojów i potrzeb pracowniczych, co pozwala na ocenę środowiska pracy, poziomu zaangażowania oraz występujących trendów. Elementem monitorowania jest również gromadzenie informacji zwrotnych od przedstawicieli pracowników, w tym związków zawodowych, co umożliwia ocenę skuteczności podejmowanych działań. Prowadzone są również działania zwiększające świadomość wśród pracowników.

[S1-4] Podejmowanie działań dotyczących istotnych oddziaływań na własnych pracowników oraz stosowanie podejść służących ograniczeniu istotnego ryzyka i wykorzystywaniu istotnych możliwości związanych z własną siłą roboczą oraz skuteczność tych działań

[S1-5] Cele dotyczące zarządzania istotnymi negatywnymi oddziaływaniami, zwiększania pozytywnych oddziaływań i zarządzania istotnym ryzykiem i istotnymi możliwościami

8.3.7. Cele i działania wpływające na własne zasoby pracownicze

W 2025 roku Grupa PZU wyznaczyła cele dotyczące zidentyfikowanych istotnych wpływów, szans i ryzyk dotyczących pracowników na okres strategiczny 2025 - 2027. Przedstawione cele jakościowe są zawarte w Polityce ZKL i stanowią rozwinięcie wskazanych w strategii kierunków działania. Wyznaczone cele przyczyniają się do wzmocnienia pozytywnego wpływu oraz ograniczenia zidentyfikowanych ryzyk. Realizują one również cele biznesowe dotyczące wsparcia rozwoju kapitału ludzkiego, utrzymanie przewag konkurencyjnych na rynku pracy oraz tworzenie środowiska sprzyjającego innowacyjności i zaangażowaniu. Wyznaczone cele nie uwzględniają wszystkich kryteriów wymaganych przez ESRS zgodnie z MDR-T.

Aby zminimalizować ryzyko braku wykwalifikowanej kadry, szczególnie w obszarach wymagających specjalistycznych kompetencji, przyjęto cele ukierunkowane na wzmocnienie atrakcyjności Grupy

PZU jako pracodawcy oraz budowanie przyjaznego środowiska pracy. Obejmują one:

- utrzymanie pozycji PZU jako atrakcyjnego pracodawcy dzięki silnej marce, konkurencyjnej ofercie wynagrodzeniowej i przewagom w zakresie rotacji oraz wskaźnika powrotów pracowników w stosunku do rynku; dalsze monitorowanie i ograniczanie dobrowolnych odejść, w tym w grupie top talentów;
- rozwój środowiska pracy opartego na współpracy, inkluzywności i bezpieczeństwie psychologicznym; utrzymanie wysokiej satysfakcji pracowników w obszarach „zarządzanie ludźmi” oraz „inkluzywność i współpraca”, powyżej średnich rynkowych.

W ramach wzmocniania pozytywnego wpływu na własne zasoby pracownicze oraz ograniczania potencjalnych negatywnych skutków wynikających z specyficznych warunków pracy dla określonych grup stanowiskowych realizowane są cele dotyczące poprawy wskaźników dobrostanu pracowników w oparciu o strategię well-being (zdrowie fizyczne, psychiczne i optymalizacja stylu pracy), a także dalsze rozwijanie podejścia Employee Experience przez systematyczne badanie potrzeb i włączanie perspektywy pracowników w projektowanie procesów.

Mając na uwadze wpływy związane z równością traktowania wyznaczono cel zapewnienia, że luka płacowa pomiędzy kobietami i mężczyznami nie przekroczy poziomu akceptowalnego w praktykach rynkowych.

W celu wzmocniania pozytywnego wpływu dialogu społecznego oraz ograniczenia napięć w partycypacji i komunikacji pracowniczej wyznaczono cel dotyczący

zaangażowania związków zawodowych w wypracowywanie rozwiązań dla pracowników.

Dla wsparcia rozwoju kompetencji pracowników oraz zwiększenia długoterminowości zatrudnienia przyjęto cel obejmujący kształtowanie kompetencji przyszłości, w tym kluczowych z perspektywy strategii Grupy PZU – zwłaszcza w obszarach nowych technologii (AI, Cloud, embedded insurance, pricing) oraz ekspansji międzynarodowej. Zakłada on również zwiększenie dostępności szkoleń i tworzenie możliwości zdobywania różnicowanego doświadczenia zawodowego.

Mając na uwadze różnorodne potrzeby czterech pokoleń pracowników oraz wzmocnienie działań ograniczających ryzyka niepożądanych zachowań, określono cel obejmujący wzmocnienie odpowiedzialności liderów za budowanie zaangażowania i doświadczeń pracowników. Obejmuje on również rozwój kompetencji menedżerskich oraz wdrożenie nowego procesu zarządzania wynikami, wspierającego identyfikację talentów i optymalny rozwój pracowników w poszczególnych obszarach biznesowych.

Cele wyznaczone przez Grupę Pekao dotyczą utrzymania wysokiego poziomu (60%) zaangażowania pracowników, realizacji działań w ramach wolontariatu pracowniczego, różnicy wynagrodzeń na porównywalnych stanowiskach na poziomie <5%, oraz osiągnięcie 33% udziału kobiet w kadrze menedżerskiej.

Grupa Alior Bank określiła cele dotyczące utrzymania luki płacowej poniżej 2,5%, osiągnięcia 50% udziału kobiet w kadrze kierowniczej, wdrożenia programu reonboardingu dla pracowników powracających z urlopów rodzicielskich. W celu wzmocniania pozytywnego wpływu na własne zasoby pracownicze oraz ograniczania potencjalnych negatywnych skutków

niskiego zaangażowania, strategia Alior Banku zakłada: transformację organizacji w oparciu o metodyki Agile, utrzymanie do 2027 roku wskaźnika zaangażowania pracowników powyżej 60%.

W 2025 roku podmioty z krajów bałtyckich również wyznaczyły cele dotyczące redukcji luki płacowej, utrzymania wysokiego poziomu satysfakcji i rozwoju kompetencji związanych z transformacją klimatyczną. W Ukrainie priorytetem było bezpieczeństwo, wsparcie psychologiczne i stabilność zatrudnienia w warunkach wojennych.

Przyjęte w Grupie PZU cele oraz podejmowane działania wpisują się w podstawowe założenia Celów Zrównoważonego Rozwoju (SDGs), w szczególności:

- SDG 8 – Wzrost gospodarczy i godna praca;
- SDG 5 – Równość płci;
- SDG 10 – Zmniejszenie nierówności.

Monitorowanie celów, działań i inicjatyw

Cele są monitorowane przez zestaw wskaźników HR, takich jak rotacja, gender pay gap, satysfakcja pracowników z różnych aspektów pracy, postrzegana atrakcyjność PZU jako miejsca pracy, co zapewnia ich porównywalność w czasie. Wskaźniki rotacji, dobrostanu i gender pay gap są analizowane w cyklach rocznych i kwartalnych.

Pracownicy są angażowani w proces definiowania monitorowania celów przez badania zaangażowania, konsultacje z HR i dialog ze związkami zawodowymi, a wyniki są wykorzystywane do projektowania działań odpowiadających na realne potrzeby.

Zarządzanie ryzykami, szansami i wpływami na relacje z pracownikami

W 2025 roku Grupa PZU realizowała działania łagodzące w odniesieniu do zidentyfikowanych IRO, obejmujących pracę w nadgodzinach, napięcia w obszarze komunikacji oraz brak zróżnicowania w Zarządach Spółek.

W przypadku pracy w nadgodzinach działania koncentrowały się na dobrostanie, bezpieczeństwie oraz elastyczności organizacji pracy, ograniczając negatywne skutki zwiększonego obciążenia pracą. Napięcia komunikacyjne adresowane były przez wzmacnianie kultury dialogu, przejrzystości i współpracy w organizacji.

Podejście Employee Experience Management (EXM) umożliwiało reagowanie na potrzeby pracowników, a w sytuacjach kryzysowych PZU ma wypracowane rozwiązania pozwalające na szybkie reakcje, zapewniając pomoc pracownikom i ich rodzinom. W Grupie PZU wdrażane są dodatkowe środki zaradcze, takie jak wsparcie psychologiczne, szkolenia z zarządzania stresem, elastyczne formy pracy oraz programy rozwoju kompetencji technicznych i miękkich dla pracowników na stanowiskach narażonych na szczególne negatywne wpływy. Dodatkowo cyfryzacja i automatyzacja procesów ograniczają powtarzalne zadania, zmniejszając obciążenie pracowników pierwszej linii kontaktu z klientem.

Brak zróżnicowania w Zarządach Spółek jest adresowany w oparciu o obowiązujące w PZU polityki ładu korporacyjnego, w szczególności Politykę różnorodności wobec członków organów PZU oraz Politykę równowagi płci w Zarządzie i Radzie Nadzorczej PZU SA.

W Grupie PZU monitorowane były również wdrażane polityki dotyczące różnorodności oraz poziom realizacji celów związanych z luką płacową. Budowanie odporności organizacyjnej i kultury inkluzywnej wspierane było przez szkolenia dla kadry zarządzającej z zakresu zarządzania zmianą oraz działania edukacyjne w temacie różnorodności. Grupa PZU angażuje się też w działania promujące przywództwo kobiet, przez udział w zewnętrznych inicjatywach skierowanych do przyszłych liderek.

Podejmowane działania w zakresie wzmacniania komunikacji i partycypacji zostały opisane w sekcji „Procedury współpracy z pracownikami”.

W odpowiedzi na zidentyfikowane ryzyka, w tym związane z pozyskiwaniem wykwalifikowanych pracowników, Grupa PZU wdraża inicjatywy, które obejmują politykę wynagradzania, świadczenia pozapłacowe, wsparcie aktywności pozazawodowej, promowanie równowagi między życiem zawodowym a prywatnym oraz rozwój zawodowy.

W Grupie PZU monitorowany jest rynek wynagrodzeń, dostosowując politykę płacową do warunków rynkowych oraz lokalnych specyfik, uwzględniając indywidualne kompetencje, efektywność i charakter stanowisk. Pracownicy mają możliwość otrzymywania dodatkowych składników zmiennych, takich jak premie i prowizje w zależności od specyfiki realizowanych obowiązków.

Podmioty Grupy PZU oferują dodatkowe świadczenia, które mają na celu wspieranie jakości życia pracowników i ich rodzin. Świadczenia są zróżnicowane pomiędzy podmiotami Grupy PZU. Wśród benefitów oferowanych przez PZU są:

- Pracowniczy Program Emerytalny (PPE): 7% wynagrodzenia zasadniczego i zmiennego;
- Zakładowy Fundusz Świadczeń Socjalnych (ZFŚS): obejmujący dofinansowanie wypoczynku, pożyczki remontowo-modernizacyjne, zapomogi bezzwrotne oraz system kafeteryjny na świadczenia kulturalne, turystyczne i sportowe;
- benefity zdrowotne: prywatna opieka medyczna, ubezpieczenie lekowe oraz dopłaty do 100% wynagrodzenia w przypadku szczególnych absencji chorobowych (np. choroby nowotworowe);
- grupowe ubezpieczenie na życie na preferencyjnych warunkach oraz promocyjne warunki przystąpienia do Indywidualnego Konta Zabezpieczenia Emerytalnego (IKZE);

W celu wzmocnienia pozytywnego wpływu podejmowane przez Grupę PZU koncentrowały się na dobrostanie, bezpieczeństwie i elastyczności pracy.

Grupa PZU identyfikuje i wykorzystuje szanse sprzyjające tworzeniu środowiska pracy opartego na innowacyjności, współpracy i autonomii pracowników. Grupa PZU dąży do rozwoju kompetencji cyfrowych i przywódczych, a także do budowania kultury organizacyjnej wspierającej zaangażowanie i różnorodność. Rozwój kompetencji cyfrowych i przywódczych rozwijany jest przez programy szkoleniowe, co umożliwia lepsze wykorzystanie potencjału zespołów i minimalizuje ryzyko rotacji. Podmioty Grupy PZU promują rozwój aktywności pozazawodowej pracowników przez dostęp do sekcji sportowych oraz programy wolontariatu pracowniczego. Działania promujące różnorodność i inkluzywność wspierają kulturę opartą na szacunku, równości i wzajemnym wsparciu.

Hybrydowy model pracy oraz narzędzia pracy grupowej zwiększyły elastyczność organizacji, wspierając równowagę między życiem zawodowym a prywatnym. Inwestowano w rozwój kompetencji cyfrowych i przywódczych, wdrażając programy szkoleniowe wspierające liderów w lepszym wykorzystaniu potencjału zespołów.

W Grupie PZU stosowane są zróżnicowane metody monitorowania i oceny skuteczności działań podejmowanych na rzecz swoich pracowników. Regularnie przeprowadzane są badania zaangażowania oraz rozmowy przełożonych z pracownikami, które dostarczają informacji zwrotnych na temat warunków pracy i organizacyjnych inicjatyw. Procesy zarządzania zasobami ludzkimi są również oceniane przez analizę kluczowych wskaźników, takich jak rotacja pracowników, poziom absencji, efektywność szkoleń i awanse wewnętrzne.

Grupa PZU stosuje ustrukturyzowany proces decyzyjny w zakresie działań naprawczych angażując Biuro HR, menedżerów, zespoły prawne i komitety ds. etyki. W przypadku poważnych naruszeń uruchamiane są odpowiednie procedury sprawy trafiają do komisji antymobbingowej. Spółki zagraniczne i banki stosują analogiczne mechanizmy, zapewniając poufność i ochronę pracowników.

Grupa PZU weryfikuje skutki swoich działań przez badania opinii, dialog ze związkami zawodowymi, analizę wskaźników HR i mechanizmy zgłaszania nieprawidłowości. Dialog społeczny, w tym regularne spotkania ze związkami zawodowymi, stanowi dodatkowe narzędzie identyfikacji ryzyk i oceny wpływów.

W Grupie PZU nie wyznacza się szczególnych zasobów do zarządzania istotnymi wpływami i ryzykami. Działania te realizowane są przez zespoły HR w ramach przydzielonych budżetów na szkolenia, kursy i certyfikacje, programy well-being, świadczenia pozapłacowe oraz narzędzia cyfrowe wspierające procesy HR. W PZU funkcjonują odpowiednie jednostki, które odpowiadają za realizację polityk personalnych, obsługę kadrowo-płacową, bezpieczeństwo pracy i audyty BHP. Funkcjonują specjalistyczne zespoły zajmujące się rekrutacją, rozwojem, zarządzaniem doświadczeniami pracowników, systemami motywacyjnymi, komunikacją HR, partnerstwem biznesowym oraz doradztwem prawnym w zakresie prawa pracy i dialogu społecznego. Spółki zagraniczne, alokują środki na programy rozwojowe, szkolenia z kompetencji cyfrowych, wsparcie psychologiczne i inicjatywy DEI, a także inwestują w system i platformy e-learningowe. Banki Grupy inwestują w platformy edukacyjne, programy rozwojowe i inicjatywy na rzecz zdrowia psychicznego.

Za zarządzanie wpływami odpowiadają w PZU Zarząd, Dyrektor Zarządzający ds. HR, Biuro HR, Centrum Operacji Pracowniczych i Zespół BHP, a w podmiotach zagranicznych – HR, Compliance i Komitety Etyki. Banki Grupy angażują HR Business Partnerów i odpowiednie komitety. Funkcje te realizują działania prewencyjne, naprawcze i rozwojowe, zapewniając spójność i skuteczność w całej Grupie PZU.

Uwagi do wpływów, celów i działań

Grupa PZU nie ujawnia w sprawozdaniu zrównoważonego rozwoju szczegółowych informacji na temat wyznaczonych w 2025 roku wartości dotyczących wskaźników HR, w tym roku bazowego oraz docelowego poziomu zaangażowania, dobrostanu, satysfakcji czy rotacji. Są one monitorowane oraz analizowane wewnętrznie.

W związku z brakiem planu przejścia w kierunku neutralności klimatycznej nie określono wpływów na pracowników wynikających z transformacji. Kierunkowe działania Grupy PZU obejmują w działalności własnej inwestycje w technologie energooszczędne, wymianę floty na pojazdy zero lub niskoemisyjne, zakup energii z OZE oraz modernizację biur. W związku z tym Grupa PZU realizuje programy szkoleniowe z zakresu zrównoważonego rozwoju, technologii cyfrowych oraz wdraża programy wspierające pracowników do nowych warunków pracy. Transformacja na gospodarkę niskoemisyjną nie przekłada się znacząco na sytuację zawodową pracowników Grupy PZU.

8.4. (S) Zagadnienia społeczne – dotknięte społeczności

[S3.SBM-3] Istotne wpływy, ryzyka i szanse oraz ich wzajemne związki ze strategią i z modelem biznesowym

8.4.1. Zarządzanie istotnymi wpływami, ryzykami i szansami oraz ich wzajemnymi związkami ze strategią i modelem biznesowym

Proces oceny podwójnej istotności przeprowadzony przez Grupę PZU w odniesieniu do społeczności dotkniętych wykazał, iż potencjalną materialność oddziaływania można rozpatrywać jedynie na poziomie własnych operacji ([Rozdział ocena podwójnej istotności](#)). Grupa PZU nie prowadzi działalności na terenach zamieszkałych przez ludność rdzenną. Grupa PZU nie rozpoznała istotnych wpływów w zakresie łańcucha wartości wyższego i niższego rzędu ze względu na bezpośredni i odległy charakter oddziaływania. Jednocześnie Grupa PZU rozpoznała istotny pozytywny wpływ na społeczności dotknięte w zakresie operacji własnych ze względu na prowadzone działania społeczne w zakresie poprawy bezpieczeństwa,

propagowania i sponsoringu sportu oraz mecenatu sztuki.

Ocena wpływu na społeczność szczególnie narażone na ryzyka

Grupa PZU przeprowadziła ocenę dotyczącą potencjalnego wpływu na społeczność. Ocena objęła m.in. międzynarodowe deklaracje dotyczące praw człowieka oraz raporty organizacji pozarządowych. W ocenie uwzględniono dokumenty i raporty uznanych organizacji międzynarodowych: Powszechną Deklarację Praw Człowieka (UDHR) ONZ, Minimalne standardy jakości i wskaźniki zaangażowania społeczności, UNICEF, Deklarację ONZ w sprawie praw ludów tubylczych (UNDRIP), Raport The Indigenous World 2025, Globalny standard pomiaru i zarządzania wpływem społecznym, Wytyczne OECD dla przedsiębiorstw wielonarodowych dotyczące odpowiedzialnego prowadzenia działalności biznesowej.

Wyniki oceny nie wykazały istotnego negatywnego oddziaływania Grupy PZU. Nie stwierdzono, by społeczności objęte działaniami Grupy PZU były narażone na ponoszenie szkód w wyniku działalności Grupy.

Podmioty Grupy PZU monitorują swoje oddziaływania na społeczność w ramach prowadzonych działalności biznesowych, m.in. przez bieżący kontakt z interesariuszami i budowanie relacji biznesowych oraz wdrażanych inicjatyw. Nie odnotowano przypadków naruszenia praw człowieka, zarówno w odniesieniu do pracowników Grupy, jak i przedstawicieli społeczności.

Pozytywne wpływy na społeczność

Działania Grupy PZU wywierały pozytywny wpływ na dotknięte społeczność przez szeroki zakres inicjatyw. Wśród kluczowych obszarów zaangażowania znajdowały się:

- **programy prewencyjne** mające na celu zminimalizowanie ryzyka wystąpienia zdarzeń ubezpieczeniowych lub ich skutków, w tym działania z zakresu profilaktyki zachorowań, ochrony zdrowia oraz bezpieczeństwa w życiu codziennym i w pracy;
- **wsparcie społeczności dotkniętych**, w szczególności zaangażowanie w projekty edukacyjne, kulturalne i sportowe, współpraca z organizacjami pozarządowymi i instytucjami lokalnymi, realizującymi inicjatywy dostosowane do potrzeb społeczności;
- **popularyzacja zdrowego i aktywnego stylu życia** oraz regularnej aktywności fizycznej, zwiększenie świadomości na temat wpływu różnych czynników na zdrowie wśród dzieci, młodzieży i rodzin;
- **wsparcie kultury**, w szczególności wsparcie ochrony dziedzictwa narodowego, finansowanie wydarzeń kulturalnych oraz zaangażowanie w projekty promujące dostępność kultury dla szerokiego grona odbiorców;

- **działania charytatywne** realizowane przez Fundację PZU na rzecz osób w trudnej sytuacji życiowej, polegające na finansowaniu leczenia, rehabilitacji oraz zakupie sprzętu medycznego. Wsparciem Fundacji były objęte także osoby z niepełnosprawnościami oraz dzieci i młodzież w ramach programów edukacyjnych.

Podejmowane przez Grupę PZU działania wynikają z modelu biznesowego i strategii Grupy PZU. Działania prewencyjne, realizowane razem z działaniami o charakterze pomocowym i edukacyjnym przekładają się na obniżenie szkodowości i wspierają wynik finansowy Grupy PZU. Działania charytatywne oraz kulturowe są komplementarne dla głównych kierunków biznesowych.



[S3-1] Polityki związane z dotkniętymi społecznościami

8.4.2. Polityki związane z dotkniętymi społecznościami

Grupa PZU z racji charakteru działalności biznesowej przywiązuje znaczącą wagę do odpowiedzialności społecznej i etyki biznesowej. Od strony formalnej najwyższe standardy działania są zabezpieczone i uregulowane przez polityki wewnętrzne, które określają sposób funkcjonowania w różnych obszarach – od marketingu i sponsoringu, przez wsparcie społeczności dotkniętych, po procedury zgłaszania naruszeń i reagowania na sytuacje kryzysowe. Najwyższym poziomem w organizacji odpowiedzialnym za wdrożenie i stosowanie polityk jest Zarząd każdego podmiotu wchodzącego w skład Grupy PZU.

Podmioty Grupy PZU wyznaczały konkretne wskaźniki i kierunki działań mające na celu skuteczne zarządzanie istotnym wpływem, ryzykiem oraz możliwościami związanymi z dotkniętymi społecznościami. Kierunkami strategicznymi dla społecznego zaangażowania w Grupie PZU były działania mające na celu zapobieganie powstawaniu lub zmniejszanie skutków zdarzeń losowych, budowanie wizerunku marki i zaufania klientów oraz adresowanie problemów społecznych. Inicjatywy i programy wsparcia były realizowane przez różne podmioty w Grupie PZU, stosownie do posiadanych zasobów lub kompetencji, niemniej wszystkie podmioty działają wzajemnie się uzupełniając i wzmacniając pozytywny wpływ PZU na społeczeństwo.

Společna odpowiedzialność biznesu

Pozytywne oddziaływanie na otoczenie dla Grupy PZU jest niezwykle ważne, gdyż wpływa na długoterminowy sukces firmy. Głównym dokumentem regulującym zaangażowanie społeczne Grupy PZU jest Strategia zaangażowań społecznych 2025-2027, która opisuje i wyznacza główne kierunki realizacji projektów prewencyjnych, działań sponsoringowych oraz innych działań na rzecz społeczności lokalnych. Strategia ta została opracowana wspólnie przez PZU, PZU Życie SA oraz Fundację PZU, niemniej w jej realizację angażują się wszystkie podmioty w Grupie stosownie do posiadanych zasobów i możliwości.

Potrzeba wspierania lokalnych społeczności jest rozpoznawana także przez podmioty zależne w Grupie PZU. Między innymi dlatego BALTA oraz Lietuvos Draudimas wdrożyły własne polityki odpowiedzialności społecznej, które określają standardy postępowania wobec społeczności lokalnych oraz tworzą ramy dla inicjatyw sponsoringowych.

Poszanowanie praw człowieka w odniesieniu do dotkniętych społecznościami

Zobowiązania wobec przestrzegania praw człowieka przez Grupę PZU zostały sformalizowane w Polityce praw człowieka w Grupie PZU dostępnej na stronie internetowej PZU ([Polityki i raporty](#)). Podejście do poszanowania praw człowieka przez Grupę PZU jest rozumiane tak samo wobec każdej grupy interesariuszy: pracowników, klientów, dostawców, partnerów biznesowych oraz innych podmiotów. Grupa PZU zobowiązuje się do działania mającego na celu zapewnienie równego traktowania oraz przeciwdziałanie wszelkim formom dyskryminacji i

naruszeniom praw. Szczegółowe informacje na temat ww. polityki znajdują się [w rozdziale 8.3. \(S\) Zagadnienia społeczne – pracownicy Grupy PZU](#). W 2025 roku nie było incydentów dotyczących poszanowania praw człowieka i nieprzestrzegania wytycznych ONZ i OECD w obszarze dotkniętych społecznościami.

Przejrzystość działań sponsoringowych i charytatywnych

Grupa PZU angażuje się w działania sponsoringowe, których celem jest wspieranie inicjatyw o istotnym znaczeniu społecznym i kulturowym. Transparentność działań w tym obszarze określa Regulamin działalności sponsoringowej obejmujący zasady, na jakich prowadzone są projekty związane ze wsparciem wydarzeń i inicjatyw dla społeczeństwa. Dokument reguluje sposób realizacji projektów, procedury rozliczeniowe oraz zasady zarządzania budżetem sponsoringowym.

Podmioty zależne w Grupie PZU mogą tworzyć własne regulacje dla swoich działań. Z takiej możliwości skorzystała BALTA w swojej Polityce sponsoringu i wsparcia społecznego, w której określa zasady zaangażowania firmy w inicjatywy społeczne oraz sponsoring. Dokument uwzględnia potrzeby lokalnych społeczności oraz konsumentów, kładąc nacisk na wspieranie inicjatyw o charakterze społecznym i edukacyjnym.

W przypadku Fundacji PZU, działania charytatywne regulowane są przez 2 dokumenty: Statut i Regulamin przyznawania dotacji Fundacji PZU. Fundacja PZU wspiera inicjatywy społeczne, edukacyjne, kulturalne i zdrowotne. Statut oraz regulamin przyznawania dotacji określają zasady, według których organizacje i podmioty

mogą ubiegać się o finansowanie projektów zgodnych z celami statutowymi Fundacji. Dokumenty te precyzują kryteria oceny wniosków, sposób ich składania oraz procedury rozliczania środków. Są one publicznie dostępne na stronie internetowej Fundacji PZU, co umożliwia potencjalnym wnioskodawcom zapoznanie się z zasadami aplikowania i wykorzystania środków.

Pomoc w sytuacjach kryzysowych

Grupa PZU nie tylko dba o rozwój społeczny i odpowiedzialność biznesową ale również przygotowuje się na sytuacje nadzwyczajne. Instrukcje postępowania w przypadku katastrof naturalnych określają procedury, które umożliwiają szybkie wsparcie społeczności dotkniętych klęskami żywiołowymi. Wdrażane rozwiązania obejmują mobilne biura wsparcia, uproszczone procedury zgłaszania szkód oraz system powiadomień, który pozwala informować ubezpieczonych o możliwych zagrożeniach.



[S3-2] Procesy współpracy w zakresie oddziaływań z dotkniętymi społecznościami

8.4.3. Procesy współpracy w zakresie wpływów z dotkniętymi społecznościami

Uwzględnienie perspektywy dotkniętych społeczności w działaniach Grupy PZU

Grupa PZU uwzględnia perspektywę dotkniętych społeczności w swoich działaniach, co znalazło odzwierciedlenie w inicjatywach pomocowych, kampaniach prewencyjnych i informacyjno-edukacyjnych.

Grupa PZU nie posiada jednego wspólnego procesu współpracy z dotkniętymi społecznościami. Podmioty Grupy PZU podejmują działania w tym zakresie w oparciu o wewnętrzne regulacje oraz w odpowiedzi na zidentyfikowane potrzeby społeczne. Podmioty Grupy PZU mogą podejmować samodzielne działania w celu zwiększenia zrozumienia specyficznych potrzeb lokalnych społeczności. Działania Grupy PZU są realizowane cyklicznie, najczęściej w 1-rocznym horyzoncie czasowym, w sposób ustrukturyzowany. Aby poznać perspektywę dotkniętych społeczności, Grupa PZU prowadzi bieżącą komunikację, zbiera wnioski sponsoringowe i pozyskuje opinie interesariuszy. W tym celu wykorzystywane są następujące kanały komunikacyjne: współpraca z komórkami merytorycznymi Grupy PZU, kontakt z jednostkami odpowiedzialnymi za sprzedaż i obsługę klienta, w tym także obsługę szkół, działania prewencyjne i

sponsoringowe oraz współpraca z Fundacją PZU. Konsekwencją zidentyfikowanych potrzeb jest uruchomienie i dostosowanie inicjatyw pomocowych, profilaktycznych i edukacyjnych do potrzeb społeczności. Częstotliwość zbierania opinii i potrzeb społeczności ma charakter bieżącego, ciągłego kontaktu, jak np. kontakt z klientami.

Każda opinia i głos osób będących przedstawicielami społeczeństwa jest brana pod uwagę. Grupa PZU nie wyróżnia oddzielnego procesu zbierania opinii ludów rdzennych.

W 2025 roku perspektywa dotkniętych społeczności wpłynęła na decyzje Grupy PZU i przyczyniła się do realizacji kampanii prewencyjnych, uruchomienia programów wsparcia oraz kolejnej edycji programów wolontariatu pracowniczego a także działań sponsoringowych. Szczegóły poszczególnych działań zostały opisane na kolejnych stronach niniejszego rozdziału.

Odpowiedzialność za proces współpracy

Za zapewnienie współpracy z dotkniętymi społecznościami oraz wdrażanie wyników tej współpracy w strategii i działaniach Grupy PZU odpowiadają członkowie Zarządu poszczególnych podmiotów oraz dyrektorzy jednostek operacyjnych, nadzorujący programy zaangażowania społecznego.

W Grupie PZU funkcjonują odpowiednie komitety, w tym Komitet Sponsoringu i Prewencji PZU, podejmujące decyzje dotyczące zarządzania wpływem na społeczność. Na poziomie operacyjnym funkcje te realizowane są przez odpowiednie komórki merytoryczne.

Ocena skuteczności współpracy z dotkniętymi społecznościami

Grupa PZU oceniała skuteczność współpracy przez analizę wyników realizowanych inicjatyw, raportowanie oraz zbieranie danych ilościowych i jakościowych. Monitorowano liczbę beneficjentów poszczególnych inicjatyw, co pozwalało Grupie PZU na określenie ich zasięgu i realnego wpływu. Istotnym elementem dla Grupy PZU było także raportowanie sponsoringowe i operacyjne, dostarczające szczegółowych danych na temat przebiegu i efektów podejmowanych działań. Ważnym źródłem informacji dla Grupy PZU była również analiza opinii i sugestii otrzymywanych od beneficjentów, co pozwalało na bieżące dostosowywanie działań do ich potrzeb i oczekiwań. Informacje szczegółowe na temat wybranych działań i inicjatyw zostały wskazane przy ich szczegółowym opisie.

[S3-3] Procesy naprawy skutków negatywnych wpływów i kanały zgłaszania wątpliwości przez dotknięte społeczności

Przedstawiciele społeczności mogą zgłaszać swoje problemy lub obawy, wymagające zaadresowania przez tożsame kanały i mechanizmy dla pracowników opisane w Procedurze przeciwdziałania naruszeniom praw człowieka w Grupie PZU. Zgłoszenie można przestać na adres mailowy: rzecznikklienta@pzu.pl. Informacje o dostępności kanału zgłaszania problemów i obaw są zamieszczone na stronie internetowej PZU w ramach Polityki praw człowieka Grupy PZU ([Polityki i raporty](#)). Jakikolwiek problemy lub obawy mogą zostać zgłoszone w sposób anonimowy.

Każda zgłoszona skarga podlega monitorowaniu - jest rejestrowana i po indywidualnej analizie zostaje stworzony protokół. Systematyczne analizy oraz raportowanie skuteczności wdrożonych działań naprawczych mają charakter działań wewnętrznych. W tym celu przeprowadzane są regularne audyty systemu zgłaszania problemów oraz oceniana jest ich efektywność, m.in. za pośrednictwem ankiet dystrybuowanych wśród pracowników.

Grupa PZU ocenia, iż wyrazem zaufania do istniejących struktur i procesów służących do komunikowania swoich obaw przez społeczność jest korzystanie z tych mechanizmów. Grupa PZU nie podejmuje działań odwetowych w odpowiedzi na zgłoszone problemy lub obawy. Każdy sygnał jest badany i analizowany w celu zaadresowania problemu i znalezienia rozwiązania lub wdrożenia środków zaradczych.

Współpraca ze społecznościami w zakresie celów dotyczących zarządzania wpływami

Dotknięte społeczności, przez zgłaszanie swoich potrzeb i problemów, pośrednio uczestniczą w wyznaczaniu celów do zaadresowania w przyszłych działaniach. Procesy współpracy opisane w poprzedniej sekcji pozwalają na wyznaczenie celów dostosowanych do potrzeb dotkniętych społeczności.

Organizacje reprezentujące społeczności lokalne mają możliwość składania wniosków o sponsoring lub mogą zwrócić się do Fundacji PZU z prośbą o wsparcie. Regularne monitorowanie efektów i otwartość na dialog ze społecznościami gwarantują, że podejmowane działania są adekwatne, transparentne i długoterminowo wspierają dobrostan społeczeństwa.

Działania Grupy PZU mają na celu wspieranie społeczności przez poprawę jakości ich życia oraz propagowanie odpowiedzialnego podejścia do środowiska i społeczeństwa.

[S3-4] Podejmowanie działań dotyczących istotnych oddziaływań na dotknięte społeczności oraz stosowanie podejść służących zarządzaniu istotnym ryzykiem i wykorzystywaniu istotnych możliwości związanych z tymi społecznościami oraz skuteczność tych działań

8.4.4. Działania w zakresie wpływów na społeczności

Podmioty Grupy PZU samodzielnie ustalają zakres oraz rodzaj podejmowanych działań dla dotkniętych społeczności. Grupa PZU wspiera w ramach swoich działań inicjatywy mające na celu minimalizowanie skutków zdarzeń losowych i promowanie dobrych praktyk w zakresie zarządzania ryzykiem.

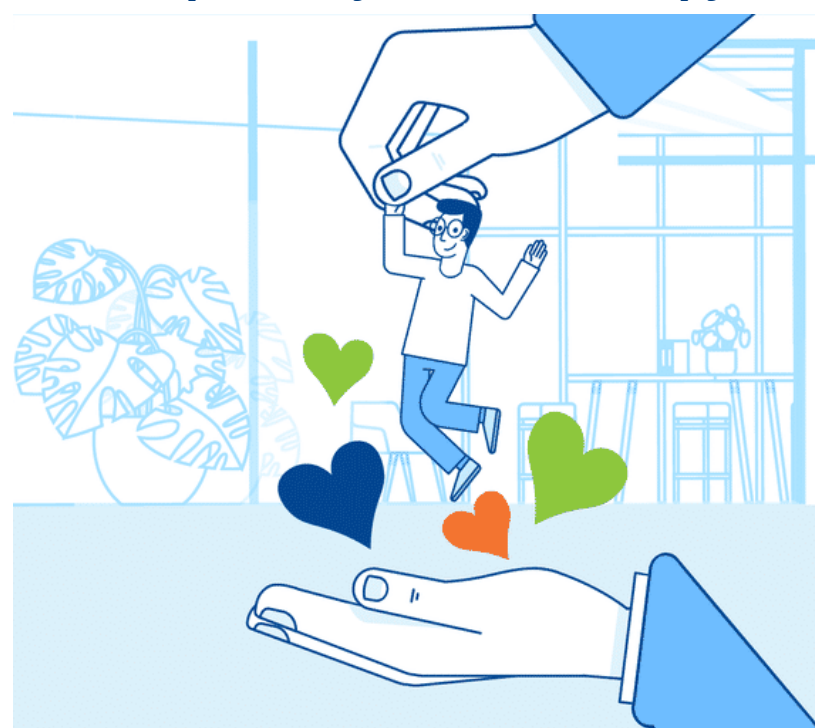
Podmioty Grupy PZU publikują informacje o swoich programach i inicjatywach wspierających dotknięte społeczności na stronach internetowych, w mediach społecznościowych oraz w sprawozdaniach Grupy PZU. Prowadzone są również kampanie marketingowe o szerszym zasięgu w celu zwiększenia świadomości na temat podejmowanych działań.

Grupa PZU proaktywnie dostosowuje inicjatywy i programy tak, aby jak najlepiej zaadresować potrzeby społeczności, uwzględniając zarówno działania własne, jak i współpracę z podmiotami zewnętrznymi. Rola społeczności polegała na zgłaszaniu potrzeb i możliwie precyzyjnym określaniu problemów wymagających rozwiązania. Proces projektowania i wdrażania działań

operacyjnych należy do kompetencji pracowników komórek merytorycznych, które odpowiadają za analizę zasadności zgłoszenia oraz adekwatności i zgodności z kierunkiem zaangażowania społecznego Grupy PZU.

Każde działanie realizowane w Grupie PZU posiada swój cykl roczny z możliwością kontynuacji. Komórki merytoryczne Grupy PZU, które organizowały działania w zakresie wpływów na społeczności, wykorzystywały roczne budżety przyznane im na realizację tych zadań.

Adresaci społecznych działań Grupy PZU



Przez społeczności dotknięte Grupa PZU rozumie ogół społeczności, a w szczególności klientów, dostawców, kontrahentów i partnerów biznesowych, na których wpływa lub może wpływać Grupa PZU w ramach prowadzonych operacji biznesowych. Dla społeczności prowadzone są działania o charakterze prewencyjnym, wsparciowym, edukacyjnym, pomocowym czy sponsoringowym. Oddziaływaniem tym mogą być objęte wszystkie podmioty, z którymi prowadzona jest

współpraca, bez względu na pochodzenie, etniczność, formę prawną czy inne cechy. Działania Grupy PZU są skierowane do wszystkich mieszkańców krajów, w których podmioty Grupy prowadzą działalność. Grupa PZU realizuje działania zarówno dla indywidualnych przedstawicieli społeczności jak i grup osób, które mogą być dotknięte przez zdarzenia losowe, takie jak katastrofy naturalne, wypadki komunikacyjne czy inne nieprzewidywalne wydarzenia. Ważną grupą beneficjentów są dzieci i młodzież, do których skierowane są programy edukacji ubezpieczeniowej i finansowej. Z działań Grupy PZU korzystają również przedsiębiorstwa i instytucje publiczne oraz ich pracownicy, którzy aktywnie uczestniczyli w projektach związanych z bezpieczeństwem i prewencją ryzyka.

Działania wpływające na poprawę bezpieczeństwa

W 2025 roku PZU zorganizowało szereg inicjatyw o charakterze prewencyjnym. Kampania „**Mistrzu, zwolnij**” miała na celu zwrócenie uwagi na przyczyny najczęstszych wypadków komunikacyjnych i była adresowana do kierowców. Natomiast akcja informacyjno – edukacyjna, w której PZU wspierało działania Policji „**Kręci nas bezpieczeństwo w lecie**”, była ukierunkowana na rozwój tego obszaru wśród dzieci.

PZU kontynuuje współpracę ze służbami mundurowymi i ratunkowymi (WOPR, LWOPR, GOPR). GOPR otrzymał od ubezpieczyciela środki na zakup i modernizację pojazdów i sprzętu wykorzystywanego w ratownictwie góskim oraz realizację szkoleń podnoszących kwalifikacje ratowników. Dzięki dofinansowaniu przez PZU możliwy jest zakup nowych pojazdów, modernizacja posiadanej floty oraz sprzęt pozwalający

na dotarcie do poszkodowanego w oparciu o nawigację satelitarną. Nowością są bezzałogowe statki powietrzne, które w połączeniu z AI będą wykorzystywane do poszukiwań osób zagubionych.

BALTA uruchomiła program „**Bezpieczni od pierwszego dnia**” zapewniający bezpłatne ubezpieczenie NNW dla noworodków, mające na celu zmniejszenie niestabilności finansowej rodzin i zapewnienie im spokoju ducha. W ramach corocznej inicjatywy społecznej „**Crazy Safe Summer**”, zapewniono bezpłatne ubezpieczenie NNW dla dzieci. Ponadto BALTA wzięła również udział w programie społecznym „**Łotewska Rodzina Honorowa**”, opracowanym przez Fundację Integracji Społecznej oraz w programie „**Karta Przywilejów**”.

W 2025 roku Lietuvos Draudimas kontynuował akcję „**Protect me**” mającą na celu promowanie bezpieczeństwa na drodze. Akcja była skierowana do dzieci i młodzieży. Spółka zapewniała ubezpieczenia dla młodzieży powracającej po wakacjach do szkoły. W 2025 roku ubezpieczono od wypadków komunikacyjnych 350 tys. dzieci. Lietuvos Draudimas w 2025 roku uruchomiło akcję prewencyjną skierowaną do klientów posiadających ubezpieczenia domów. Aby obniżyć ryzyka związane z takimi zagrożeniami jak: pożar, zalania, inne szkody przeprowadzono darmowe inspekcje techniczne gospodarstw domowych dla 12 tys. klientów. Podczas inspekcji przeprowadzano przeglądy instalacji grzewczych, elektrycznych oraz kanalizacyjno-ściekowych.

W 2025 roku Fundacja PZU zrealizowała autorską kampanię społeczną **#Czysty Przekaz** mającą na celu walkę z dezinformacją i budowanie odporności społeczeństwa na fake newsy oraz promowanie krytycznego myślenia.

Działania edukacyjne

"**Bakcyl**" to program realizowany przez Grupę Pekao we współpracy z instytucjami edukacyjnymi, organizacjami pozarządowymi oraz samorządami od 2013 roku. Misją programu jest edukacja finansowa dzieci i młodzieży w zakresie finansów, ekonomii, przedsiębiorczości i cyberbezpieczeństwa.

W 2025 roku Armatura Kraków zorganizowała po raz kolejny konkurs edukacyjny dla dzieci z powiatu nizańskiego pod nazwą „**Eko-bohaterowie**”. Konkurs miał na celu popularyzację wiedzy na temat ochrony środowiska oraz promowanie ekologicznych postaw wśród najmłodszych mieszkańców regionu.

PZU TFI w 2025 roku zrealizowało 2 edycję programu Akademia TFI. Program skierowany był do studentów kierunków ekonomicznych lub nauk ścisłych. Celem Akademii była edukacja w zakresie: zarządzania funduszami inwestycyjnymi i aktywami, analizy instrumentów finansowych oraz funkcjonowania rynków finansowych. Akademia została organizowana we współpracy ze spółką Bloomberg, partnerem technologicznym.

BALTA kontynuuje działania w ramach inicjatywy „**Balta Safety Academy**” obejmujące m.in. zapewnienie ubezpieczenia dla ponad 26 tys. dzieci w 2025 roku, a łącznie od początku uruchomienia inicjatyw dla ponad 1 mln. W 2025 roku BALTA wzięła udział w krajowym projekcie młodzieżowym „**Bądź Liderem!**”, organizując konkurs mający na celu zapoznanie uczniów ze specyfiką zawodu ubezpieczyciela. Firma kontynuowała również organizowanie staży studentom Politechniki w Rydze i uczestniczyła w programie edukacji zawodowej „**Dzień Cienia**”.

Pomoc na terenie Ukrainy

Grupa PZU prowadziła także działania pomocowe na terenie Ukrainy, gdzie regularnie wspierała organizację charytatywną „**Droga do Życia**”, która opiekuje się dziećmi z niepełnosprawnościami. Zorganizowano bieg charytatywny „Kijowski Półmaraton Niezłomności 2025”. Dodatkowo realizowany był program wsparcia finansowego dla pracowników Grupy i ich rodzin, którzy ucierpieli wskutek ataku Federacji Rosyjskiej na Ukrainę.

Sport i zdrowie

Od 2021 roku PZU wspiera rozwój piłki nożnej dla osób po amputacjach. Ubezpieczyciel kontynuował swoje zaangażowanie m.in. jako Sponsor strategiczny projektu Futbol Plus skierowanego do dzieci z różnymi niepełnosprawnościami. W 2025 roku PZU został głównym sponsorem ogólnopolskiego turnieju „**Z Orlika na Stadion**” organizowanego w ramach programu „Aktywna Szkoła”.

W 2025 roku PZU sponsorował także takie wydarzenia sportowe jak: Tour de Pologne, Tour de Pologne Junior oraz PZU Gran Fondo Series. Celem było zachęcanie do aktywności fizycznej, promowanie wartości fair play, dbanie o zdrowie i bezpieczeństwo w ruchu drogowym.

BALTA promowała zdrowy styl życia i integrację przez sponsoring sportowy dla takich wydarzeń jak: mistrzostwa „EuroBasket 2025”, „Zawody Triathlonowe Aluksne 2025” i „Mistrzostwa Sportowe Adazi”.

PZU kontynuował zaangażowanie w program edukacyjny „**Ratujemy i uczymy Ratować**”, który realizowany był przez Fundację Wielka Orkiestra Świątecznej Pomocy. Dzięki tej inicjatywie nauczyciele

w całej Polsce poznawali zasady udzielania pierwszej pomocy, a następnie przekazywali tę wiedzę dzieciom ze szkół podstawowych.

W TUV PZUW wdrożony został projekt **Szpital 360**. Obejmował on wizytacje w wybranych placówkach medycznych, prowadzone przez lekarzy z doświadczeniem medycznym i ubezpieczeniowym. Analizowane były procedury, bieżące zarządzanie i organizacja podmiotu leczniczego. Po każdej wizytacji opracowywane są rekomendacje, stanowiące punkt wyjścia do dalszych działań. Należą do nich między innymi bezpłatne szkolenia, których zadaniem jest podnoszenie kwalifikacji personelu medycznego, poprawa jakości opieki zdrowotnej i bezpieczeństwa pacjentów. Dodatkowo, TUV PZUW w ramach funduszu prewencyjnego wspierał placówki medyczne przez zakup sprzętu medycznego.

Grupa PZU Zdrowie zorganizowała ogólnopolskie kampanie onkologiczne **#myBREASTfriend** oraz **#dlaKOLEGIpytam**. Kampanie były prowadzone za pośrednictwem social media z wykorzystaniem materiałów edukacyjnych oraz wywiadów z lekarzami i ekspertami. Celem było zachęcenie do wykonania badań profilaktycznych.

LINK4 realizował inicjatywę „**4xJAKOŚĆ**”, której celem była poprawa jakości w obszarach: zdrowia psychicznego, fizycznego, mentalnego oraz produktów i usług. W ramach tego projektu organizowane były webinaria, spotkania z ekspertami, rozmowy o harmonii pomiędzy ciałem i duszą, zdrowym odżywianiu, witalności, walce z depresją czy rodzicielstwie bez presji.

Dbamy o kulturę

PZU angażował się w projekty ochrony dziedzictwa kulturowego i wspierające dostępność kultury dla ogółu społeczeństwa. Wśród inicjatyw, do których w 2025 roku dołączył PZU były takie wydarzenia jak: sponsoring jubileuszu 1000-lecia koronacji Bolesława Chrobrego, mecenat Muzeum Powstania Warszawskiego, Muzeum Łazienki Królewskie w Warszawie, Teatru Wielkiego – Opery Narodowej, Muzeum Narodowego w Warszawie, Muzeum Narodowego w Krakowie, Teatru Wielkiego w Łodzi. PZU był Partnerem Złotym XIX Międzynarodowego Konkursu Pianistycznego im. Fryderyka Chopina oraz Festiwalu „Chopin i jego Europa”.

Wsparcie dla bioróżnorodności

BALTA podpisała umowę sponsorską z „Zoo w Rydze” w celu wsparcia modernizacji wybiegu dla lemurów kocich, które należą do gatunków zagrożonych.

Wolontariat pracowniczy

W ramach wolontariatu pracownicy PZU w 2025 roku zrealizowali 29 autorskich projektów (50 w 2024 roku) i przeznaczyli na wolontariat 5490 godzin (7696 w 2024 roku), pomagając w ten sposób 3902 beneficjentom (9710 w 2024 roku). Pomoc wolontariuszy dotarła także do 831 zwierząt (1453 w 2024 roku).

Działania w zakresie wolontariatu w Grupie Pekao realizowane były za pośrednictwem Fundacji Banku Pekao i adresowały cele statutowe Fundacji, a prowadzone były na podstawie regulaminów i zarządzeń Banku.

Pozostałe podmioty w Grupie realizowały inicjatywę wolontariatu we własnym zakresie, często wspierając lokalne społeczności potrzebujące pomocy.

Koszty poniesione przez Grupę PZU na działania prewencyjne raportowane w Skonsolidowanym Sprawozdaniu Finansowym za 2025 rok są wykazywane w Tabeli 25 Pozostałe koszty operacyjne, w pozycji Wydatki z tytułu działalności prewencyjnej wyniosły 78 mln zł w 2025 roku oraz 74 mln zł w 2024 roku.

Konkretne inicjatywy o charakterze sponsoringowym i prewencyjnym zostały opracowane i wdrożone w odpowiedzi na potrzeby i głos społeczności. Działania w tym obszarze są uruchamiane w odpowiedzi na otrzymane wnioski. Zgodnie z regulacjami wewnętrznymi wnioski prewencyjne i sponsoringowe podlegają ocenie merytorycznej, a następnie są przedkładane do decyzji Komitetu Sponsoringu i Prewencji. Proces ten zapewnia udział stron zainteresowanych i realne kształtowanie działań dla społeczności.

Proces monitorowania realizacji poszczególnych inicjatyw prewencyjnych i sponsoringowych rozpoczyna się od oceny wniosku i decyzji Komitetu. Każdy wniosek zostaje zarejestrowany w wewnętrznym systemie obsługi wniosków sponsoringowych i prewencyjnych. Przyjęcie wniosku do realizacji jest możliwe po podpisaniu umowy z kontrahentem. Ocena efektywności poszczególnych inicjatyw jest złożona z dwóch etapów: etap ex ante - ocena prognozowana i ocena ex post – weryfikacja osiągniętych rezultatów. Każdy kontrahent jest oceniany pod względem posiadanych zasobów, wymaganych norm i certyfikatów oraz merytorycznego doświadczenia oraz posiadania stosownych uprawnień do wykonania zadania. Ocena jest umieszczana w systemie. Realizacja każdej inicjatywy zakończona jest sporządzeniem raportu, który podlega weryfikacji merytorycznej i akceptacji komórki wewnętrznej w PZU. Szczegóły procesu zawarte są w wewnętrznych regulaminach PZU dla obszaru prewencji i sponsoringu. O końcowych wynikach realizacji podejmowanych działań społecznych Grupa PZU informuje w ramach sprawozdawczości dotyczącej zrównoważonego rozwoju. Prezentowanie informacji o realizacji strategii biznesowej i inicjatyw jest nie tylko spełnieniem obowiązków informacyjnych Grupy PZU ale także aktywną formą komunikacji z interesariuszami. Bardziej szczegółowe informacje o realizowanych działaniach dostępne są na stronach internetowych Grupy PZU oraz w mediach społecznościowych.

Pozostałe podmioty w Grupie PZU monitorują realizację własnych inicjatyw zgodnie z posiadanymi wewnętrznymi regulacjami lub regulaminami. Z realizacji każdej inicjatywy sporządzany jest protokół.

[S3-5] [Cele dotyczące zarządzania istotnymi negatywnymi oddziaływaniami, zwiększania pozytywnych oddziaływań i zarządzania istotnym ryzykiem i istotnymi możliwościami](#)

8.4.5. Cele dotyczące zarządzania wpływami, ryzykami i szansami

Strategicznym KPIem dla działań społecznych było dotarcie do 15 mln odbiorców w ramach prowadzonych inicjatyw z zakresu bezpieczeństwa i zrównoważonego stylu życia. Wyznaczony cel miał charakter wewnętrzny i był realizowany przez PZU, PZU Życie SA oraz Fundację PZU. W 2025 roku osiągnięto poziom realizacji w wysokości 16,1 mln odbiorców - liczba osób obejmuje szacowany zasięg medialny realizowanych kampanii społecznych. Cel nie spełnia wymogów MDR-T. Pozostałe podmioty Grupy również nie posiadają wyznaczonych celów spełniających wymogi w rozumieniu ESRS.

BALTA w Strategii ESG opracowanej na lata 2025-2030 wyznaczyła 3 cele w obszarze społecznym:

- poprawę jakości życia i promocja bezpieczeństwa za pomocą platformy „Balta Safety Academy”. W perspektywie do 2030 roku BALTA planuje podwojenie liczby nowych użytkowników platformy wobec poprzedniego roku. Realizacja celu w 2025 roku osiągnęła poziom 70%;
- budowanie zrównoważonego miejsca pracy przez wspieranie różnorodności oraz zapewnienie równego traktowania. W perspektywie do 2030 roku spółka będzie dążyć do uzyskania wskaźnika „employee

experience” na poziomie 85% oraz zmniejszenia luki płacowej. Realizacja tego celu w 2025 roku osiągnęła poziom 80% dla wskaźnika employee experience oraz 33% dla nieskorygowanej luki płacowej;

- promowanie bezpieczeństwa i zapobieganie ryzykom w ramach akcji edukacyjnych i zwiększających świadomość.

Jeśli chodzi o cele strategiczne, mają one charakter mierników skuteczności działania i są wyznaczane wewnątrznie w ramach struktur organizacyjnych. Konsultacje z przedstawicielami społeczeństwa w tym zakresie nie są prowadzone. Cele wyznaczane wewnątrznie prezentują ambicje PZU.

8.5. (S) Zagadnienia społeczne – konsumenci i użytkownicy końcowi

[S4.SBM-2] Kategorie interesariuszy, z którymi jednostka współpracuje

[S4.SBM-3] Istotne wpływy, ryzyka i szanse oraz ich wzajemne związki ze strategią i z modelem biznesowym

8.5.1. Zarządzanie istotnymi wpływami, ryzykami i szansami oraz ich wzajemnymi związkami ze strategią i modelem biznesowym

Na podstawie oceny podwójnej istotności Grupa PZU zidentyfikowała grupy konsumentów i użytkowników końcowych. Grupa przeanalizowała wszystkie istotne grupy konsumentów na które może istotnie wpływać, w tym bezpośrednich klientów podmiotów Grupy PZU oraz użytkowników końcowych. Przeprowadzona analiza obejmowała identyfikację zarówno wpływów, ryzyk i szans. Jednocześnie Grupa PZU nie rozpoznała istotnych pozytywnych wpływów w zakresie łańcucha dostaw oraz inwestycji własnych ze względu na pośredni i ograniczony wpływ na konsumentów i użytkowników końcowych. Ponadto, w wyniku przeprowadzonej oceny nie zidentyfikowano istotnych wpływów, ryzyk ani szans

dotyczących konsumentów będących klientami biznesowymi, co oznacza, że segment ten został uznany za nieistotny z perspektywy raportowania.

W ramach oceny zidentyfikowano kluczowe grupy konsumentów, na które Grupa PZU może mieć istotny wpływ, ze szczególnym uwzględnieniem osób narażonych na ryzyko wykluczenia lub wymagających szczególnej obsługi:

- klienci ubezpieczeń na życie i zdrowie - wszyscy klienci ubezpieczeń na życie i zdrowie oferowanych przez podmioty Grupy PZU, w tym w niektórych przypadkach potencjalni klienci, ze szczególnym uwzględnieniem klientów z niepełnosprawnościami i klientów seniorów (osoby powyżej 65 roku życia);
- klienci ubezpieczeń majątkowych - wszyscy klienci ubezpieczeń majątkowych oferowanych przez podmioty Grupy PZU, w tym w niektórych przypadkach potencjalni klienci, ze szczególnym uwzględnieniem klientów z niepełnosprawnościami i klientów seniorów (osoby powyżej 65 roku życia);
- inwestorzy w funduszach inwestycyjnych i emerytalnych - wszyscy klienci posiadający udziały w funduszach inwestycyjnych i emerytalnych oferowanych przez Grupę PZU, w tym przez ubezpieczenia na życie i zdrowie z komponentami inwestycyjnymi;

- klienci bankowości detalicznej - wszyscy klienci bankowości detalicznej Banku Pekao i Alior Banku, ze szczególnym uwzględnieniem osób starszych, z niepełnosprawnościami oraz osoby o niższej wiedzy finansowej;
- pacjenci PZU Zdrowie korzystający z usług medycznych - wszyscy pacjenci Grupy PZU Zdrowie ze szczególnym uwzględnieniem osób mieszkających na obszarach wiejskich i w miastach poniżej 100 tys. mieszkańców.

Istotne wpływy

Grupa PZU stosuje systematyczne podejście do identyfikacji i minimalizacji negatywnych wpływów na konsumentów i użytkowników końcowych, koncentrując się na obszarach związanych z prywatnością, odpowiedzialnym informowaniem o produktach i usługach oraz zapewnieniem dostępności i włączenia społecznego. Potencjalne istotne wpływy lub negatywne oddziaływania obejmują wprowadzanie w błąd, dyskryminację oraz nieodpowiedzialne praktyki marketingowe, które mogą utrudniać klientom świadome podejmowanie decyzji i prowadzić do trudności finansowych. Brak zapewnienia bezpieczeństwa danych osobowych może skutkować kradzieżą tożsamości, stratami finansowymi i spadkiem zaufania, co w konsekwencji wpływa na dobrobyt klientów oraz reputację Grupy PZU, generując tym samym potencjalny wpływ negatywny, ryzyko finansowe i systemowe. Dodatkowo, na poziomie indywidualnym, negatywne oddziaływania mogą prowadzić do obniżenia poczucia bezpieczeństwa finansowego, stresu, ograniczenia dostępu do usług oraz pogorszenia sytuacji życiowej poszczególnych klientów. Pozytywny wpływ na kluczowe grupy klientów i użytkowników końcowych:

- klienci ubezpieczeń na życie i zdrowie – uwzględnienie aspektów zdrowia psychicznego w ubezpieczeniach ochronno-zdrowotnych, rozszerzony zakres ochrony, obejmujący zarówno zdrowie fizyczne, jak i psychiczne klientów, w tym wsparcie psychologa w trakcie rehabilitacji po chorobie;
- klienci ubezpieczeń majątkowych – udostępnianie kanałów komunikacji, w tym mechanizmów skarg i reklamacji pozwala na budowanie zaufania, rozwiązywanie problemów, zbieranie informacji zwrotnych i wzmacniają relację z klientami. Wysoką dostępność oddziałów PZU dostosowanych do osób z ograniczeniami w poruszaniu się (ponad 70% oddziałów). Komunikacja i procedury obsługi klienta dostosowane do potrzeb seniorów. Procedury szybkiego reagowania w przypadku wystąpienia szkód masowych;
- inwestorzy w funduszach inwestycyjnych i emerytalnych – fundusze inwestycyjne i emerytalne PZU w swojej ofercie dostarczają informacje, pozwalające na identyfikację inwestycji wspierające bezpośrednio i pośrednio inicjatywy ESG, wspierając klientów w podejmowaniu decyzji finansowych, zgodnych z zasadami zrównoważonego rozwoju;
- klienci bankowości detalicznej – zwiększenie włączenia społecznego w usługi finansowe przez oferowanie produktów bankowych dostępnych dla różnych grup klientów, w tym osób młodych, seniorów oraz osób o niższych dochodach, a także dbałość o dostępność produktów dzięki tłumaczeniu najważniejszych dokumentów na język ukraiński;
- pacjenci PZU Zdrowie – wpływ na ochronę praw klientów przez Rzecznika Pacjentów. Usługi medyczne w szerokiej gamie cenowej, wyrównujące dostęp do prywatnej opieki zdrowotnej, szczególnie

w mniejszych miastach, dzięki wysokiej dostępności placówek i przychodni poza terenami dużych miast.

Istotne ryzyka

Realizując pozytywne działania, Grupa PZU identyfikuje obszary wymagające poprawy, dostrzega potencjalne ryzyka związane z konsumentami i użytkownikami końcowymi:

- klienci ubezpieczeń na życie i zdrowie - niedostateczna przejrzystość informacji może ograniczyć możliwość podejmowania świadomych decyzji przez klientów, co może prowadzić do nieporozumień i w rezultacie zmniejszyć zaufanie klientów;
- klienci ubezpieczeń majątkowych PZU - niedostateczna przejrzystość informacji oraz niewystarczająca ochrona wrażliwych danych mogą ograniczać możliwość podejmowania świadomych decyzji przez klientów, prowadzić do nieporozumień oraz obniżać zaufanie do Grupy PZU;
- bankowość detaliczna - ryzyko prawne wskutek naruszenia przepisów lub zasad konstruowania umów z klientami, mogące skutkować roszczeniami, sankcjami lub kosztami postępowań prawnych. Misseling może skutkować reklamacjami klientów, postępowaniami nadzorczymi, pozwami sądowymi oraz koniecznością wypłaty odszkodowań, co generuje koszty prawne i finansowe. Podwyższone ryzyko związane z nałożeniem przez UOKiK kar w wyniku praktyk stosowanych przez Bank Pekao, w tym związanych z sankcjami kredytu darmowego oraz z nieautoryzowanymi transakcjami. Z uwagi na rosnącą aktywność klientów, a także ochrony konsumentów przez regulatora, który rozpoczyna

kolejne postępowania wobec Banku, zidentyfikowano prawdopodobieństwo jego materializacji w roku 2025.

Grupa PZU zwraca szczególną uwagę na potrzeby klientów znajdujących się w trudnej sytuacji, w tym osób starszych, osób z niepełnosprawnościami sensorycznymi, fizycznymi lub poznawczymi, a także osób z chorobami przewlekłymi. W tym celu wdrażane są rozwiązania zwiększające dostępność usług, takie jak dostosowane procedury obsługi, uproszczona komunikacja wizualna, materiały w prostym języku oraz rozwój kanałów cyfrowych. Przykładowo platforma mojePZU i funkcja „Wojażer – zgłoś pomoc”, umożliwiają szybki kontakt z konsultantem w celu organizacji pomocy medycznej. Informacje na temat platformy mojePZU są dostępne [w rozdziale „Model biznesowy”, podrozdziale „Produkty ubezpieczeniowe”](#).

W obszarze innowacji Grupa PZU rozwija automatyzację i robotyzację procesów, a także wprowadza rozwiązania zwiększające bezpieczeństwo. Bank Pekao i Alior Bank wdrożyły dodatkowe zabezpieczenia transakcji, w tym dwuskładnikowe uwierzytelnianie i systemy antyfraudowe, aby chronić klientów przed nieautoryzowanymi operacjami. Alior Bank przeprowadził badania z dziećmi (7–13 lat) i seniorami (80+), aby lepiej zrozumieć potrzeby grup narażonych na marginalizację. Bank Pekao zmodernizował 12 oddziałów, dostosowując je do potrzeb osób z niepełnosprawnościami.

Grupa PZU aktywnie wspiera klientów szczególnie narażonych na ryzyka, takich jak osoby starsze, z niepełnosprawnościami, migrantów czy mieszkańców mniejszych miejscowości. Działania te obejmują: dostosowanie placówek i produktów do potrzeb grup

wrażliwych, uproszczoną komunikację wizualną i językową, rozwój usług online i telemedycyny oraz wsparcie psychologiczne i rehabilitacyjne.

Istotne szanse

Grupa PZU zidentyfikowała następujące szanse związane z konsumentami i użytkownikami końcowymi:

- inwestorzy w funduszach inwestycyjnych i emerytalnych – poprzez edukację finansową istnieje szansa na zwiększenie świadomości klientów w zakresie inwestowania, co może prowadzić do większego zaufania do funduszy i wzrostu liczby inwestorów. Bezpieczne produkty inwestycyjne są szansą na budowanie stabilności i lojalności klientów, którzy poszukują ochrony kapitału przy jednoczesnym umiarkowanym wzroście, co jest szczególnie istotne w okresach niepewności gospodarczej.

Ponadto PZU przeprowadza analizy porównawcze z europejskimi ubezpieczycielami, badania demograficzne oraz rozpoznaje strategiczne szanse związane z dostosowaniem oferty do potrzeb seniorów, co otwiera dostęp do rosnącego segmentu rynku. PZU Zdrowie organizując cykl seminariów „Akademia Seniora” identyfikuje potrzeby tej grupy klientów i buduje relacje, uzyskując przewagę konkurencyjną.

Kwestie ESG w procesie projektowania produktów

W 2025 roku Grupa PZU kontynuowała wdrażanie zasad odpowiedzialnego biznesu i zrównoważonego rozwoju w procesach tworzenia nowych produktów oraz

modyfikacji istniejących. Wszystkie produkty ubezpieczeniowe są projektowane zgodnie z regulacjami prawnymi, wytycznymi KNF i wewnętrznymi procedurami zarządzania produktem oraz są analizowane pod kątem czynników ESG. Wprowadzono rozwiązania minimalizujące ryzyko negatywnego wpływu na klientów, w tym mechanizmy monitorowania jakości obsługi, analizę skarg i reklamacji oraz systematyczne badania satysfakcji klienta.



[S4-1] Polityki związane z konsumentami i użytkownikami końcowymi

8.5.2. Polityki związane z konsumentami i użytkownikami końcowymi

Aby skutecznie zarządzać zidentyfikowanymi wpływami, ryzykami i szansami w Grupie PZU wdrożono polityki i regulacje mające na celu zapewnienie przejrzystości, etycznego postępowania oraz ochrony praw konsumentów. Poniżej przedstawiono kluczowe kategorie polityk z perspektywy konsumentów i użytkowników końcowych.

Funkcjonowanie Grupy PZU opiera się na zgodności z przepisami prawa krajowego, unijnego i międzynarodowego, obejmującymi zarówno sektor ubezpieczeniowy, jak i bankowy. W relacjach z konsumentami i użytkownikami końcowymi kluczowe znaczenie mają regulacje właściwe dla obu obszarów — w tym ustawa o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej, ustawa o dystrybucji ubezpieczeń oraz przepisy wynikające z dyrektywy IDD, jak również ustawa o kredycie konsumenckim, przepisy MiFID dotyczące oferowania produktów inwestycyjnych oraz rozporządzenia delegowane UE regulujące procesy nadzoru nad produktem i jego dystrybucją.

W obszarze bankowym zasadnicze znaczenie mają przepisy Prawa bankowego, w szczególności regulujące obowiązki informacyjne wobec klientów, zasady oceny zdolności kredytowej, wymogi dotyczące bezpieczeństwa środków finansowych, prowadzenia rachunków oraz stosowania środków nadzoru

ostrożnościowego. Istotne są również regulacje dotyczące przeciwdziałania nieuczciwym praktykom rynkowym, w tym ustawa o usługach płatniczych, PSD2, a także obowiązki wynikające z ustawy o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu (AML) oraz przepisów dotyczących identyfikacji i weryfikacji klienta (KYC). W zakresie ochrony danych osobowych i bezpieczeństwa informacji standardy działań wyznacza Ogólne Rozporządzenie o Ochronie Danych (RODO) oraz wytyczne organów nadzorczych.

Grupa PZU stosuje również rekomendacje organu nadzoru (KNF) dla zakładów ubezpieczeń dotyczące systemu zarządzania produktem oraz spełnia wymogi wynikające z rozporządzeń UE, w tym:

- rozporządzenia wykonawczego (UE) 2017/1469 z 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, m.in. ubezpieczeniowym produktom inwestycyjnym, bankowym produktom strukturyzowanym towarzyszy tzw. KID (ang. Key Information Document).

Realizowane cele Grupy PZU są zgodne z uznanymi normami i zobowiązaniami, takimi jak:

- ISO 9001 – System Zarządzania Jakością;
- ISO/IEC 27001 – System Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji.

Grupa PZU wdrożyła polityki, procedur i zasady, które zapewniają zgodność z regulacjami prawnymi, ochronę praw konsumentów oraz wysoką jakość obsługi. Do najważniejszych należą:

Polityki ochrony danych osobowych klientów

Celem polityk jest zapewnienie zgodności wszystkich procesów związanych z przetwarzaniem danych osobowych z Rozporządzeniem Ogólnym o Ochronie Danych Osobowych (RODO). Odpowiedniki „Zasad zarządzania ryzykiem przetwarzania danych osobowych w PZU SA i PZU Życie” występują również w innych spółkach Grupy PZU. Zasady te określają działania w zakresie ochrony prywatności, bezpieczeństwa informacji oraz transparentności przetwarzania danych w całej Grupie PZU.

Polityki funkcjonują we wszystkich podmiotach Grupy PZU i obejmują wszystkie procesy, w których przetwarzane są dane osobowe klientów, pracowników, współpracowników i kontrahentów. Dotyczą danych pozyskiwanych w ramach umów ubezpieczeniowych, bankowych, inwestycyjnych, jak i danych pracowniczych.

Główne cele:

- zapewnienie zgodności z RODO i krajowymi przepisami dotyczącymi ochrony danych osobowych;
- ochrona prywatności osób fizycznych przez stosowanie adekwatnych zabezpieczeń technicznych i organizacyjnych;
- minimalizacja ryzyka naruszeń bezpieczeństwa danych i ich nieuprawnionego ujawnienia;
- zapewnienie przejrzystości w zakresie sposobu przetwarzania danych oraz prawa dostępu do informacji;
- budowanie zaufania klientów, pracowników i partnerów dzięki odpowiedzialnemu zarządzaniu danymi.

Zasady realizacji:

- dane osobowe są przetwarzane zgodnie z zasadami legalności, minimalizacji, integralności i poufności;
- dostęp do danych mają wyłącznie osoby upoważnione, a wszystkie systemy informatyczne są zabezpieczone zgodnie z najwyższymi standardami cyberbezpieczeństwa;
- wdrożone są procedury reagowania na incydenty i naruszenia bezpieczeństwa danych, w tym obowiązek zgłaszania naruszeń do organu nadzorczego;
- każdy klient i pracownik ma zapewnione prawa wynikające z RODO, w tym prawo dostępu, sprostowania, usunięcia danych oraz prawo do sprzeciwu wobec ich przetwarzania;

- regularne szkolenia pracowników w zakresie ochrony danych osobowych oraz etyki pracy.

Mechanizmy wdrożenia:

- Polityka zarządzania bezpieczeństwem w Grupie PZU;
- procedury rozpatrywania wniosków dotyczących danych osobowych;
- system monitorowania incydentów związanych z prywatnością;
- audyty zgodności i oceny skuteczności zabezpieczeń.

Nadzór i odpowiedzialność:

Za realizację polityki odpowiada określona jednostka organizacyjna w PZU Biuro Compliance. Ponadto każdy podmiot Grupy posiada dedykowaną jednostkę odpowiedzialną za monitorowanie zgodnością z RODO.

Polityka praw człowieka w Grupie PZU

Poszanowanie praw człowieka stanowi fundament relacji Grupy PZU z klientami i innymi interesariuszami, co odzwierciedla „Polityka praw człowieka w Grupie PZU”, zgodna z wytycznymi ONZ i OECD. Grupa zapewnia równe traktowanie klientów, niedyskryminujący charakter usług, szeroką dostępność placówek i kanałów zdalnych, a także oferuje produkty skierowane do grup szczególnie narażonych na naruszenia praw człowieka, jednocześnie uwzględniając te kwestie w procesach inwestycyjnych oraz systemie zarządzania ryzykiem operacyjnym i braku zgodności.

Szerszy opis Polityki znajduje się [w rozdziale „Zagadnienia społeczne – pracownicy Grupy PZU”](#).

W 2025 roku nie było incydentów dotyczących poszanowania praw człowieka i nieprzestrzegania wytycznych ONZ i OECD w obszarze konsumentów.

Polityka zarządzania bezpieczeństwem w Grupie PZU

Polityka zarządzania bezpieczeństwem w Grupie PZU reguluje kwestie ochrony danych i systemów informatycznych, przeciwdziałania cyberzagrożeniom oraz zarządzania ryzykiem związanym z atakami cybernetycznymi.

Szerszy opis Polityki znajduje się [w rozdziale „Cyberbezpieczeństwo”](#).

Polityka zarządzania doświadczeniem klienta

Polityka zarządzania doświadczeniem klienta koncentruje się na optymalizacji procesów obsługi, eliminacji barier komunikacyjnych i poprawie jakości interakcji z klientami oraz wspiera budowanie długoterminowych relacji opartych na zaufaniu. Polityka obejmuje wszystkie podmioty Grupy PZU (z wyłączeniem Alior Banku i Banku Pekao).

Polityka marketingowa Grupy PZU

Polityka marketingowa Grupy PZU zapewnia spójność działań reklamowych i promocyjnych oraz zgodność z Kodeksem Etyki Reklamy, określa standardy rzetelnej komunikacji, przeciwdziała wprowadzaniu w błąd i promuje odpowiedzialne praktyki marketingowe.

Zasady dotyczące systemu zarządzania produktem ubezpieczeniowym

Zasady dotyczące systemu zarządzania produktem ubezpieczeniowym określają wymagania w całym cyklu życia produktu – od projektowania, przez sprzedaż, po obsługę szkód i reklamacji. Zapewniają zgodność z Rekomendacjami KNF i Rozporządzeniem delegowanym Komisji (UE) 2017/2358 uzupełniające dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/97 w odniesieniu do wymogów w zakresie nadzoru nad produktem i zarządzania nim dla zakładów ubezpieczeń i dystrybutorów ubezpieczeń.

Polityka współpracy w obszarze CRM

Polityka współpracy w obszarze CRM usprawnia zarządzanie relacjami z klientami wykorzystując narzędzia analityczne do personalizacji obsługi i zwiększenia satysfakcji klientów.

Powyższe polityki obejmują wszystkie podmioty Grupy PZU z wyłączeniem Alior Banku i Banku Pekao, które przyjęły własne polityki w tym zakresie.

W obszarze bankowości detalicznej większość procesów regulowana jest przez polityki przyjęte przez banki takie jak np. Kodeks Postępowania, Polityka Procesu Wdrażania Nowych Produktów, Model Zarządzania Doświadczeniem Klienta, Polityka marketingowa, Polityka Retencji danych osobowych w Banku Pekao, Polityka informacyjna, Polityka przeciwdziałania nieuczciwej sprzedaży, Polityka ochrony danych osobowych i Zasady odpowiedzialnego marketingu w Alior Banku.

Dodatkowo Grupa PZU uwzględnia standardy międzynarodowe, takie jak wytyczne OECD i ONZ, a także wewnętrzne procedury zapewniające zgodność z regulacjami dotyczącymi ochrony konsumentów.

W kolejnych latach Grupa PZU przewiduje dalsze działania w tym obszarze, w tym rozwój narzędzi monitorujących ryzyko greenwashingu oraz szkolenia dla pracowników w zakresie odpowiedzialnej komunikacji i sprawozdawczości zrównoważonego rozwoju.

W przypadku wystąpienia incydentów stosowane są środki zaradcze, takie jak rekompensaty, mediacje czy wsparcie psychologiczne. W 2025 roku nie odnotowano przypadków naruszeń wytycznych ONZ i OECD, w żadnej ze spółek Grupy PZU.

W konsekwencji konsumenci i użytkownicy końcowi otrzymują – w przejrzystej i syntetycznej formie – ważne dla nich informacje, umożliwiające zarówno zrozumienie, jak i porównanie oferowanych na rynku produktów. Dokumenty przekazywane są w procesie sprzedaży, jak również można je znaleźć na internetowych stronach produktowych podmiotów Grupy PZU.

[S4-2] Procesy współpracy w zakresie oddziaływań z konsumentami i użytkownikami końcowymi

8.5.3. Procesy współpracy z konsumentami i użytkownikami końcowymi w Grupie PZU

Segmentacja klientów stosowana w Grupie PZU umożliwia dopasowanie produktów i komunikacji do potrzeb różnych grup odbiorców, w tym osób szczególnie narażonych na wykluczenie. Proces projektowania produktów uwzględnia analizę cech, celów i oczekiwań grup docelowych oraz identyfikację tzw. antygrup, dla których produkt nie będzie odpowiedni. Każdy produkt przed wprowadzeniem do oferty jest testowany, a następnie podlega stałemu monitoringowi i regularnym przeglądom z potrzebami, cechami i celami klientów, w tym ewentualnymi celami związanymi ze zrównoważonym rozwojem.

Monitorowanie skuteczności działań wobec konsumentów odbywa się przez analizę skarg i reklamacji, wyniki badań satysfakcji oraz wskaźniki takie jak Net Promote Score (NPS) i Customer Satisfaction Score (CSAT). Wskaźnik NPS jest wystandaryzowany i stosowany na całym świecie. Daje możliwość porównania w czasie oraz weryfikacji kondycji marki względem firm konkurencyjnych. Klienci pytani są o skłonność do polecenia marki swoim bliskim i znajomym. Wysoki CSAT wskazuje na dobrą jakość obsługi i wysoką satysfakcję klientów, natomiast spadek wartości może sygnalizować konieczność poprawy.

Regularne raporty pozwalają na ocenę efektywności obsługi i identyfikację obszarów wymagających poprawy. Podmioty ubezpieczeniowe i bankowe angażują klientów w proces doskonalenia oferty, wykorzystując ich opinie i sugestie do modyfikacji produktów i procedur. Wprowadzane zmiany, takie jak uproszczenie dokumentacji czy rozwój kanałów cyfrowych, mają na celu zwiększenie dostępności usług, poprawę jakości obsługi oraz minimalizację ryzyk związanych z niedoubezpieczeniem.

Badania NPS w podmiotach ubezpieczeniowych i bankowych realizowane są w trybie miesięcznym lub kwartalnym i obejmują zarówno ocenę ogólnych wrażeń, jak i pojedynczych interakcji. Wyniki służą do identyfikacji obszarów wymagających poprawy i wdrażania rekomendacji w procesach obsługi oraz ofercie. W 2025 roku PZU i PZU Życie utrzymały wysoki poziom NPS, a Bank Pekao i Alior Bank odnotowały dalszy wzrost wskaźników dzięki usprawnieniom w obsłudze i bezpieczeństwie transakcji. Spółki zagraniczne, takie jak BALTA, wdrożyły dodatkowe działania, m.in. pełną dostępność usług online zgodnie z Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) oraz uproszczenie warunków ubezpieczeń.

Alior Bank przy tworzeniu nowych produktów i usług dąży do ochrony interesów klientów przed potencjalnymi szkodami przez konsultacje z jednostkami merytorycznymi, zapewniając najwyższe standardy zgodności z regulacjami prawnymi.

Grupa PZU angażuje klientów przez różnorodne kanały komunikacji – infolinię, platforma mojePZU, formularze online, oddziały stacjonarne oraz procesy reklamacyjne, mediacje i negocjacje ugodowe. Opinie klientów są wykorzystywane w projektowaniu nowych produktów i usług, co pozwala lepiej dopasować ofertę do ich

potrzeb. Bank Pekao i Alior Bank prowadzą badania opinii w sposób ciągły, z wykorzystaniem narzędzi online i offline, badań fokusowych i dedykowanych ankiet. Wyniki analiz są przekazywane właścicielom procesów w cyklach miesięcznych lub kwartalnych, co umożliwia szybkie reagowanie na problemy i budowanie pozytywnych relacji.

Za realizację powyższych działań odpowiadają wyspecjalizowane jednostki w PZU, takie jak: Biuro Zarządzania Doświadczeniami Klientów, Biuro Obsługi Szkód i Świadczeń oraz biura zarządzające produktami, które dbają o jakość obsługi, zgodność z regulacjami i wsparcie klientów w trudnych sytuacjach. Z kolei Biuro Compliance odpowiada za zgodność działań PZU i PZU Życie z obowiązującymi przepisami prawnymi, zapewniając przestrzeganie regulacji oraz standardów etycznych. W procesie projektowania produktów PZU zapewnia, aby osoby uczestniczące w nim posiadały wiedzę niezbędną do zrozumienia potrzeb grup docelowych, a system sprzedażowy umożliwiał dopasowanie oferty i ocenę ryzyka. W Banku Pekao Departament Zgodności nadzoruje mechanizmy kontrolne zapewniające zgodność produktów z regulacjami i standardami rynkowymi. Natomiast w Alior Banku proces projektowania i oceny produktów wspiera Departament Innowacji, w którym Zespół Badań UX i Produktowych prowadzi badania z użytkownikami, Manager ds. Dostępności Cyfrowej działa jako rzecznik osób ze szczególnymi potrzebami i promuje projektowanie włączające, a Zespół Obsługi Reklamacji dostarcza informacji o obszarach wymagających poprawy.



[S4-3] Procesy niwelowania negatywnych oddziaływań i kanały zgłaszania problemów przez konsumentów i użytkowników końcowych

8.5.4. Naprawa skutków negatywnych wpływów Grupy PZU na klientów i użytkowników końcowych

Realizowane podejście do działań naprawczych w Grupie PZU

Grupa PZU realizuje działania naprawcze w oparciu o przyjęte procedury i polityki, w tym Politykę Ochrony Danych Osobowych oraz procedury rozpatrywania skarg i reklamacji. W PZU funkcjonuje model zamkniętej pętli usprawnień (Closed Loop), który określa sposób definiowania, wdrażania i monitorowania inicjatyw proklienckich. Celem jest poprawa doświadczeń klientów, projektowanie nowych produktów zgodnie z ich potrzebami oraz usprawnianie procesów obsługi.

Wdrożono szkolenia dla pracowników z zakresu etycznego marketingu, ochrony danych i przeciwdziałania dyskryminacji. Klienci mają dostęp do różnych kanałów zgłaszania problemów, uwag i reklamacji. Wśród dostępnych kanałów znajdują się:

- infolinia klienta - dostępna przez całą dobę linia telefoniczna PZU obsługiwana przez wyspecjalizowany personel, który udziela wsparcia w sprawach związanych z reklamacjami, pytaniami i zgłoszeniami;

- platforma mojePZU - pozwala klientom zgłaszać problemy, składać reklamacje oraz monitorować status zgłoszeń w wygodny sposób;
- formularze kontaktowe online - na stronach internetowych PZU dostępne są formularze umożliwiające klientom zgłaszanie uwag i wniosków bez konieczności odwiedzania placówek;
- oddziały stacjonarne - klienci mogą odwiedzić dowolny oddział PZU, aby osobiście zgłosić problem lub złożyć reklamację;
- adresy e-mail i korespondencja tradycyjna – PZU zapewnia możliwość składania reklamacji w formie pisemnej, zarówno elektronicznej, jak i tradycyjnej;
- Rzecznik Klienta - specjalna funkcja w PZU, która umożliwia klientom zgłaszanie spraw o szczególnym charakterze wymagającym mediacji lub indywidualnego podejścia;
- Rzecznik Zdrowia - funkcja, której zadaniem jest prowadzenie dialogu z pacjentami. Z zachowaniem bezstronności Rzecznik Zdrowia analizuje sprawy zgłaszane przez pacjentów, w obiektywny sposób oceniając jakość obsługi i zastosowane procedury;
- anonimowe kanały zgłaszania obaw - PZU zapewnia klientom możliwość zgłaszania problemów w sposób anonimowy przez dedykowane formularze online oraz zewnętrzne platformy mediacyjne, co zwiększa poczucie bezpieczeństwa klientów i pozwala na zgłaszanie problemów wrażliwych.

W obszarze bankowości detalicznej Alior Bank i Bank Pekao posiadają własne kanały kontaktu z klientami. Są to między innymi: placówki i oddziały banków, infolinia, bankowość elektroniczna, e-mail.

Alior Bank i Bank Pekao powołały również funkcję Rzecznika Klienta.

Dodatkowo dla klientów dostępne są mechanizmy zewnętrzne, takie jak mediacje prowadzone przez UKNF i Rzecznika Finansowego. W obszarze ubezpieczeń i bankowości działają dedykowane kanały kontaktu oraz funkcje Rzecznika Klienta.

Monitoring i ocena skuteczności

Grupa PZU monitoruje jakość obsługi przez analizę wskaźników NPS, poziomu satysfakcji oraz liczby reklamacji rozwiązanych przy pierwszym kontakcie. Regularne raporty i sesje kalibracyjne pozwalają na bieżące wdrażanie działań korygujących. W 2025 roku Grupa wprowadziła dodatkowe narzędzia do monitorowania zgłoszeń w czasie rzeczywistym oraz wdrożyła funkcjonalność zgłaszania skarg przez platformę mojePZU. W przypadku braku akceptacji decyzji przez klienta istnieje możliwość kontaktu z ekspertem, w celu wspólnego wypracowania rozwiązania spełniającego oczekiwania klienta.

W segmencie ubezpieczeń majątkowych stosowane są analizy statystyczne i analizy opinii klientów, co pozwala na dopasowanie działań do skali różnych wyzwań. Kluczowe narzędzia relacji z klientami opiera się na przejrzystej komunikacji, uproszczonej dokumentacji, mediacji i negocjacji ugodowych. W ubezpieczeniach na życie i zdrowie Grupa PZU wdraża standardy rynkowe zapewniające transparentność informacji, eliminację dyskryminacji i ochronę danych osobowych. W obszarze ochrony zdrowia stosowane są systemy oceny ryzyka zgodne z RODO, zwiększające bezpieczeństwo przetwarzania danych pacjentów.

W zakresie inwestycji i funduszy emerytalnych Grupa PZU współpracuje z instytucjami branżowymi, takimi jak Izba Zarządzania Funduszami i Aktywami, aby wdrażać najlepsze praktyki rynkowe. Bank Pekao i Alior Bank zapobiegają negatywnym skutkom produktów przez zgodność z regulacjami, rekomendacjami KNF i praktykami rynkowymi. Podmioty Grupa PZU analizują reklamacje dotyczące produktów, usług i systemów IT, wdrażając korekty w procedurach, produktach i zabezpieczeniach, szczególnie w obszarze cyberbezpieczeństwa. Banki minimalizują ryzyko nadmiernego zadłużenia klientów przez mechanizmy zgodności z MIFID, kampanie edukacyjne i analizę wpływu działań marketingowych na reputację.

Grupa PZU stosuje mechanizmy monitorowania jakości obsługi, analizuje wyniki skarg i reklamacji oraz wdraża narzędzia poprawiające bezpieczeństwo klientów, takie jak weryfikacja tożsamości, komunikaty w języku angielskim i ukraińskim oraz rozwój kanałów cyfrowych (np. mojePZU). W 2025 roku w portalu mojePZU wprowadzono dodatkowe funkcjonalności, takie jak automatyzacja procesów, uproszczenie dokumentacji i możliwość zgłaszania skarg przez portal samoobsługowy. Wszystkie te działania mają na celu zwiększenie zaufania klientów i ograniczenie potencjalnych negatywnych wpływów.

Działania naprawcze i prewencyjne

Każde zgłoszenie jest analizowane w celu identyfikacji przyczyn problemów i wdrożenia korekt systemowych. W przypadku naruszeń praw konsumentów stosowane są środki zaradcze, takie jak mediacje, negocjacje, rekompensaty czy wsparcie psychologiczne. Podmioty Grupy PZU zapewniają poufność danych i ochronę przed działaniami odwetowymi, a pracownicy są szkoleni

w zakresie etycznej obsługi i przeciwdziałania dyskryminacji.

Wsparcie dla grup wrażliwych

W Grupie PZU wprowadzono uproszczoną komunikację wizualną i materiały dla seniorów oraz osób z niepełnosprawnościami. Oddziały PZU oferują stanowiska dostosowane do potrzeb grup wrażliwych, a lokalne kampanie edukacyjne zwiększają świadomość klientów w zakresie dostępnych kanałów zgłaszania problemów. Udostępniane są dokumenty w formatach użytecznych dla osób z niepełnosprawnościami (audio, wideo w PJM, Braille, powiększona czcionka). Bank Pekao przeprowadził modernizację oddziałów bankowych wprowadzając "Strefy seniora" oraz rozwijał usługi cyfrowe dla osób z ograniczeniami ruchowymi.

Mierniki skarg i reklamacji

W okresie sprawozdawczym Grupa PZU otrzymała łącznie 447 006 skarg i reklamacji od konsumentów oraz użytkowników końcowych, co oznacza wzrost o 7,6% względem roku poprzedniego. Zwiększona liczba zgłoszeń wynika przede wszystkim ze wzrostu liczby klientów i użytkowników, poszerzenia oferty produktów i usług, a także rosnącej świadomości klientów na temat dostępności różnorodnych kanałów kontaktu.

Niepewności pomiarowe uwzględniają potencjalnie dwa założenia:

- PZU Zdrowie oraz Grupa Pekao w zakresie funduszy inwestycyjnych i emerytalnych wykazuje liczbę reklamacji jako liczbę skarg;
- Bank Pekao i Alior Bank w ramach bankowości detalicznej obejmują również klientów JDG (jednoosobowe działalności gospodarcze).

Zestawienie liczby skarg w zależności od elementu łańcucha wartości

Kategoria zgłoszeń	2024	2025
Ubezpieczenia na życie i zdrowie	65 532	67 686
Ubezpieczenia majątkowe	76 717	86 716
Fundusze inwestycyjne i emerytalne	214	733
Bankowość detaliczna	269 544	286 640
Ochrona zdrowia	3 497	5 231
Ogółem	415 504	447 006

[S4-4] Podejmowanie działań dotyczących istotnych oddziaływań oraz stosowanie podejść służących ograniczeniu istotnego ryzyka i wykorzystywaniu istotnych możliwości związanych z konsumentami i użytkownikami końcowymi oraz skuteczność tych działań i podejść

8.5.5. Działania w zakresie wpływów na klientów i użytkowników końcowych

Grupa PZU prowadzi działania w celu identyfikacji i minimalizacji negatywnych wpływów na konsumentów i użytkowników końcowych. Proces ten opiera się na analizie skarg, reklamacji, badań satysfakcji oraz wskaźników NPS i CSAT. Dane te służą do określania działań naprawczych, optymalizacji procesów obsługi oraz projektowania nowych rozwiązań zgodnych z potrzebami klientów.

Wpływy na konsumentów lub użytkowników końcowych związane z informacją oraz bezpieczeństwem osobistym

W segmencie ubezpieczeń majątkowych Grupa PZU korzysta z analiz statystycznych i opinii klientów, by dopasować działania do skali problemów. Przejrzystość komunikacji, poprawa dokumentacji oraz mediacje stanowią kluczowe narzędzia w rozwiązywaniu sporów.

W ubezpieczeniach na życie i zdrowie Grupa PZU wdraża standardy rynkowe, które zapewniają przejrzystość informacji, eliminują dyskryminację oraz zapewniają dbałość o ochronę danych osobowych.

W zakresie inwestycji i funduszy emerytalnych Grupa PZU współpracuje m.in. z Izbą Zarządzania Funduszami i Aktywami w celu wdrażania najlepszych praktyk rynkowych.

W obszarze ochrony zdrowia Grupa PZU wdraża systemy oceny ryzyka zgodne z regulacjami RODO, zwiększając bezpieczeństwo przetwarzania danych pacjentów.

W segmencie bankowości detalicznej Alior Bank zapobiega negatywnym skutkom produktów przygotowując je zgodnie z normami prawnymi, rekomendacjami organów nadzorczych, branżowymi praktykami oraz z praktykami rynkowymi.

Dzięki ciągłemu monitorowaniu i analizie rynku, Grupa PZU skutecznie minimalizuje rzeczywiste i potencjalne negatywne skutki swojej działalności, dostosowując swoje działania do zmieniających się potrzeb klientów.

Grupa PZU analizuje reklamacje klientów dotyczące produktów, usług i systemów IT, monitoruje ich liczbę i przyczyny. W bankach wdrażane są rozwiązania naprawcze, takie jak ulepszenia procedur, produktów oraz systemów zabezpieczeń, szczególnie w zakresie cyberbezpieczeństwa i ochrony finansowej klientów.



Działania zapobiegające, łagodzące i naprawcze

Grupa PZU podejmuje szereg działań mających na celu zapobieganie, łagodzenie lub naprawę istotnych negatywnych wpływów na konsumentów i użytkowników końcowych. Kluczowe inicjatywy obejmują:

1. Zapobieganie

Regularne przeglądy i aktualizacje procedur bezpieczeństwa danych klientów w celu minimalizacji ryzyka incydentów związanych z ochroną prywatności.

Wdrożenie narzędzi analitycznych do wczesnego wykrywania ryzyk, szkolenia pracowników w zakresie przeciwdziałania dyskryminacji i budowania równości w obsłudze klientów.

Szkolenia dla pracowników w zakresie identyfikacji i zarządzania ryzykami, w tym przeciwdziałania dyskryminacji i budowania równości w obsłudze klientów.

Rozwój systemów monitorujących ryzyka operacyjne oraz narzędzi umożliwiających wczesne wykrywanie problemów.

Kampanie edukacyjne dla klientów dotyczące zagrożeń, metod oszustw i sposobów ich unikania, w tym w celu ograniczenia liczby nieautoryzowanych transakcji w Banku Pekao i Alior Bank.

Stały monitoring produktów i procesów – ocena zgodności z oczekiwaniami klientów oraz standardami jakości w zarządzaniu produktem.

2. Łagodzenie

Uprozczone procesy obsługi reklamacji, mediacji i negocjacji z udziałem ekspertów, które skracają czas oczekiwania i zmniejszają obciążenie klientów.

Wsparcie finansowe i technologiczne dla grup wrażliwych (seniorzy, osoby z niepełnosprawnościami) dzięki dostosowaniu procesów obsługi tych grup.

Mediacje i negocjacje z udziałem ekspertów w trudnych sytuacjach.

3. Naprawa

Organizowanie programów naprawczych w przypadku wykrycia problemów w procesach obsługi klienta, rekompensaty za straty wynikające z błędów operacyjnych.

Realizacja działań rehabilitacyjnych i psychologicznych dla klientów dotkniętych poważnymi incydentami (zdrowotnymi lub finansowymi).

Proces obsługi wniosków – zapewnienie szybkiej, terminowej realizacji zgłoszeń oraz przekazywanie wyczerpującej, zrozumiałej informacji zwrotnej. Terminowość odpowiedzi jest cyklicznie monitorowana i raportowana.

Inicjatywy generujące dodatkowe pozytywne wpływ

W okresie sprawozdawczym Grupa PZU wdrożyła szereg inicjatyw wspierających zrównoważony rozwój na rzecz klientów i użytkowników końcowych:

1. Programy edukacyjne

- PZU Zdrowie prowadziło blog prozdrowotny oraz kampanie profilaktyczne np. „Akademia Rodzica”, „Akademia Seniora” oraz #ZdrowaKariera, wspierające zdrowie klientów i ich rodzin;
- Bank Pekao i Alior Bank zrealizowały programy edukacyjne dla dzieci i młodzieży, np. audiobook „Bajki Oszczędzajki”, książkę „Porwanie Pani Złotówki” oraz raport „Finansowy świat dziecka”, promujące wiedzę finansową i odpowiedzialne korzystanie z produktów bankowych.

Grupa PZU organizowała również seminaria, kampanie informacyjne oraz poradniki tematyczne dostępne online, które wspierają rozwój kompetencji finansowych w zakresie zarządzania budżetem domowym, inwestowania, oszczędzania, korzystania z produktów bankowych i aplikacji oraz zarządzania ryzykiem finansowym.

2. Inicjatywy proklienckie

- realizacja programów edukacyjnych i społecznych dotyczących ochrony środowiska i zarządzania ryzykiem. Grupa PZU aktywnie wspiera ekologiczne wybory klientów przez oferowanie produktów, gdzie przedmiotem ubezpieczenia są m.in. instalacje fotowoltaiczne, elektrownie wiatrowe, biogazownie, oczyszczalnie ścieków oraz działalność związana z recyklingiem;
- udostępnienie portalu moje.pzu.pl jako narzędzia do kompleksowej obsługi spraw w formie online;
- programy pomocy poszkodowanym w wypadkach, wsparcie psychologiczne i rehabilitacyjne;

- kampanie informacyjne w mediach społecznościowych (np. w PZU Ukraine) dotyczące ryzyk, metod zapobiegania oszustwom oraz specyfiki produktów ubezpieczeniowych;
- działania Banku Pekao mające na celu ograniczenie ryzyka wprowadzania klientów w błąd w zakresie sankcji kredytu darmowego (SKD). Polegały one na dostosowaniu wzorów umów oraz zasad kalkulacji RRSO do wymogów Ustawy o kredycie konsumenckim, ograniczeniu skali nowej sprzedaży z potencjalnym ryzykiem SKD oraz refinansowaniu umów obarczonych ryzykiem SKD z dotychczasowego portfela na nowe pożyczki;
- badania fokusowe Alior Bank oraz ankiety satysfakcji klientów, a także możliwość zgłaszania opinii przez usługę „Strefę Klienta” na stronie internetowej. Wyniki badań są podstawą rekomendacji dla jednostek biznesowych;
- wsparcie komunikacyjne zgodne z zasadami Kodeksu Etyki Reklamy, eliminujące ryzyko wprowadzania w błąd i zapewniające przejrzystość przekazu.

Postępy i wyniki osiągnięte w okresie sprawozdawczym

Grupa PZU konsekwentnie realizowała działania mające na celu poprawę jakości obsługi klientów, zwiększenie dostępności usług oraz minimalizację negatywnych wpływów. W zakresie działalności ubezpieczeniowej podjęto działania i wdrożono dobre praktyki, takie jak zapewnienie czytelnych informacji, brak dyskryminacji oraz ochrona danych osobowych. Oferta produktowa jest dostosowana do potrzeb różnych grup społecznych, w tym rodzin wielodzietnych, dzieci i klientów

korporacyjnych, oferując im rozszerzoną ochronę i wsparcie. Kluczowe osiągnięcia obejmują:

- usprawnienie procesów obsługi klienta przez automatyzację i rozwój kanałów elektronicznych w ramach platformy mojePZU;
- wprowadzenie nowoczesnych rozwiązań technologicznych zwiększających bezpieczeństwo klientów, takich jak automatyczna weryfikacja numeru PESEL oraz elektroniczna wizytówka pracownika Alior Banku;
- zmiany zakresu ochrony w produktach ubezpieczeniowych, np. w PZU Dom wprowadzono zmianę konstrukcji produktu, w wyniku której w podstawowym zakresie ubezpieczenia oferujemy formułę „all risk” oraz ochronę instalacji fotowoltaicznych i pomp ciepła;
- wdrożenie uproszczonych procesów reklamacyjnych, co skróciło czas rozpatrywania spraw;
- realizację działań edukacyjnych i komunikacyjnych, które poprawiły jakość przekazywanych informacji i uprościły dokumentację dla klientów;
- rozwój funkcjonalności Gabinetu Klienta Life w PZU Ukraine, umożliwia samodzielne zarządzanie polisami online;
- programy wsparcia dla osób poszkodowanych, w tym rehabilitację i pomoc psychologiczną.

Sposoby zapewnienia, że praktyki Grupy PZU nie przyczyniają się do istotnych negatywnych wpływów

Grupa PZU wdrożyła procedury i mechanizmy eliminujące potencjalne negatywne skutki wynikające z jej działań operacyjnych:

1. Audyt wewnętrzny i zgodność z regulacjami

Grupa PZU prowadzi audyty procesów operacyjnych, aby zapewnić zgodność z przepisami prawa, w tym RODO i regulacjami dotyczącymi ochrony konsumentów. Audyty obejmują obszary ryzyk mogących wpływać na klientów.

2. Analiza wpływu na konsumentów

Okresowo oceniany jest wpływ produktów i usług na różne grupy klientów, w tym osoby starsze i zagrożone wykluczeniem społecznym. Analizy opierają się na danych z reklamacji, badaniach satysfakcji oraz konsultacjach z ekspertami w przypadku nowych produktów.

3. Polityki przeciwdziałania negatywnym wpływom

Wdrożono zasady etycznego marketingu i sprzedaży, aby eliminować ryzyko wprowadzania klientów w błąd. Procedury reklamacyjne zostały dostosowane w celu minimalizacji negatywnych skutków opóźnień w rozpatrywaniu zgłoszeń, a produkty są monitorowane pod kątem zgodności z oczekiwaniami klientów.

4. Edukacja i szkolenia

Pracownicy regularnie uczestniczą w szkoleniach dotyczących identyfikacji ryzyk, przeciwdziałania dyskryminacji, ochrony danych osobowych i budowania równości w obsłudze klientów. Kadra zarządzająca realizuje programy wspierające wdrażanie polityk związanych ze zrównoważonym rozwojem i odpowiedzialnością społeczną.

5. Technologiczne i proceduralne zabezpieczenia

Grupa PZU stosuje rozwiązania zwiększające bezpieczeństwo klientów oraz rozwija platformę mojePZU, co upraszcza obsługę i dokumentację.

Ujawnienie poważnych kwestii i incydentów dotyczących praw człowieka związanych z konsumentami i użytkownikami końcowymi

Grupa PZU monitoruje i analizuje zarówno potencjalne, jak i rzeczywiste incydenty związane z przestrzeganiem praw człowieka w relacjach z konsumentami i użytkownikami końcowymi. W okresie sprawozdawczym nie odnotowano żadnych istotnych przypadków naruszeń praw człowieka w związku z prowadzoną działalnością operacyjną. Proces monitorowania obejmuje analizę skarg, reklamacji oraz wyników badań satysfakcji klientów, a także weryfikację zgodności działań z regulacjami prawnymi i wewnętrznymi politykami Grupy PZU.

Zasoby przydzielone do zarządzania istotnymi wpływami

Za realizację działań w relacji z konsumentami i użytkownikami końcowymi odpowiadają wyspecjalizowane jednostki organizacyjne, w tym Biuro Zarządzania Doświadczeniami Klientów w PZU, które analizuje opinie klientów i rekomenduje działania naprawcze oraz Rzecznik Klienta, wspierający w rozwiązywaniu trudnych spraw. Biura produktowe dostosowują ofertę do indywidualnych potrzeb konsumentów, a Biuro Obsługi Szkód i Świadczeń w PZU zapewnia sprawną realizację procesów odszkodowawczych. Biuro Compliance w PZU koordynuje zapewnienie zgodności działalności z obowiązującymi przepisami prawa i przyjętymi standardami, a w Banku Pekao Departament Zgodności projektuje mechanizmy kontrolne. Dodatkowo Grupa PZU angażuje zewnętrznych partnerów, takich jak organizacje pozarządowe i specjalistów w zakresie rehabilitacji, wsparcia psychologicznego i mediacji, aby zapewnić kompleksowe podejście do zarządzania wpływami.

1. Zarządzanie reklamacjami i zgłoszeniami

Grupa PZU prowadzi analizy skarg, reklamacji i wyników badań satysfakcji klientów, wykorzystując te dane do wdrażania działań korekcyjnych i optymalizacji procesów obsługi. Proces obsługi zgłoszeń jest monitorowany w sposób ciągły, a terminowość odpowiedzi jest raportowana, co zapewnia większą przejrzystość i efektywność.

2. Dostosowanie oferty produktowej do potrzeb klientów

Produkty i usługi Grupy PZU są projektowane z uwzględnieniem potrzeb różnych grup klientów, w tym osób starszych, osób z niepełnosprawnościami oraz osób posiadających Kartę Dużej Rodziny. Oferta obejmuje rozwiązania podnoszące bezpieczeństwo i komfort, programy ochrony zdrowia oraz szeroki zakres produktów ubezpieczeniowych i inwestycyjnych, dostosowanych do oczekiwań klientów indywidualnych i korporacyjnych.

3. Rozwój infrastruktury technologicznej

Grupa PZU modernizuje platformy cyfrowe, takie jak mojePZU, aby zapewnić wygodny dostęp do usług i możliwość zarządzania sprawami w czasie rzeczywistym. Wdrożono zintegrowane systemy do monitorowania ryzyk i analizowania zgłoszeń, co pozwala na szybsze reagowanie i wprowadzanie działań naprawczych. Bank Pekao zwiększa dostępność cyfrową m.in. udostępniając opisy do nagrań audio-wideo dla osób niesłyszących.

4. Wsparcie dla grup wrażliwych i edukacja

Grupa PZU realizuje kampanie informacyjne i warsztaty edukacyjne dotyczące praw konsumentów i ochrony danych osobowych. W oddziałach stacjonarnych wprowadzono stanowiska obsługi dostosowane do potrzeb osób starszych i z niepełnosprawnościami, co zwiększa dostępność usług i komfort kontaktu z doradcami.

5. Transparentność

Tworzone są uproszczone i łatwo dostępne materiały informacyjne dotyczące produktów i procedur obsługi, aby zapewnić pełne zrozumienie treści przez klientów. Opinie konsumentów są systematycznie zbierane i analizowane, a wyniki badań satysfakcji wykorzystywane do projektowania nowych rozwiązań i mapowania ścieżek klienta.

Znaczenie relacji biznesowych Grupy PZU na realizowane działania w zakresie wpływów na konsumentów i użytkowników końcowych

Grupa PZU wykorzystuje swoje relacje biznesowe do zarządzania istotnymi wpływami na konsumentów i użytkowników końcowych przez współpracę z zewnętrznymi podmiotami i dostawcami usług. W obszarze ubezpieczeń na życie i zdrowie współpraca z pracodawcami umożliwia oferowanie grupowych ubezpieczeń zdrowotnych, a doświadczenia z tych relacji służą optymalizacji procesów i dostosowaniu ofert do wszystkich klientów. W zakresie obsługi szkód i świadczeń Grupa PZU angażuje sieć dostawców usług medycznych, orzecznich i rehabilitacyjnych, co zapewnia sprawną ocenę skutków wypadków i dostęp do odpowiednich świadczeń. Współpraca z tłumaczami ułatwia obsługę dokumentacji w językach obcych, zwiększając komfort klientów.

Relacje z dostawcami usług napraw powypadkowych wspierają zarządzanie jakością przez monitoring i badania satysfakcji, a udział w organizacjach branżowych promujących odpowiedzialne praktyki reklamowe wzmacnia standardy etycznej komunikacji. Banki w Grupie PZU, we współpracy z zewnętrznymi

dostawcami, wdrożyły narzędzia zwiększające bezpieczeństwo klientów. Te działania potwierdzają strategiczne podejście Grupy PZU do wykorzystywania relacji biznesowych w celu minimalizowania ryzyk i podnoszenia standardów ochrony konsumentów.

Wyniki działań w zakresie wpływów

Grupa PZU realizowała działania ukierunkowane na wzmacnianie pozytywnych oraz ograniczanie potencjalnych negatywnych wpływów swoich usług, rozwijając produkty, standardy obsługi oraz dostępność rozwiązań w kluczowych obszarach działalności – od ubezpieczeń na życie i zdrowie, przez ubezpieczenia majątkowe, po inwestycje, bankowość oraz ochronę zdrowia. W prowadzonych inicjatywach uwzględniano zarówno potrzeby klientów, jak i wyniki stałego monitorowania ich doświadczeń, jakości obsługi oraz potencjalnych obszarów ryzyka. Dzięki temu Grupa PZU mogła skutecznie odpowiadać na oczekiwania różnych grup korzystających z jej usług oraz doskonalić procesy obsługowe, cyfrowe i doradcze zgodnie z zasadami odpowiedzialnego podejścia do wpływów.

W ubezpieczeniach na życie i zdrowie Grupa PZU rozwijała ofertę i jakość obsługi, m.in. wprowadzając ubezpieczenie PZU Perspektywa na Przyszłość, realizując Program Bezpłatnej Rehabilitacji i wsparcie psychologiczne OPPW oraz usprawniając procesy w PZU Zdrowie. Opinie klientów były stale uwzględniane dzięki monitorowaniu satysfakcji z zakupu, likwidacji szkód i reklamacji.

W ubezpieczeniach majątkowych wprowadzono nowe funkcje poprawiające doświadczenia klientów, takie jak Auto Serwis w PZU Auto oraz Samoobsługa NEXT z generatywną AI w PZU Dom. Spółki zagraniczne rozwijały kompleksową obsługę (np. Customer

Experience Partner), szkoliły pracowników, ograniczały reklamacje i zwiększały dostępność online.

W funduszach inwestycyjnych i emerytalnych Grupa PZU zapewniała równy dostęp do produktów zgodnie z prospektami i zarządzała ryzykiem oraz wpływem zgodnie ze strategią Grupy.

W bankowość detalicznej Bank Pekao koncentrował się na zapewnieniu wygodnego, dopasowanego do indywidualnych potrzeb dostępu do usług finansowych, wspierając klientów na każdym etapie życia oraz rozwijając dostępność w mniejszych miejscowościach, a także zwiększając digitalizację i obsługę zdalną. Równolegle Alior Bank zarządzał istotnymi wpływami poprzez wsparcie klientów w rozwiązywaniu skomplikowanych spraw dzięki funkcji Rzecznika Klienta, prowadzenie uczciwej, prostej komunikacji i edukacji zgodnie z zasadami odpowiedzialnego marketingu oraz zapewnianie zgodności produktów z potrzebami klientów na podstawie ustrukturyzowanych procedur projektowania i wprowadzania usług. Oba banki realizowały cele oparte na monitorowaniu oczekiwań klientów, poprawie jakości obsługi i budowie oferty odpowiadającej ich potrzebom.

W ochronie zdrowia PZU Zdrowie zarządzało 130 placówkami własnymi – w tym ponad 40 pracowniami diagnostyki obrazowej – oraz około 2400 placówkami partnerskimi w blisko 700 miastach, a także infolinią medyczną, portalem mojePZU i Centrum Telemedycznym, co pozwala realizować opiekę zdrowotną, również w ramach NFZ, zgodnie z potrzebami klientów. Identyfikacja potencjalnych negatywnych oddziaływań była realizowana przez stały dialog z pacjentami, społecznościami lokalnymi, organizacjami społecznymi, instytucjami edukacyjnymi i środowiskiem akademickim oraz wykorzystanie danych demograficznych.

[S4-5] Cele dotyczące zarządzania istotnymi negatywnymi oddziaływaniami, zwiększania pozytywnych oddziaływań i zarządzania istotnym ryzykiem i istotnymi możliwościami

8.5.6. Cele dotyczące zarządzania wpływami, ryzykami i szansami

Ambicją Grupy PZU jest stałe zwiększanie satysfakcji klientów, poprawa jakości usług i wdrażanie innowacyjnych rozwiązań dostosowanych do zmieniających się potrzeb rynku. Celami wynikającymi ze Strategii Grupy 2025-2027 w obszarze konsumentów i użytkowników końcowych są:

- 8 mln użytkowników w kanałach cyfrowych mojePZU do końca 2027 roku. Na koniec 2025 roku poziom realizacji celu wyniósł 5,8 mln;
- najwyższy NPS na rynku każdego roku obowiązywania strategii. Zrealizowane, na reprezentatywnej próbie Polaków, badanie NPS Relacyjny na zlecenie PZU za 2025 rok, plasuje PZU na pozycji numer 1 na rynku. Badanie obejmuje klientów PZU i PZU Życie.

Powyższe cele nie spełniają wymogów MDR-T, jednak ich realizacja jest systematycznie monitorowana przez zestaw wewnętrznych wskaźników, takich jak poziom i struktura reklamacji czy inne mierniki jakości obsługi. Dodatkowo, co roku definiowane są KPI odzwierciedlające zarówno oczekiwany poziom wskaźników, jak i konkretne działania do wykonania. Pozwala to na bieżące zarządzanie postępem, identyfikację obszarów wymagających interwencji oraz utrzymanie spójności z celami strategicznymi Grupy.

Metodyka określania tych wskaźników opiera się na analizie przepisów krajowych i międzynarodowych (m.in. RODO, ustawa o działalności ubezpieczeniowej, rekomendacje KNF), badaniu trendów rynkowych oraz systematycznym monitoringu opinii klientów (NPS, badania satysfakcji, analiza skarg). Uwzględniane są także konsultacje z interesariuszami, co pozwala na opracowanie działań odpowiadających na bieżące potrzeby rynku i lokalne uwarunkowania.

Interesariusze, w tym konsumenci i użytkownicy końcowi, są angażowani w proces ustalania celów przez możliwość przekazywania opinii na temat działań Grupy PZU, oferty produktowej i świadczonych usług. Opinie te zbierane są za pomocą badań satysfakcji, ankiet online, zgłoszeń telefonicznych oraz bezpośrednich wizyt w oddziałach. Wyniki analiz są monitorowane i stanowią podstawę do wprowadzania działań usprawniających w obszarach wymagających poprawy.

Przyjęte w Grupie PZU cele oraz podejmowane działania wpisują się w podstawowe założenia Celów Zrównoważonego Rozwoju (SDGs), w szczególności:

- SDG 3 – Dobre zdrowie i jakość życia;
- SDG 9 – Innowacyjność, infrastruktura i przemysł;
- SDG 10 – Mniej nierówności;
- SDG 12 – Odpowiedzialna konsumpcja i produkcja.

Reasumując, Grupa PZU konsekwentnie realizuje swoje ambicje w różnych obszarach działalności, skupiając się na poprawie jakości usług, zwiększeniu satysfakcji klientów, cyfryzacji procesów oraz odpowiedzialnym zarządzaniu ryzykiem i wpływem społecznym.

8.6. (G) Postępowanie w biznesie

8.6.1. Etyka postępowania w biznesie i zgłaszanie naruszeń

[\[G1-1\] Polityki postępowania w biznesie i kultura korporacyjna](#)

Polityki przyjęte w celu zarządzania kwestią etycznego postępowania w biznesie

Grupa PZU kształtuje standardy etyczne w sektorze finansowym, wpływając zarówno na zachowania swoich pracowników, jak i partnerów biznesowych. Jest również sygnatariuszem zasad UN Global Compact, co potwierdza jej zaangażowanie w promowanie odpowiedzialnego i zrównoważonego rozwoju. Wartości i zasady etyczne obowiązujące pracowników Grupy PZU w całym łańcuchu wartości zostały określone w Dobrych Praktykach Grupy PZU, przyjętych przez Zarząd PZU. Dokument ten ma na celu kształtowanie spójnej kultury organizacyjnej, opartej na czterech kluczowych wartościach Grupy PZU:

- stabilności;
- uczciwości;
- innowacyjności;
- odpowiedzialności.

W Dobrych Praktykach Grupy PZU zostały przyjęte normy i standardy postępowania w relacji z pracownikami, klientami, kontrahentami oraz społecznościami lokalnymi, wzmacniając tym samym zaufanie i transparentność w całym ekosystemie Grupy PZU. Opisane w nim wartości i zasady odnoszą się do takich zagadnień jak:

- ochrona danych osobowych;
- równe szanse;
- bezpieczeństwo informacji;
- własność intelektualna;
- bezpieczne środowisko pracy;
- dbanie o własność;
- jasne zasady wyboru dostawców;
- przejrzyste zasady współpracy;
- uczciwość wobec konkurencji;
- konflikt interesów;
- antykorupcja i polityka prezentowa;
- przeciwdziałanie praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu;
- zgłaszanie problemów natury etycznej oraz zasady postępowania.

Obowiązek postępowania zgodnie z przyjętymi standardami dotyczy wszystkich pracowników Grupy PZU, bez względu na zajmowane stanowisko. Dobre Praktyki zostały upublicznione na stronie internetowej Grupy PZU, co oznacza, że są dostępne dla wszystkich interesariuszy, w tym odpowiedzialnych za ich wdrożenie. Praktyki te, jako jednolity wzorzec przestrzeganych standardów, obejmują wszystkie podmioty Grupy PZU, z wyjątkiem banków Grupy, które posiadają własne kodeksy etyczne.

W Grupie Pekao obowiązuje publicznie dostępny, przyjęty przez Zarząd Pekao, Kodeks Postępowania Grupy Pekao, który zawiera najważniejsze wartości i zasady, obowiązujące we wszystkich obszarach działalności Banku i jego spółek zależnych, w tym: działanie zgodnie z przepisami prawa, przepisami wewnętrznymi, rekomendacjami organów nadzoru i kontroli oraz ogólnie przyjętymi standardami rynkowymi; dążenie do podnoszenia jakości pracy i standardów; budowanie długotrwałych relacji z klientami opartych na wzajemnym zaufaniu oraz transparentnych zasadach współpracy; oraz znajomość kultury ryzyka, tzn. limitów ryzyka odnoszących się do realizowanych działań, określonych przez Bank lub inne podmioty Grupy Pekao.

Natomiast w Grupie Alior, wartości i standardy postępowania są ujęte w przyjętym przez Zarząd Alior Banku i publicznie dostępnym Kodeksie Etyki. Kodeks ten opiera się na wartościach takich jak: odpowiedzialność, otwartość, innowacyjność i zorientowanie na klienta. W Kodeksie Etyki bank wskazał na odpowiedzialność menedżerów za promowanie, wdrażanie i przestrzeganie zasad etyki, uwzględnił zaangażowanie pracowników oraz podkreślił, że równe traktowanie oznacza traktowanie

wszystkich pracowników bez uprzedzeń, dyskryminacji lub faworyzowania na podstawie jakiejkolwiek cechy.

Innymi politykami obowiązującymi w Grupie PZU są wewnętrzne regulacje, takie jak procedury operacyjne w obszarze compliance, które mają na celu między innymi wyznaczanie standardów wykonywania funkcji compliance w Grupie PZU i zapewnienie efektywnego zarządzania ryzykiem braku zgodności, w tym ryzyka korupcji. W Grupie PZU obszar compliance realizowany jest systemowo, zgodnie z przyjętymi zasadami compliance. Za kształtowanie systemowych rozwiązań w tym obszarze odpowiada Biuro Compliance funkcjonujące w PZU, które pełni rolę centrum kompetencyjnego w zakresie standardów działania oraz wydaje rekomendacje i wytyczne podmiotom, szczególnie w zakresie wdrożenia przepisów wewnętrznych i przepisów prawa. Podmioty Grupy PZU podlegają szczególnym, odmiennym reżimom prawnym takim jak prawo ubezpieczeniowe i prawo bankowe. W ramach tworzenia wewnętrznych procesów w tym zakresie istnieją odrębności uwarunkowane obowiązkiem stosowania przepisów szczególnych powszechnie obowiązującego prawa. Odrębne regulacje wewnętrzne dotyczą kwestii przeciwdziałania korupcji, zgłaszania naruszeń, ochrony danych osobowych, przeciwdziałania praniu pieniędzy i finansowania terroryzmu, zasad postępowania w relacji z dostawcami, polityki sankcyjnej czy zasad przyjmowania i wręczania prezentów.

Rozwój kultury korporacyjnej

Grupa PZU stale rozwija swoją kulturę korporacyjną uwzględniając zmieniające się przepisy prawne oraz praktyki biznesowe. Ważnym elementem rozwoju kultury Grupy PZU jest aktualizowanie wewnętrznych zasad i polityk, oraz różnorodne działania zależne od podmiotu, mające na celu promowanie wiedzy o kulturze compliance. Obejmują one wykorzystanie dostępnych kanałów informacyjnych takich jak newslettery czy alerty compliance, szkolenia compliance. W PZU wybór szkoleń, metod ich przeprowadzenia oraz uczestników szkoleń jest realizowany na podstawie wyników systemowej oceny ryzyka braku zgodności, prowadzonego monitoringu zgodności i informacji uzyskanych ze struktur Grupy PZU. Innymi przykładami działań rozwijających kulturę organizacyjną w Grupie PZU są: integrowanie zespołów, angażowanie pracowników w działania społeczne i prozdrowotne oraz organizowanie wydarzeń promujących wartości np. akcje wolontariackie czy szkolenia z zakresu przeciwdziałania korupcji opisane poniżej. Ocena kultury korporacyjnej jest realizowana między innymi przez badania satysfakcji pracowników, np. przy wykorzystaniu badania Puls PZU. W ramach badania pracownicy w poufny sposób dzielą się opinią o ważnych aspektach pracy, takich jak współpraca w zespole, informacja zwrotna od organizacji, czy obecność wartości PZU w praktyce. Wyniki badania są analizowane przy wsparciu zewnętrznej firmy i służą do planowania dalszych działań w obszarze kultury organizacyjnej.

Rola Zarządu i Rady Nadzorczej w zakresie etyki biznesowej

Zarząd oraz Rada Nadzorcza PZU (w tym Komitet Audytu) pełnią kluczowe funkcje nadzorcze i decyzyjne w obszarze compliance oraz ustanawiania polityk w Grupie PZU. Zarząd odpowiada za strategiczne zarządzanie brakiem zgodności, co obejmuje zatwierdzanie polityk compliance oraz innych regulacji wewnętrznych, promowanie i wzmacnianie standardów postępowania w organizacji, nadzorowanie funkcjonowania obszaru compliance oraz raportowanie w tym zakresie do Rady Nadzorczej. Rada Nadzorcza przez Komitet Audytu pełni funkcję nadzorczą opiniując wybór Kierującego Biurem Compliance w PZU oraz otrzymuje cykliczne raporty dotyczące realizacji funkcji compliance.

Dodatkowo, w podmiotach Grupy PZU, z wyłączeniem banków, obowiązują zasady etyki członków Zarządów i Rad Nadzorczych, a osoby pełniące te funkcje składają oświadczenia potwierdzające ich znajomość, co wzmacnia odpowiedzialność organów za nadzór nad zgodnością i kulturą etyczną.

Zgłaszanie naruszeń i ochrona sygnalistów

W podmiotach Grupy PZU funkcjonują odrębne zasady przyjmowania i weryfikacji zgłoszeń sygnalistów oraz procedury obsługi zgłoszeń i ochrony sygnalistów adekwatne do specyfiki danych podmiotów i obowiązujących wymogów. Procedury przyjęte przez podmioty Grupy PZU są zgodne z obowiązującymi przepisami, w tym ustawą o ochronie sygnalistów. Podmioty, które nie podlegają wymogom prawnym w zakresie ochrony sygnalistów ze względu na liczbę

pracowników, wdrożyły adekwatne do swojej specyfiki rozwiązania dotyczące przyjmowania i weryfikacji zgłoszeń niezgodności, takie jak umożliwienie zgłaszania naruszeń na adres mailowy ds. compliance czy wprowadzenie zasad poufności oraz przeprowadzania postępowania wyjaśniającego z uwzględnieniem ochrony zgłaszającego. Niezależnie od wprowadzonych w podmiotach rozwiązań dotyczących zgłaszania naruszeń przez sygnalistów, w Grupie PZU funkcjonują kanały zgłoszeń do jednostek compliance. Wszyscy dostawcy Grupy PZU mogą zgłaszać naruszenia praw człowieka związane ze współpracą z podmiotami Grupy PZU na adres e-mail rzecznikklienta@pzu.pl.

Procedura zgłaszania naruszeń w PZU i PZU Życie

W PZU i PZU Życie działania lub zaniechania niezgodne z prawem lub mające na celu obejście prawa powinny być zgłaszane zgodnie z procedurą zgłaszania naruszeń, która odpowiada wymogom ustawy z dnia 14 czerwca 2024 roku o ochronie sygnalistów. Sygnalistą może być każda osoba fizyczna, która zgłasza naruszenie lub ujawnia publicznie informację o naruszeniu uzyskaną w kontekście związanym z pracą, w tym:

- pracownik;
- pracownik tymczasowy;
- osoba świadcząca pracę na innej podstawie niż stosunek pracy, w tym na podstawie umowy cywilnoprawnej;
- przedsiębiorca;
- prokurent;
- akcjonariusz lub wspólnik;

- członek organu osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej;
- osoba świadcząca pracę pod nadzorem i kierownictwem wykonawcy, podwykonawcy lub dostawcy;
- stażysta;
- wolontariusz;
- praktykant.

Zgłoszenia są przyjmowane za pomocą czterech kanałów: telefonicznie (pod numerem +48 225822775), elektronicznie (na adres sygnalista@pzu.pl), pocztą tradycyjną (na adres Spółki: Biuro Compliance, Powszechny Zakład Ubezpieczeń Spółka Akcyjna lub Powszechny Zakład Ubezpieczeń na Życie Spółka Akcyjna, Rondo Ignacego Daszyńskiego 4, 00-843 Warszawa, z dopiskiem: „zgłoszenie naruszenia - poufne”) lub osobiście np. w trakcie bezpośredniego spotkania z rozpatrującym zgłoszenie po wcześniejszym umówieniu.

Zgłoszenia naruszeń mogą być przekazywane anonimowo (gdy Sygnalista nie ujawnia informacji co do swojej tożsamości) lub imiennie (z ujawnieniem danych Sygnalisty). Sygnaliście, osobie, której zgłoszenie dotyczy oraz osobie pomagającej w dokonaniu zgłoszenia zapewnia się ochronę danych osobowych oraz zachowanie pełnej poufności przekazanej informacji. Zakazane jest podejmowanie działań odwetowych, gróźb lub próby ich zastosowania z tytułu dokonania zgłoszenia naruszenia, wobec sygnalisty, osób z nim powiązanych oraz osób pomagających w jego dokonaniu.

Obiektywność i niezależność w badaniu incydentów

W PZU i PZU Życie zgłoszenia podejrzeń i zdarzeń mogących świadczyć o naruszeniach są obsługiwane przez wyodrębnioną i niezależną od działań operacyjnych jednostkę, upoważnioną do przyjmowania i weryfikacji zgłoszeń oraz doświadczonej w przeprowadzaniu postępowań wyjaśniających. Jej niezależność jest zapewniona przez odpowiednie umiejscowienie w strukturze organizacyjnej, nieograniczony dostęp do dokumentów i informacji, a także prawo do formułowania niezależnych wniosków. W procesie uczestniczy ograniczone grono osób, które składają oświadczenie o zapoznaniu się z procedurą, jej przestrzeganiu oraz zobowiązaniu do zachowania tajemnicy informacji i danych osobowych uzyskanych w związku ze zgłoszeniem, także po ustaniu stosunku pracy lub innego stosunku prawnego, w ramach którego wykonywały te obowiązki. W pozostałych podmiotach Grupy PZU przyjmowanie i weryfikacja zgłoszeń odbywa się zgodnie z obowiązującymi przepisami. Zgłoszenia są rejestrowane i analizowane przez wyznaczone jednostki compliance, a w razie potrzeby podejmowane są działania wyjaśniające i naprawcze.

Zgłaszanie wyników badania incydentów do Zarządu i Rady Nadzorczej

W PZU i PZU Życie informacje o liczbie zgłoszeń i liczbie stwierdzonych naruszeń, w tym dotyczących korupcji i przekupstwa są cyklicznie raportowane do Zarządu i Rady Nadzorczej PZU. W pozostałych podmiotach Grupy PZU raportowanie do organu zarządzającego i nadzorującego odbywa się zgodnie z ustaloną w tych podmiotach praktyką.

[G1-2] Zarządzanie relacjami z dostawcami

8.6.2. Postępowanie wobec dostawców i praktyki płatnicze

Opis podejścia do relacji z dostawcami

Grupa PZU przywiązuje dużą wagę do odpowiedzialnego zarządzania relacjami z dostawcami. W ramach prowadzonych działań zakupowych i logistycznych, kieruje się zasadami uczciwego postępowania wobec dostawców, zapewniając transparentność procesów oraz równe traktowanie wszystkich partnerów biznesowych. W celu minimalizacji ryzyk w łańcuchu dostaw, w niektórych podmiotach wdrażane są procedury oceny dostawców pod kątem ich wiarygodności, zgodności z normami środowiskowymi oraz społecznymi. W PZU regularnie prowadzone są audyty dostawców, aby ocenić ich praktyki i zapewnić zgodność ze standardami Grupy PZU. Zakres audytu obejmuje zarówno tematy związane z praktykami biznesowymi, jak i aspekty środowiskowe oraz społeczne prowadzonej działalności. Dodatkowo, Grupa PZU promuje wybór dostawców lokalnych, co nie tylko wspiera lokalną gospodarkę, ale również ogranicza ślad węglowy związany z transportem. W tym zakresie wydano zalecenia dla podmiotów Grupy PZU, aby w pierwszej kolejności rozważały oferty krajowych partnerów, wspierając tym samym rozwój lokalnych przedsiębiorstw.

Polityki przyjęte w celu zarządzania relacjami z dostawcami

W Grupie PZU podstawowym dokumentem wyznaczającym standardy relacji z dostawcami jest Kodeks Postępowania i Dobrych Praktyk ESG Dostawców Grupy PZU. Jest to zbiór zasad zarówno dla Grupy PZU, jak i dla wszystkich jej dostawców. Definiuje on wymagania wobec dostawców w obszarze środowiska, otoczenia społecznego i ładu korporacyjnego. Zawiera on również postanowienia obejmujące przeciwdziałanie korupcji i konfliktowi interesów oraz zakaz przyjmowania lub oferowania korzyści w zamian za określone działania, czy też zaniechanie działania. Kodeks Postępowania i Dobrych Praktyk ESG Dostawców Grupy PZU jest dostępny na stronie internetowej Grupy PZU. Zasady etyki względem dostawców w grupach bankowych w Grupie PZU oraz spółkach zagranicznych regulowane są odrębnie. Grupa Alior stosuje wobec swoich dostawców Kodeks Etyki Dostawców Alior Bank, natomiast Grupa Pekao wdrożyła w życie Kodeks Etyki Dostawców Banku Pekao. Spółki zagraniczne wdrożyły własne rozwiązania lub przyjęły Kodeks dobrowolnie.

Uwzględnianie kryteriów społecznych i środowiskowych dostawców

Wdrożenie standardów, zasad etycznych oraz praktyk wspierających zrównoważony rozwój w procesach zakupowych przekłada się na budowę świadomości i może przełożyć się na wzrost znaczenia aspektów ESG. Akceptacja Kodeksu Postępowania i Dobrych Praktyk ESG Dostawców Grupy PZU oraz promowanie jego wartości jest jednym z kryteriów kwalifikacji potencjalnych dostawców w PZU. Każdy dostawca chcący podjąć współpracę z PZU, na etapie kwalifikacji,

musi zapoznać się z Kodeksem Postępowania i Dobrych Praktyk ESG Dostawców Grupy PZU i zaakceptować jego treść składając Formularz Rejestracji Dostawcy w celu dokonania wpisu na Listę Kwalifikowanych Dostawców. Natomiast w innych podmiotach Grupy PZU obowiązuje zalecenie aby dostawcy zapoznali się z Kodeksem, a w praktyce stosowane są różne rozwiązania np. Lietuvos Draudimas wymaga od dostawców potwierdzenia, że są zgodni z kodeksem oraz stosuje ocenę ESG dostawców, a BALTA wymaga od dostawców podpisania kodeksu w ramach umowy.

Proces wyboru partnerów kontraktowych w Grupie PZU opiera się głównie na kryteriach jakościowych, cenowych, technicznych oraz zgodności z wymaganiami formalno-prawnymi. Grupa PZU monitoruje zmieniające się regulacje i dobre praktyki rynkowe w zakresie zrównoważonego rozwoju, w tym integracji aspektów ESG w procesach zakupowych i nie wyklucza ich wdrożenia w przyszłości.

[G1-6] Praktyki płatnicze

Przeciwdziałanie opóźnieniom w płatnościach

W Grupie PZU nie funkcjonuje polityka mająca na celu przeciwdziałanie opóźnieniom w płatnościach, a jej podmioty stosują własne zasady realizowania płatności zgodnie z uzgodnionymi w umowach terminami. Warunki umów zależne są od podmiotu, dostawcy i indywidualnych uwarunkowań, dlatego nie jest możliwym określenie jednej standardowej procedury płatności oraz odsetka płatności wykonywanych zgodnie z taką procedurą. Na ogół podmioty Grupy PZU stosują terminy płatności do 30 dni dla prawidłowo wystawionej faktury.

Grupa PZU określa średni czas uregulowania faktury od dnia obliczania terminu płatności jako średnie przeterminowanie opłaconej faktury przez podmioty Grupy PZU. Średnie przeterminowanie liczone jest przez zsumowanie liczby dni przeterminowania wszystkich faktur a następnie podzielenie jej przez całkowitą liczbę opłaconych faktur. Średni czas przeterminowania faktury wyniósł w 2025 roku 2,2 (1,7 dni w 2024 roku).

Nierozstrzygnięte postępowania sądowe w związku z opóźnieniami w płatnościach

Na dzień 31 grudnia 2025 roku, w odniesieniu do operacji własnych, podmioty Grupy PZU były stroną w 22 nierozstrzygniętych postępowaniach sądowych związanych z opóźnieniami w płatnościach (na dzień 31 grudnia 2024 były to 34 postępowania).

Na potrzeby obliczeń liczby postępowań sądowych zastosowano następujące 4 zasady:

- postępowania są prowadzone przed sądami cywilnymi (sądami powszechnymi oraz Sądem Najwyższym, Izbą Cywilną);
- podmioty z Grupy PZU są stroną pozwaną;
- przedmiotem roszczeń są odsetki za opóźnienie liczone od należności głównej wypłaconej z opóźnieniem lub niezapłacona należność główna z odsetkami za opóźnienie;
- postępowania nie obejmują roszczeń obecnych i byłych pracowników, na przykład o wynagrodzenie za pracę w godzinach nadliczbowych, zadośćuczynienie za mobbing.

Postępowania sądowe, w przypadku których nie doszło do wydania wyroku kończącego postępowanie w II instancji oraz postępowania znajdujące się w Sądzie Najwyższym, po doręczeniu skargi kasacyjnej do podmiotów Grupy PZU, są traktowane jako nierozstrzygnięte.



[G1-3] Zapobieganie korupcji i przekupstwu oraz ich wykrywanie

8.6.3. Przeciwdziałanie korupcji

Zapobieganie i procesy identyfikacji incydentów korupcji

W Grupie PZU nie ma przyzwolenia na jakąkolwiek formę korupcji, a kodeksy etyczne zobowiązują pracowników do zgodnej z etyką i prawem realizacji zadań biznesowych, współpracy z partnerami biznesowymi oraz stosowania się do zasad przyjmowania i wręczania prezentów czy zapobiegania konfliktom interesów. W podmiotach Grupy PZU obowiązują różne regulacje służące przeciwdziałaniu korupcji, w tym procedury operacyjne w obszarze compliance. Zarządy podmiotów odpowiadają za zarządzanie ryzykiem braku zgodności, a także wdrażanie wytycznych i rekomendacji w tym zakresie. Ponadto, w roku 2025, w Grupie PZU zaktualizowano Politykę zrównoważonego rozwoju w Grupie PZU. Polityka ta wspiera działania mające na celu kształtowanie etycznych postaw pracowników między innymi przez rekomendowanie wszystkim podmiotom Grupy PZU umożliwienia zgłaszania naruszeń oraz ochronę sygnalistów przed działaniami odwetowymi, a także organizacji cyklicznych szkoleń dla pracowników z zakresu przeciwdziałania korupcji, jeśli takie nie są prowadzone. Programy, polityki lub działania mające na celu przeciwdziałanie korupcji funkcjonują we wszystkich pomiotach Grupy PZU i są one adekwatne do specyfiki danych podmiotów.

Polityka antykorupcyjna oraz program antykorupcyjny w PZU i PZU Życie

Podmioty Grupy PZU, z wyłączeniem banków, wdrażają w obszarze compliance rozwiązania na wzór tych obowiązujących w PZU i PZU Życie, proporcjonalnie i adekwatnie do specyfiki tychże podmiotów. Program Antykorupcyjny PZU oraz PZU Życie definiuje ramowe zasady zarządzania ryzykiem korupcji. Stanowi on fundament dla wdrażania szczegółowych regulacji wewnętrznych w poszczególnych obszarach działalności spółek. Celem Programu jest utrzymanie reputacji PZU jako firmy uczciwej, stosującej przejrzyste praktyki zarządcze i prowadzącej działalność biznesową zgodnie z zasadami etyki. Program antykorupcyjny ustanawia zasady zarządzania ryzykiem korupcji, podział odpowiedzialności, wskazanie obszarów działalności szczególnie narażonych na zjawisko korupcji i czynniki korupcji. Program określa działania ograniczające ryzyko wystąpienia korupcji, w tym:

- 1) w obszarze współpracy z partnerami biznesowymi np. przez przejrzysty proces wyboru partnerów biznesowych i promowanie Dobrych Praktyk Grupy PZU;
- 2) przejrzyste zasady w obszarze polityki kadrowej i wynagradzania pracowników;
- 3) zasady dla przekazywania darowizn, dotacji, wspierania fundacji czy działalności prewencyjnej i sponsoringowej;
- 4) zasady kontroli ksiąg rachunkowych;
- 5) zasady postępowania z prezentami;
- 6) zasady unikania konfliktów interesów.

Polityka Antykorupcyjna PZU i PZU Życie stanowi dodatkowy element systemu zarządzania działaniami antykorupcyjnymi. Polityka podkreśla znaczenie standardów postępowania opartych na etyce i ma na celu wspieranie pracowników w podejmowaniu decyzji w sytuacjach mogących rodzić ryzyko korupcji. Przypomina, jak należy postępować oraz jakich sytuacji unikać, aby minimalizować ryzyko wystąpienia nieprawidłowości. PZU zobowiązało się między innymi do oceny pod kątem ryzyka korupcji partnerów biznesowych i ciągłego doskonalenia działań antykorupcyjnych.

Zgodność z Konwencją Narodów Zjednoczonych przeciwko korupcji

Zarówno Polska, jak i Litwa, Łotwa, Estonia oraz Ukraina, gdzie prowadzą działalność zagraniczne podmioty Grupy PZU, ratyfikowały Konwencję Narodów Zjednoczonych przeciwko korupcji, której postanowienia stanowią standard dla krajowych regulacji prawnych w zakresie przeciwdziałania korupcji. Grupa PZU realizuje działania w zakresie przeciwdziałania korupcji zgodnie z obowiązującymi regulacjami prawnymi i standardami etycznymi, które obowiązują na terenie Polski, Unii Europejskiej i Europy.

Szkolenia i edukacja w zakresie przeciwdziałania korupcji

Pracownicy Grupy PZU są obejmowani szkoleniami antykorupcyjnymi, których celem jest zwiększanie świadomości pracowników w zakresie ryzyka korupcji. Zakres podstawowego szkolenia antykorupcyjnego obejmuje następujące tematy:

- pojęcie korupcji, korzyści majątkowych i przekupstwa;
- przykłady korupcji;
- zachowanie w sytuacji zagrożenia korupcją;
- konsekwencje korupcji.

Szczegółowy zakres szkoleń dostosowywany jest do specyfiki podmiotów oraz ryzyk, na które są narażone. Podmiotami, w których nie zostały przeprowadzone szkolenia antykorupcyjne 2025 w rozumieniu definicji określonej powyżej są: PZU Finanse, PZU Lab, Ogrodowa-Inwestycje, PZU Pomoc, BALTA, PZU Tech. W tych podmiotach przeprowadzone były inne szkolenia z zakresu przeciwdziałania korupcji, np. procedury zgłaszania naruszeń, zasad przyjmowania i wręczania prezentów, compliance, zarządzanie konfliktem interesów. W BALTA szkolenie antykorupcyjne odbywa się co dwa lata i było przeprowadzone w 2024 roku. Szkolenia w Grupie PZU przeprowadzane są głównie w formie e-learningowej. Niektóre szkolenia antykorupcyjne po zakończeniu wymagają zaliczenia testu sprawdzającego. Szkolenia z zakresu przeciwdziałania korupcji są udostępniane członkom Zarządu i Rady Nadzorczej PZU. W podmiotach Grupy PZU, również dobrą praktyką jest udostępnienie szkoleń antykorupcyjnych członkom Zarządów oraz Rad

Nadzorczych, jednak nie są to szkolenia obowiązkowe. W roku 2025 w Grupie PZU liczba przeszkolonych osób w zakresie przeciwdziałania korupcji to łącznie 27 082 osób (33 233 w 2024 roku). W Grupie PZU nie stosuje się zróżnicowania szkoleń ze względu na region szkolenia ani na kategorie osób szkolonych.

Funkcje narażone na ryzyko korupcji

W PZU i PZU Życie obszarami biznesowymi najbardziej narażonymi na ryzyko korupcji są zakupy, sprzedaż, prewencja, sponsoring, kadry i rachunkowość. Podmioty Grupy PZU indywidualnie identyfikują obszary biznesowe narażone na ryzyko korupcji. W Grupie PZU wszyscy pracownicy, bez względu na pełnioną funkcję, są jednakowo obejmowani szkoleniami antykorupcyjnymi i nie prowadzi się ewidencji szkoleń dla osób szczególnie narażonych na ryzyko korupcji.

[\[G1-4\] Potwierdzone incydenty związane z korupcją lub przekupstwem](#)

Potwierdzone incydenty związane z korupcją

Grupa PZU nie zidentyfikowała potwierdzonych przez sąd przypadków korupcji w 2025 i 2024 roku. Nie odnotowano żadnych grzywien za naruszenie przepisów antykorupcyjnych i przepisów w sprawie zwalczania przekupstwa. Nie odnotowano również potwierdzonych przez sąd incydentów związanych z korupcją lub przekupstwem, które skutkowałyby rozwiązaniem lub nieprzedłużeniem umów z partnerami biznesowymi.

8.7. Cyberbezpieczeństwo

Cyberbezpieczeństwo stanowi dla Grupy PZU kluczowy temat z uwagi na rosnące znaczenie tego zagadnienia w sektorze finansowym i ubezpieczeniowym. Odpowiednie zabezpieczenie systemów jest nie tylko koniecznością regulacyjną, ale również fundamentem zaufania klientów i inwestorów. W ocenie podwójnej istotności Grupa PZU wskazuje cyberbezpieczeństwo jako kwestię mającą rzeczywisty pozytywny wpływ na operacje własne. Zastosowanie zaawansowanych technologii zabezpieczeń chroni dane klientów i zapewnia stabilność operacyjną. Grupa PZU identyfikuje również ryzyko polegające na tym, że ujawnienie informacji dotyczących klientów i innych wrażliwych informacji oraz zagrożenia cybernetyczne mogą wpłynąć na bezpieczeństwo danych klientów i stabilność operacyjną Grupy PZU.

Polityki dotyczące cyberbezpieczeństwa

W Grupie PZU obowiązują regulacje dotyczące cyberbezpieczeństwa, ochrony danych oraz zarządzania ryzykiem IT. Przyjęte polityki mają na celu dostosowanie organizacji do zmieniających się warunków rynkowych, wymagań regulacyjnych oraz dynamicznie rozwijających się zagrożeń cyfrowych. Jedną z kluczowych polityk jest Polityka zarządzania bezpieczeństwem w Grupie PZU, której celem jest zapewnienie efektywnej współpracy w obszarze bezpieczeństwa w Grupie PZU oraz sprawnego zarządzania bezpieczeństwem w podmiotach zależnych. Polityka obejmuje wszystkie podmioty Grupy PZU z wyłączeniem Grupy Alior i Grupy Pekao. Polityka

reguluje kwestie związane z ryzykiem ujawnienia informacji dot. klientów oraz innych wrażliwych informacji oraz zawiera:

- ustalanie i utrzymywanie standardów w obszarze zarządzania bezpieczeństwem w Grupie PZU;
- kontrole i analizy bezpieczeństwa wybranych obszarów działalności podmiotów zależnych;
- zasady przekazywania informacji przez podmioty zależne;
- zasady wymiany wiedzy i doświadczeń w obszarze bezpieczeństwa.

Polityka jest dokumentem wewnętrznym, dostępnym dla podmiotów Grupy PZU realizujących jej postanowienia. Właścicielem merytorycznym polityki jest Biuro Bezpieczeństwa PZU. Zarząd PZU sprawuje nadzór nad jej realizacją.

W PZU została opracowana i jest realizowana Strategia IT na lata 2025-2027. Istotnym elementem nowej strategii IT jest budowanie kompetencji przyszłości w obszarach sztucznej inteligencji, rozwiązań chmurowych i technologii Low Code, umożliwiających szybsze tworzenie aplikacji. Silnym filarem nowej strategii IT są również cyberbezpieczeństwo i odporność cyfrowa. Celem jest zapewnienie maksymalnie silnej ochrony danych klientów PZU i samej organizacji przed zaawansowanymi cyberatakami oraz zabezpieczenie

ciągłości działania technologii w przypadku zagrożeń cybernetycznych, fizycznych, klimatycznych i geopolitycznych.

W Grupie Pekao obowiązuje Strategia Bezpieczeństwa Teleinformatycznego na lata 2025-2027, która koncentruje się na wzmacnianiu odporności organizacji na zagrożenia cyfrowe oraz na zapewnieniu najwyższego poziomu ochrony danych klientów. Strategia zakłada rozwój kompetencji w zakresie nowoczesnych technologii oraz wdrażanie rozwiązań wspierających bezpieczne funkcjonowanie usług bankowych.

W Grupie Alior obowiązuje Strategia cyberbezpieczeństwa na lata 2025-2027, która koncentruje się na budowaniu nowoczesnego, odpornego i zintegrowanego środowiska ochrony, wspierającego bezpieczny rozwój usług bankowych. Strategia zakłada:

- podniesienie poziomu bezpieczeństwa danych, systemów i klientów;
- wbudowanie cyberbezpieczeństwa w codzienne procesy i kulturę organizacji;
- zapewnienie zgodności z regulacjami i standardami bezpieczeństwa;
- rozwój nowoczesnych technologii ochronnych i automatyzacji procesów;
- wzmacnianie odporności operacyjnej oraz zdolności reagowania na incydenty.

Każdy podmiot w Grupie PZU ma prawo stworzyć własne regulacje dla swoich działań.

Procesy realizowane w zakresie działalności, służące utrzymaniu i poprawie cyberbezpieczeństwa

Grupa PZU realizuje szereg procesów mających na celu poprawę cyberbezpieczeństwa. Obejmują one m.in. ochronę i monitorowanie zagrożeń, zintegrowane systemy ochrony ze współpracą między jednostkami, specjalistyczne procedury w podmiotach zależnych czy ogólny system monitorowania i raportowania.

W PZU funkcjonują kompleksowe procesy zapewniające cyberbezpieczeństwo i zgodność z regulacjami. PZU koncentruje się na zarządzaniu ryzykiem i zgodnością, obejmując identyfikację i minimalizację ryzyk związanych z ICT (Information and Communication Technology), wdrażanie standardów bezpieczeństwa oraz doradztwo w zakresie zgodności z regulacjami, takimi jak rozporządzenie DORA. W ramach tych działań zapewniane jest również wsparcie projektów i aplikacji w obszarze cyberbezpieczeństwa. Równocześnie realizowane są procesy monitorowania i reagowania na zagrożenia, które obejmują całodobowy nadzór nad infrastrukturą, wykrywanie i neutralizację cyberataków oraz rozwój narzędzi ochrony. W tym zakresie stosowane są wielowarstwowe mechanizmy zabezpieczeń i usługi ochrony. Istotnym elementem jest także bezpieczeństwo aplikacji i rozwiązań chmurowych, które obejmuje testy penetracyjne, audyty bezpieczeństwa oraz identyfikację podatności. Procesy te wspierają bezpieczeństwo nowych projektów IT oraz opiniowanie rozwiązań chmurowych, co pozwala na minimalizację ryzyk i zapewnienie zgodności z obowiązującymi regulacjami. Dzięki tym działaniom PZU buduje skuteczną, wielopoziomową ochronę przed cyberzagrożeniami, zapewniając bezpieczeństwo

danych, procesów i usług dla klientów oraz pracowników.

W Grupie PZU funkcjonuje spółka PZU Centrum Operacji, która między innymi świadczy usługi informatyczne oraz zarządza ryzykiem technologicznym i bezpieczeństwem w systemach informatycznych dla wybranych podmiotów Grupy PZU. Pozostałe spółki samodzielnie realizują zadania z zakresu cyberbezpieczeństwa.

Grupa PZU dąży do utrzymania najwyższego poziomu ochrony przed cyberzagrożeniami przez wdrażanie nowoczesnych technologii, monitorowanie zagrożeń oraz systematyczne podnoszenie świadomości pracowników. Ścisłe kontrolowane procedury, audyty oraz współpraca z podmiotami zewnętrznymi zapewniają skuteczność w przeciwdziałaniu cyberataków i ochronie danych oraz zasobów Grupy PZU.



Działania i zasoby służące do zarządzania istotnymi oddziaływaniami, ryzykiem i możliwościami związanymi z cyberbezpieczeństwem

Środki bezpieczeństwa zapobiegające utracie i wyciekowi danych w systemach i urządzeniach końcowych PZU tworzą rozbudowany i wielowarstwowy system.

W 2025 roku PZU wdrożył innowacyjny system wczesnego wykrywania cyberzagrożeń. Rozwiązanie to pozwala zespołom ds. cyberbezpieczeństwa PZU przyspieszyć identyfikację potencjalnych incydentów i skutecznie na nie reagować. Przedsięwzięcie jest realizowane we współpracy z polskim startupem Riffsec. System wczesnego ostrzegania o cyberzagrożeniach Riffsec monitoruje internet, deep web i darknet pod kątem wykrywania naruszenia danych – od wycieków loginów i haseł po incydenty związane z marką. Zbierane przez Riffsec dla PZU informacje obejmują m.in. sytuacje potencjalnie zagrażające poufności danych (w tym loginów i haseł), monitoring rozmów cyberprzestępców na temat PZU czy monitoring rejestracji domen podobnych do PZU. Platforma przypomina też o opłaceniu domen i certyfikatów SSL ubezpieczyciela. Eksperci PZU mają także stały dostęp do informacji o nowych atakach na inne organizacje, jak również o najnowszych wirusach i typach oszustw wykorzystywanych przez cyberprzestępców.

Dodatkowo PZU prowadził działania obejmujące m.in. tematyczne szkolenia dla pracowników, zarówno wdrożeniowe, jak i odświeżające, które poruszały kluczowe zagadnienia dotyczące ochrony danych, cyberbezpieczeństwa i przeciwdziałania przestępczości.

Szczególną wagę PZU przywiązuje do podnoszenia świadomości pracowników przez kampanie edukacyjne oraz spotkania z ekspertami, które koncentrowały się na tematach bezpieczeństwa informacji i zagrożeń, takich jak dezinformacja. W 2025 roku wewnętrzne materiały informacyjne publikowano w intranecie, a eksperci prowadzili cykliczne spotkania online. W 2025 roku PZU włączyło się jako partner w kampanię Scamming Out! redakcji Pulsu Biznesu i Bankier.pl, której celem było budowanie świadomości społecznej na temat cyberbezpieczeństwa.

W Link4 publikowano w intranecie wewnętrzne materiały informacyjne, a wiedza pracowników w zakresie cyberzagrożeń była sprawdzana przez cykliczne testy phishingowe.

Zespół Cyberbezpieczeństwa w PZU Zdrowie przeprowadził program szkoleń dla pracowników spółki oraz spółek zależnych, którego celem było podniesienie świadomości pracowników w obszarze cyberzagrożeń. Szkolenia miały charakter praktyczny i angażujący, a ich kluczowe elementy obejmowały:

- prezentację rzeczywistych scenariuszy zagrożeń - uczestnicy poznali najczęściej występujące metody ataków, takie jak phishing, socjotechnika czy próby przejęcia kont, wraz z omówieniem ich skutków w środowisku biznesowym i prywatnym;
- pokazy technik hakerskich na żywo - szkolenia zawierały demonstracje rzeczywistych metod wykorzystywanych przez cyberprzestępców, w tym przełamывania haseł, ataków na aplikacje webowe oraz wykorzystania podatności w systemach. Dzięki temu uczestnicy mogli zobaczyć, jak łatwo nieświadome działanie może prowadzić do kompromitacji danych;

- omówienie najlepszych praktyk bezpieczeństwa - przedstawiono konkretne sposoby zabezpieczania kont, urządzeń i danych, a także procedury reagowania na podejrzone zdarzenia w pracy i w życiu prywatnym;
- interaktywne ćwiczenia i dyskusje - uczestnicy mieli możliwość zadawania pytań, analizowania przypadków oraz udziału w symulacjach, które pozwoliły przećwiczyć właściwe reakcje w sytuacjach kryzysowych.

Program szkoleń został zaprojektowany tak, aby nie tylko przekazać wiedzę teoretyczną, ale również uświadomić pracownikom realne ryzyka i nauczyć ich praktycznych sposobów ochrony przed zagrożeniami.

W TUV PZUW wysyłane były informacyjne newslettery, których celem jest poszerzanie wiedzy pracowników w zakresie bezpieczeństwa informacji i cyberataków. W 2025 roku TUV PZUW zorganizował Cyber Day, podczas którego przeprowadzono szkolenia dla pracowników dotyczące cyberataków oraz bezpieczeństwa informacji. Przez cały dzień pracownicy i współpracownicy mieli okazję porozmawiać z ekspertami w zakresie cyberbezpieczeństwa.

W 2025 roku BALTA włączyła zagadnienia związane z cyberbezpieczeństwem do procesu onboardingu nowych pracowników w ramach obowiązkowego programu szkoleniowego. Po dołączeniu do firmy każdy pracownik jest zobowiązany do zapoznania się z Polityką Przetwarzania Informacji i Zasadami Dopuszczalnego Użytkowania oraz do ukończenia testu wiedzy z tego zakresu.

W ramach Grupy PZU istotnym elementem są również działania podejmowane przez Grupę Pekao oraz Grupę Alior, które koncentrowały się na ochronie systemów informatycznych oraz edukacji pracowników i klientów.

Grupa Pekao w ramach realizacji Strategii Bezpieczeństwa Teleinformatycznego na lata 2025-2027 podejmuje działania mające na celu zwiększenie bezpieczeństwa klientów w zakresie ochrony danych osobowych. Wprowadzane są rozwiązania wspierające bezpieczne korzystanie z usług bankowych, w tym mechanizmy weryfikacji tożsamości oraz zabezpieczenia komunikacji z klientem. Przykładem jest rozwój funkcji wspierających identyfikację pracownika i klienta w aplikacjach mobilnych, co znacząco zwiększa bezpieczeństwo kontaktów telefonicznych z klientami oraz minimalizuje ryzyko utraty środków przez klientów w wyniku oszustw. Grupa Pekao prowadzi również działania edukacyjne i komunikacyjne w obszarze cyberbezpieczeństwa, w tym kampanie informacyjne oraz szkolenia dla klientów i pracowników. W zakresie zwiększania świadomości na temat cyberbezpieczeństwa realizowany jest program edukacyjny cyberPEKAO, który promuje wiedzę o cyberbezpieczeństwie poprzez szkolenia, webinaria i warsztaty dla różnych grup społecznych. Bank organizuje wydarzenia branżowe, takie jak Dni Cyberbezpieczeństwa w Oddziałach Banku oraz Akademia cyberPEKAO - konferencja dla klientów i pracowników. Ważnym elementem jest również współpraca z portalem CyberDefence24, poruszającym problematykę cyberbezpieczeństwa, na którym jest prowadzona dedykowana strefa Banku. Dodatkowo we współpracy z redakcją portalu opublikowano komiks o cyberbezpieczeństwie dla dzieci. Uruchomiono również ogólnopolską kampanię edukacyjną „cyberPEKAO - znak, który chroni”.

W Grupie Alior w 2025 roku funkcjonowały narzędzia szacowania ryzyk związanych z cyberbezpieczeństwem oraz procedury zapewniające wczesne wykrywanie zagrożeń i właściwe nimi zarządzanie. Spółka opracowała również plany reagowania na incydenty informatyczne w sposób minimalizujący wpływ cyberataków na usługi krytyczne/kluczowe i zapobiegający kradzieży tożsamości. Wszystkie krytyczne i kluczowe systemy informatyczne, które przetwarzają dane klientów oraz uczestniczą w realizacji transakcji finansowych, poddawane są dogłębnym testom bezpieczeństwa. Grupa Alior przeprowadza także automatyczne testy podatności na cyberataki. Ich wyniki dostarczają kompleksowych informacji o stanie bezpieczeństwa środowiska IT i pozwalają na systematyczne ograniczanie ryzyka. Dodatkowo zespół specjalistów prowadzi całodobowy monitoring bezpieczeństwa infrastruktury bankowej oraz bezpieczeństwa transakcji klientów. Wszyscy pracownicy banku regularnie uczestniczą w obowiązkowych szkoleniach podnoszących świadomość zagrożeń w obszarze bezpieczeństwa IT. Szkolenia kończące się testem wiedzy są również obowiązkowe dla każdej osoby rozpoczynającej pracę w organizacji. Bank dba również o podnoszenie świadomości klientów w zakresie bezpieczeństwa IT. Materiały dotyczące zagrożeń są regularnie publikowane na stronie internetowej banku, w mediach społecznościowych, newsletterach oraz w aplikacji mobilnej. Grupa Alior uruchomiła także specjalną stronę dotyczącą cyberbezpieczeństwa „Phishing-Stop”.

Grupa PZU inwestuje w rozwój i modernizację swoich systemów bezpieczeństwa IT. Regularnie przeprowadzane audyty i testy podatności pozwalają Grupie PZU na wczesne wykrywanie i eliminowanie zagrożeń. Cyberbezpieczeństwo jest nieprzerwanie traktowane przez Grupę PZU jako kluczowy element

strategii, obejmujący zarówno centralne struktury, jak i poszczególne podmioty zależne.

W 2025 roku PZU wdrożył rozporządzenie DORA. Unijne rozporządzenie mające na celu wzmocnienie odporności operacyjnej instytucji finansowych na zagrożenia cyfrowe i cyberataki przez wprowadzenie jednolitych standardów bezpieczeństwa IT w całej Unii Europejskiej. PZU wdrożył odpowiednie procedury oraz udostępnił wszystkim pracownikom szkolenie e-learningowe.

Cele wyznaczone w odniesieniu do zarządzania istotnymi oddziaływaniami, ryzykiem i możliwościami związanymi z cyberbezpieczeństwem

Grupa PZU koncentruje się na zapewnieniu najwyższego poziomu ochrony przed zagrożeniami cyfrowymi. Istnieje szereg wewnętrznych celów w zakresie cyberbezpieczeństwa. Mierniki takie, jak liczba przeprowadzonych i zablokowanych cyberataków, nie są ujawniane. Z uwagi na ich wpływ na bezpieczeństwo działalności, Grupa PZU podjęła decyzję o ujawnieniu jedynie ogólnego charakteru celów obszaru cyberbezpieczeństwa, wynikających ze Strategii IT PZU SA i PZU Życie na lata 2025-2027:

- ochrona przed zaawansowanymi cyberatakami;
- zabezpieczenie ciągłości działania technologii;
- zgodność z regulacjami;
- wzmocnienie kultury bezpieczeństwa w organizacji.

8.8. Załączniki ESRS 2

Nr ujawnienia	Nazwa ujawnienia	Nr strony
BP-1	Ogólna podstawa sporządzenia oświadczeń dotyczących zrównoważonego rozwoju	265
BP-2	Ujawnianie informacji w odniesieniu do szczególnych okoliczności	265
GOV-1	Rola organów administrujących, zarządzających i nadzorczych	275
GOV-2	Informacje przekazywane organom administrującym, zarządzającym i nadzorczym jednostki oraz podejmowane przez nie kwestie związane ze zrównoważonym rozwojem	276
GOV-3	Uwzględnianie wyników związanych ze zrównoważonym rozwojem w systemach zachęt	277
GOV-4	Oświadczenie dotyczące należytej staranności	278
GOV-5	Zarządzanie ryzykiem i kontrole wewnętrzne nad sprawozdawczością w zakresie zrównoważonego rozwoju	278
SBM-1	Strategia, model biznesowy i łańcuch wartości	274
SBM-2	Interesy i opinie zainteresowanych stron	270
SBM-3	Istotne wpływy, ryzyko i szanse oraz ich wzajemne związki ze strategią i z modelem biznesowym	280
IRO-1	Opis procesów służących do identyfikacji i oceny istotnych oddziaływań, istotnego ryzyka i istotnych możliwości	287
IRO-2	Wymogi dotyczące ujawniania informacji w ramach ESRS objęte oświadczeniem jednostki dotyczącym zrównoważonego rozwoju	265
E1-1	Plan transformacji na potrzeby łagodzenia zmiany klimatu	291
E1.IRO-1	Opis procesów identyfikacji i oceny związanych z klimatem istotnych wpływów, ryzyk i szans	291
E1.SBM-3	Istotne wpływy ryzyka i szanse oraz ich wzajemne związki ze strategią i z modelem biznesowym	291
E1-2	Polityki związane z łagodzeniem zmiany klimatu i przystosowaniem się do niej	294
E1-3	Działania i zasoby w odniesieniu do polityki klimatycznej	295
E1-4	Cele związane z łagodzeniem zmiany klimatu i przystosowaniem się do niej	297
E1-5	Zużycie energii i koszyk energetyczny	298
E1-6	Emisje gazów cieplarnianych zakresów 1, 2 i 3 brutto oraz całkowite emisje gazów cieplarnianych	300
E1-8	Wewnętrzne ustalanie opłat za emisję gazów cieplarnianych	303
S1-1	Polityki związane z własną siłą roboczą [uwaga: niespójność nazewnictwa w PL wersji]	348
S1-2	Procedury współpracy z własnymi pracownikami i przedstawicielami pracowników w zakresie oddziaływania	351

Nr ujawnienia	Nazwa ujawnienia	Nr strony
S1-3	Procesy niwelowania negatywnych oddziaływań i kanały zgłaszania problemów przez pracowników jednostki	353
S1-4	Podejmowanie działań dotyczących istotnych oddziaływań na własnych pracownikach oraz stosowanie podejść służących ograniczeniu istotnego ryzyka i wykorzystywaniu istotnych możliwości związanych z własną siłą roboczą oraz skuteczność tych działań	354
S1-5	Cele dotyczące zarządzania istotnymi negatywnymi oddziaływaniami, zwiększania pozytywnych oddziaływań i zarządzania istotnym ryzykiem i istotnymi możliwościami	354
S1-6	Charakterystyka pracowników jednostki	343
S1-7	Charakterystyka osób niebędących pracownikami stanowiących własnych pracowników jednostki	345
S1-8	Zakres rokowań zbiorowych i dialogu społecznego	345
S1-9	Wskaźniki różnorodności	343
S1-10	Odpowiednie płace	345
S1-11	Ochrona socjalna	345
S1-12	Osoby z niepełnosprawnościami	345
S1-13	Wskaźniki dotyczące szkoleń i rozwoju umiejętności	346
S1-14	Wskaźniki bezpieczeństwa i higieny pracy	346
S1-15	Wskaźniki równowagi między życiem zawodowym a prywatnym	346
S1-16	Wskaźniki wynagrodzeń (luka płacowa i całkowite wynagrodzenie)	347
S1-17	Incydenty, skargi i poważne oddziaływania na przestrzeganie praw człowieka	347
S3-1	Polityki związane z dotkniętymi społecznościami	358
S3-2	Procesy współpracy w zakresie oddziaływań z dotkniętymi społecznościami	359
S3-3	Procesy remediacji negatywnych oddziaływań i kanały zgłaszania problemów przez dotknięte społeczności	359
S3-4	Podejmowanie działań dotyczących istotnych oddziaływań na dotknięte społeczności oraz stosowanie podejść służących zarządzaniu istotnym ryzykiem i wykorzystywaniu istotnych możliwości związanych z tymi społecznościami oraz skuteczność tych działań	360
S3-5	Cele dotyczące zarządzania istotnymi negatywnymi oddziaływaniami, zwiększania pozytywnych oddziaływań i zarządzania istotnym ryzykiem i istotnymi możliwościami	362
S4-1	Polityki związane z konsumentami i użytkownikami końcowymi	365
S4-2	Procesy współpracy w zakresie oddziaływań z konsumentami i użytkownikami końcowymi	367
S4-3	Procesy remediacji negatywnych oddziaływań i kanały zgłaszania problemów przez konsumentów i użytkowników końcowych	368

Nr ujawnienia	Nazwa ujawnienia	Nr strony
S4-4	Podejmowanie działań dotyczących istotnych oddziaływań na konsumentów i użytkowników końcowych oraz stosowanie podejść służących zarządzaniu istotnym ryzykiem i wykorzystywaniu istotnych możliwości związanych z konsumentami i użytkownikami końcowymi oraz skuteczność tych działań	369
S4-5	Cele dotyczące zarządzania istotnymi negatywnymi oddziaływaniami, zwiększania pozytywnych oddziaływań i zarządzania istotnym ryzykiem i istotnymi możliwościami	373
G1-1	Polityki prowadzenia działalności gospodarczej i kultura korporacyjna	374
G1-2	Zarządzanie stosunkami z dostawcami	376
G1-3	Zapobieganie korupcji i przekupstwu oraz ich wykrywanie	377
G1-4	Incydenty korupcji lub przekupstwa	378
G1-6	Praktyki płatnicze	376

Punkty danych powiązane z innymi przepisami i normami na poziomie Unii Europejskiej

Wymóg raportowania i powiązane punkty danych	Źródło informacji
ESRS 2 GOV-1 Zróżnicowanie członków zarządu ze względu na płeć pkt 21 lit. d)	Skład i różnorodność organów zarządzających, str. 275
ESRS 2 GOV-1 Odsetek członków organów, którzy są niezależni pkt 21 lit. e)	Skład i różnorodność organów zarządzających, str. 275
ESRS 2 GOV-4 Oświadczenie dotyczące należytej staranności pkt 30	Oświadczenie dotyczące należytej staranności, str. 278
ESRS 2 SBM-1 Udział w działaniach związanych z działaniami dotyczącymi paliw kopalnych pkt 40 lit. d) ppkt (i)	Brak działalności związanej z paliwami kopalnymi

Wymóg raportowania i powiązane punkty danych	Źródło informacji
ESRS 2 SBM-1 Udział w działaniach związanych z produkcją chemikaliów pkt 40 lit. d) ppkt (ii)	Brak działalności związanej z produkcją chemikaliów
ESRS 2 SBM-1 Udział w działalności związanej z kontrowersyjną bronią pkt 40 lit. d) ppkt (iii)	Brak działalności związanej z kontrowersyjną bronią
ESRS 2 SBM-1 Udział w działaniach związanych z uprawą i produkcją tytoniu pkt 40 lit. d) ppkt (iv)	Brak działalności związanej z uprawą i produkcją tytoniu
ESRS E1-1 Plan przejścia służący osiągnięciu neutralności klimatycznej do 2050 roku pkt 14	Środowisko – zmiany klimatu, str. 291
ESRS E1-1 Jednostki wykluczone z zakresu obowiązywania wskaźników referencyjnych dostosowanych do porozumienia paryskiego pkt 16 lit. G)	Nie dotyczy
ESRS E1-4 Cele redukcji emisji gazów cieplarnianych pkt 34	Cele związane z łagodzeniem zmiany klimatu i przystosowaniem się do niej, str. 297
ESRS E1-5 Zużycie energii z kopalnych źródeł zdezagregowane w podziale na źródła (dotyczy wyłącznie sektorów o znacznym oddziaływaniu na klimat) pkt 38	Zużycie energii i koszyk energetyczny, str. 299
ESRS E1-5 Zużycie energii i koszyk energetyczny pkt 37	Zużycie energii i koszyk energetyczny, str. 298
ESRS E1-5 Energochłonność powiązana z działaniami odejmowanymi w sektorach o znacznym wpływie na klimat pkt 40–43	Zużycie energii i koszyk energetyczny, str. 299

Wymóg raportowania i powiązane punkty danych	Źródło informacji
ESRS E1-6 Emisje gazów cieplarnianych zakresu 1, 2, 3 brutto i całkowite emisje gazów cieplarnianych pkt 44	Ślad węglowy Grupy PZU, str. 300
ESRS E1-6 Intensywność emisji gazów cieplarnianych brutto pkt 53–55	Ślad węglowy Grupy PZU, str. 301
ESRS E1-7 Usuwanie gazów cieplarnianych i jednostki emisji dwutlenku węgla pkt 56	Informacja o niekorzystaniu z projektów usuwania i składowania gazów cieplarnianych oraz braku identyfikacji jednostek emisji dwutlenku węgla, str. 303
ESRS E1-9 Ekspozycja portfela odniesienia na ryzyka fizyczne związane z klimatem pkt 66	Informacja o odroczeniu ujawnień, str. 303
ESRS E1-9 Dezagregacja kwot pieniężnych według nagłego i długotrwałego ryzyka fizycznego pkt 66 lit. A)	Informacja o odroczeniu ujawnień, str. 303
ESRS E1-9 Lokalizacja znaczących składników aktywów obarczonych istotnym ryzykiem fizycznym pkt 66 lit. C)	Informacja o odroczeniu ujawnień, str. 303
ESRS E1-9 Podział wartości księgowej nieruchomości według klas efektywności energetycznej pkt 67 lit. C)	Informacja o odroczeniu ujawnień, str. 303
ESRS E1-9 Stopień ekspozycji portfela na szanse związane z klimatem pkt 69	Informacja o odroczeniu ujawnień, str. 303
ESRS E2-4 Ilość każdego czynnika zanieczyszczającego wymienionego w załączniku II do rozporządzenia w sprawie E-PRTR (Europejski Rejestr Uwalniania i Transferu	Brak istotności zagadnienia stwierdzony w badaniu oceny podwójnej istotności

Wymóg raportowania i powiązane punkty danych	Źródło informacji
Zanieczyszczeń) emitowanego do powietrza, wody i gleby, pkt 28	
ESRS E3-1 Woda i zasoby morskie pkt 9	Brak istotności zagadnienia stwierdzony w badaniu oceny podwójnej istotności
ESRS E3-1 Specjalna polityka pkt 13	Brak istotności zagadnienia stwierdzony w badaniu oceny podwójnej istotności
ESRS E3-1 Zrównoważone praktyki w dziedzinie mórz i oceanów pkt 14	Brak istotności zagadnienia stwierdzony w badaniu oceny podwójnej istotności
ESRS E3-4 Całkowita ilość wody poddanej recyklingowi i ponownemu użyciu pkt 28 lit. C)	Brak istotności zagadnienia stwierdzony w badaniu oceny podwójnej istotności
ESRS E3-4 - całkowite zużycie wody w m ³ na przychód netto z własnych operacji pkt 29	Brak istotności zagadnienia stwierdzony w badaniu oceny podwójnej istotności
ESRS 2 IRO1-E4 pkt 16 lit. a) ppkt (i)	Brak istotności zagadnienia stwierdzony w badaniu oceny podwójnej istotności
ESRS 2 IRO1-E4 pkt 16 lit. b)	Brak istotności zagadnienia stwierdzony w badaniu oceny podwójnej istotności
ESRS 2 IRO1-E4 pkt 16 lit. c)	Brak istotności zagadnienia stwierdzony w badaniu oceny podwójnej istotności
ESRS E4-2 Zrównoważone praktyki lub polityki w zakresie gruntów/rolnictwa pkt 24 lit. B)	Brak istotności zagadnienia stwierdzony w badaniu oceny podwójnej istotności
ESRS E4-2 Zrównoważone praktyki lub polityki w zakresie oceanów/mórz pkt 24 lit. C)	Brak istotności zagadnienia stwierdzony w badaniu oceny podwójnej istotności

Wymóg raportowania i powiązane punkty danych	Źródło informacji
ESRS E4-2 Polityki na rzecz przeciwdziałania wylesianiu pkt 24 lit. D)	Brak istotności zagadnienia stwierdzony w badaniu oceny podwójnej istotności
ESRS E5-5 Odpady niepoddawane recyklingowi pkt 37 lit. D)	Brak istotności zagadnienia stwierdzony w badaniu oceny podwójnej istotności
ESRS E5-5 Odpady niebezpieczne i odpady promieniotwórcze pkt 39	Brak istotności zagadnienia stwierdzony w badaniu oceny podwójnej istotności
ESRS 2 SBM-3-S1 Ryzyko wystąpienia przypadków pracy przymusowej pkt 14 lit. F)	Zarządzanie istotnymi wpływami, ryzykami i szansami oraz ich wzajemnymi związkami ze strategią i modelem biznesowym, str. 342
ESRS 2 SBM-3-S1 Ryzyko wystąpienia przypadków pracy dzieci pkt 14 lit. G)	Zarządzanie istotnymi wpływami, ryzykami i szansami oraz ich wzajemnymi związkami ze strategią i modelem biznesowym, str. 342
ESRS S1-1 Zobowiązania w zakresie polityki dotyczącej poszanowania praw człowieka pkt 20	Zarządzanie własnymi zasobami pracowniczymi, str. 350
ESRS S1-1 Strategie w zakresie należytej staranności w odniesieniu do kwestii objętych podstawowymi konwencjami Międzynarodowej Organizacji Pracy nr 1–8, pkt 21	Zarządzanie istotnymi wpływami, ryzykami i szansami oraz ich wzajemnymi związkami ze strategią i modelem biznesowym, str. 342
ESRS S1-1 Procedury i środki na rzecz zapobiegania handlowi ludźmi pkt 22	Zarządzanie istotnymi wpływami, ryzykami i szansami oraz ich wzajemnymi związkami ze strategią i modelem biznesowym, str. 342
ESRS S1-1 Polityka lub system zarządzania służące zapobieganiu wypadkom przy pracy pkt 23	Zarządzanie własnymi zasobami pracowniczymi, str. 350

Wymóg raportowania i powiązane punkty danych	Źródło informacji
ESRS S1-3 Mechanizmy rozpatrywania skarg pkt 32 lit. C)	Kanały zgłaszania naruszeń, str. 353
ESRS S1-14 Liczba zgonów związanych z pracą oraz liczba i wskaźnik wypadków związanych z pracą pkt 88 lit. B) i c)	Wskaźniki dotyczące własnych zasobów pracowniczych, str. 346
ESRS S1-14 Liczba dni straconych z powodu urazów, wypadków, ofiar śmiertelnych lub chorób pkt 88 lit. E)	Wskaźniki dotyczące własnych zasobów pracowniczych, str. 346
ESRS S1-16 Nieskorygowana luka płacowa między kobietami a mężczyznami pkt 97 lit. A)	Wskaźniki dotyczące własnych zasobów pracowniczych, str. 347
ESRS S1-16 Nadmierny poziom wynagrodzenia dyrektora generalnego pkt 97 lit. B)	Wskaźniki dotyczące własnych zasobów pracowniczych, 347
ESRS S1-17 Przypadki dyskryminacji pkt 103 lit. A)	Wskaźniki dotyczące własnych zasobów pracowniczych, str. 347
ESRS S1-17 - nieprzestrzeganie Wytycznych ONZ dotyczących biznesu i praw człowieka oraz wytycznych OECD pkt 104 lit. A)	Wskaźniki dotyczące własnych zasobów pracowniczych, str. 347
ESRS 2 SBM-3-S2 Znaczące ryzyko wystąpienia przypadków pracy dzieci lub pracy przymusowej w łańcuchu wartości pkt 11 lit. B)	Brak istotności zagadnienia stwierdzony w badaniu oceny podwójnej istotności
ESRS S2-1 Zobowiązania w zakresie polityki dotyczącej poszanowania praw człowieka pkt 17	Brak istotności zagadnienia stwierdzony w badaniu oceny podwójnej istotności

Wymóg raportowania i powiązane punkty danych	Źródło informacji
ESRS S2-1 Polityki związane z osobami wykonującymi pracę w łańcuchu wartości pkt 18	Brak istotności zagadnienia stwierdzony w badaniu oceny podwójnej istotności
ESRS S2-1 Nieprzestrzeganie Wytycznych ONZ dotyczących biznesu i praw człowieka oraz wytycznych OECD pkt 19	Brak istotności zagadnienia stwierdzony w badaniu oceny podwójnej istotności
ESRS S2-1 Strategie w zakresie należytej staranności w odniesieniu do kwestii objętych podstawowymi konwencjami Między-narodowej Organizacji Pracy nr 1–8, pkt 19	Brak istotności zagadnienia stwierdzony w badaniu oceny podwójnej istotności
ESRS S2-4 Kwestie i incydenty dotyczące poszanowania praw człowieka związane z łańcuchem wartości na wyższym i niższym szczeblu pkt 36	Brak istotności zagadnienia stwierdzony w badaniu oceny podwójnej istotności
ESRS S3-1 Zobowiązania w zakresie polityki dotyczącej poszanowania praw człowieka, pkt 16	Polityki związane z dotkniętymi społecznościami, str. 358
ESRS S3-1 Nieprzestrzeganie Wytycznych ONZ dotyczących biznesu i praw człowieka, zasad MOP lub wytycznych OECD pkt 17	Zarządzanie istotnymi wpływami, ryzykami i szansami oraz ich wzajemnymi związkami ze strategią i modelem biznesowym, str 358
ESRS S3-4 Kwestie i incydenty dotyczące poszanowania praw człowieka pkt 36	Zarządzanie istotnymi wpływami, ryzykami i szansami oraz ich wzajemnymi związkami ze strategią i modelem biznesowym, str 358
ESRS S4-1 Polityka odnosząca się do konsumentów i użytkowników końcowych pkt 16	Polityki związane z konsumentami i użytkownikami końcowymi, str. 365

Wymóg raportowania i powiązane punkty danych	Źródło informacji
ESRS S4-1 Nieprzestrzeganie Wytycznych ONZ dotyczących biznesu i praw człowieka oraz wytycznych OECD pkt 17	Polityki związane z konsumentami i użytkownikami końcowymi, str. 366
ESRS S4-4 Kwestie i incydenty dotyczące poszanowania praw człowieka pkt 35	Działania w zakresie wpływu na klientów i użytkowników końcowych, str. 366
ESRS G1-1 Konwencja Narodów Zjednoczonych przeciwko korupcji pkt 10 lit. B)	Zgodność z Konwencją Narodów Zjednoczonych przeciwko korupcji, str. 378
ESRS G1-1 Ochrona sygnalistów pkt 10 lit. D)	Zgłaszanie naruszeń i ochrona sygnalistów, str. 375
ESRS G1-4 Grzywny za naruszenie przepisów antykorupcyjnych i przepisów w sprawie zwalczania przekupstw pkt 24 lit. A)	Potwierdzone incydenty związane z korupcją, str. 378
ESRS G1-4 Normy w zakresie przeciwdziałania korupcji i przekupstwu pkt 24 lit. B)	Przeciwdziałanie korupcji, str. 377



O Grupie

Model biznesowy

Otoczenie

Strategia i perspektywy

Zarządzanie ryzykiem

Wyniki i dywidenda

Ład korporacyjny

Zrównoważony rozwój

Pozostałe informacje

Oświadczenie Zarządu

9. Pozostałe informacje



Informacje o zawartych umowach znaczących

W 2025 roku nie zostały zawarte umowy znaczące dla działalności PZU.

2 czerwca 2025 roku PZU oraz Bank Pekao podpisały memorandum o współpracy w celu przeprowadzenia reorganizacji kapitałowej Grupy PZU, co zostało opisane w Rozdziale 4.3. Reorganizacja Grupy PZU w kierunku struktury holdingowej.

Informacje o umowach znaczących zawartych pomiędzy akcjonariuszami

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

Transakcje z podmiotami powiązanymi na warunkach innych niż rynkowe

W 2025 roku ani PZU, ani jednostki zależne nie zawarły żadnej transakcji z podmiotami powiązanymi, jeżeli pojedynczo lub łącznie byłyby one istotne i zostały zawarte na innych warunkach niż rynkowe.

Nabycie akcji własnych w roku obrotowym

Konsolidowane fundusze, zgodnie ze skonsolidowanym sprawozdaniem finansowym, posiadały na 31 grudnia 2025 roku 187 047 akcji PZU. PZU nie posiadał akcji własnych na 31 grudnia 2025 roku.

Udzielenie przez PZU lub jednostki zależne poręczeń kredytu lub pożyczki lub udzielenie gwarancji

W 2025 i w 2024 roku ani PZU, ani jednostki zależne nie udzieliły poręczeń kredytu lub pożyczki, ani nie udzieliły gwarancji – łącznie jednemu podmiotowi lub jednostce zależnej od tego podmiotu – jeżeli łączna wartość istniejących poręczeń lub gwarancji byłaby istotna, z wyjątkiem kwestii opisanych poniżej.

19 sierpnia 2024 roku PZU udzielił gwarancji spłaty kredytu zaciągniętego przez Pekao Leasing Sp. z o.o. w Europejskim Banku Inwestycyjnym. Tego samego dnia Pekao udzielił gwarancji PZU, stanowiącej ochronę dla PZU, w przypadku gdyby Pekao Leasing sp. z o.o. nie zapłacił całości lub części zobowiązań wynikających z umowy kredytu zawartej w Europejskim Banku Inwestycyjnym. Maksymalna wysokość obu gwarancji wynosi 737 mln zł. Gwarancja obowiązuje do 31 lipca 2030 roku.

Zasady sporządzenia

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

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

Grupa PZU i PZU znajdują się w bardzo dobrej sytuacji finansowej i spełniają wszystkie kryteria

bezpieczeństwa nakładane przez regulacje prawne i KNF. Rating „A-” PZU nadany przez S&P oraz pozytywna perspektywa ratingowa potwierdzają, że PZU posiada mocną pozycję biznesową, dysponuje wysokim poziomem kapitałów własnych, w tym do realizacji zamierzeń inwestycyjnych.

Prognozy finansowe

PZU nie publikował prognoz dotyczących wyników finansowych.

Sprawy sporne

W 2025 roku i do dnia podpisania skonsolidowanego sprawozdania finansowego w spółkach z Grupy PZU nie wystąpiły postępowania toczące się przed sądem, organem właściwym dla postępowania arbitrażowego lub organem administracji publicznej dotyczące zobowiązań albo wierzytelności PZU lub jednostki od niego bezpośrednio lub pośrednio zależnej, których jednostkowa wartość byłaby istotna, z wyjątkiem kwestii

opisanych w skonsolidowanym sprawozdaniu finansowym Grupy PZU oraz w sprawozdaniu finansowym PZU za 2025 rok.

Na 31 grudnia 2025 roku wartość przedmiotu sporu wszystkich 217 879 (na 31 grudnia 2024 roku: 246 667) spraw toczących się przed sądami, organami właściwymi dla postępowań arbitrażowych lub organami administracji publicznej prowadzonych w podmiotach z Grupy PZU wynosiła łącznie 17 951 mln zł (na 31 grudnia 2024 roku: 17 088 mln zł). W kwocie tej 13 066 mln zł (na 31 grudnia 2024 roku: 12 346 mln zł) dotyczy zobowiązań, a 4 885 mln zł (na 31 grudnia 2024 roku: 4 742 mln zł) wierzytelności spółek z Grupy PZU.

Wydatki Grupy Kapitałowej PZU według obszarów zawartych w rekomendacji 1.5 DPSN GPW 2021

Zestawienie wydatków poniesionych w 2025 roku przez PZU i Grupę PZU, których dotyczy zasada 1.5 „Dobrych Praktyk Spółek Notowanych na GPW 2021” wydanych przez Giełdę Papierów Wartościowych w 2021 roku prezentuje poniższa tabela.

Wydatki Grupy Kapitałowej PZU według obszarów zawartych w rekomendacji 1.5 DPSN GPW 2021

	2024		2025	
Wydatki [w mln zł] poniesione na wspieranie:	PZU	Grupa PZU *	PZU	Grupa PZU *
• kultury	2,6	7,0	6,6	16,6
• sportu i aktywności ruchowej	7,1	25,5	3,4	19,1
• organizacji społecznych i fundacji	6,2	20,4	6,1	33,2
• instytucji charytatywnych	0,0	0,1	0,0	0,1
• mediów	0,4	1,9	0,6	1,3
• związków zawodowych	0,0	0,7	0,0	0,1

*) Grupa Kapitałowa PZU, w tym Grupa Banku Pekao i Grupa Alior Bank





Informacje o uzyskanych przez emitenta i grupę emitenta zezwoleniach udzielonych przez właściwy organ nadzoru, w tym związanych ze zmianami zasięgu terytorialnego lub rzeczowego zakresu działalności.

PZU prowadzi działalność ubezpieczeniową w grupach 1-18 działu II i reasekuracji czynnej w Polsce na podstawie zezwolenia KNF z dnia 3 stycznia 1947 roku.

PZU Życie prowadzi działalność ubezpieczeniową w grupach 1-5 działu I oraz reasekuracji czynnej na podstawie decyzji KNF z dnia 20 grudnia 1991 roku oraz 20 sierpnia 1996 roku.

TUW PZUW decyzjami KNF z 3 listopada 2015 roku i z 26 czerwca 2018 roku otrzymało zezwolenie na prowadzenie działalności ubezpieczeniowej w Polsce ramach działu II dla następujących grup ubezpieczeń: 1,2-13, 15, 16 i 18.

Ponadto PZU, PZU Życie oraz TUW PZUW posiadają notyfikację na świadczenie usług ubezpieczeniowych w formie innej niż oddział w następujących państwach UE/EEA: Austria, Belgia, Bułgaria, Cypr, Czechy, Estonia, Finlandia, Francja, Grecja, Hiszpania, Holandia, Irlandia, Luksemburg, Łotwa, Malta, Niemcy, Portugalia, Rumunia, Słowacja, Słowenia, Szwecja, Węgry, Włochy oraz: PZU i TUW PZUW w: Chorwacji, Liechtenstein, Litwie i Norwegii; PZU Życie i TUW PZUW w Danii, TUW PZUW na Islandii.

Pozostałe spółki ubezpieczeniowe Grupy PZU prowadzą działalność ubezpieczeniową w krajach bałtyckich (Litwa, Łotwa i Estonia) oraz w Ukrainie w zakresie ubezpieczeń na życie oraz ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych na podstawie odrębnych zezwoleń wydanych przez lokalne organy nadzoru.

Bank Pekao prowadzi działalność bankową na podstawie historycznego aktu założycielskiego z 1929 roku. Przepisy powojenne – począwszy od dekretu z 1948 roku, a następnie ustawy z 1989 roku i obecnego Prawa bankowego – potwierdziły ciągłość jego statusu bez konieczności uzyskiwania odrębnej decyzji KNF. W zakresie działalności maklerskiej Bank działa na podstawie Statutu, zgodnie z tzw. jednolitą licencją bankową wprowadzoną ustawą z 16 sierpnia 2023 roku, która spowodowała wygaśnięcie wcześniejszych zezwoleń po dostosowaniu Statutu. Bank Pekao nie świadczy usług poza Polską, natomiast może prowadzić działalność transgraniczną na terenie państw EOG po dokonaniu stosownej notyfikacji, obejmującej m.in. Austrię, Niemcy, Francję, Holandię, Włochy, Hiszpanię i inne państwa wskazane w zestawieniu notyfikacji KNF.

Alior Bank prowadzi działalność bankową na podstawie decyzji KNF z dnia 1 września 2008 roku. Decyzjami z września 2008 roku oraz z 26 maja 2010 Urząd udzielił bankowi zezwolenia na prowadzenie działalności maklerskiej.

17 października 2025 roku Komisja Nadzoru Finansowego cofnęła zezwolenie na prowadzenie działalności ubezpieczeniowej dla Polski Gaz TUW w związku z przeniesieniem portfela ubezpieczeń na PZU i likwidacją towarzystwa.

16 stycznia 2026 roku Komisja Nadzoru Finansowego cofnęła zezwolenie na prowadzenie działalności ubezpieczeniowej dla Polski Gaz TUW na Życie w związku z likwidacją towarzystwa.

W 2025 roku i do dnia publikacji sprawozdania nie nastąpiły zmiany w zezwoleniach udzielonych przez KNF dla PZU.

Sprawozdanie na temat stosowania dobrych praktyk określone w § 27 ust. 2 pkt 2 Statutu PZU

Stosowanie dobrych praktyk w zakresie prowadzenia sponsoringu sportu przez spółki z udziałem Skarbu Państwa określonych przez Prezesa Rady Ministrów

W 2025 roku PZU stosował Dobre praktyki w zakresie prowadzenia sponsoringu sportu przez spółki z udziałem Skarbu Państwa, wydane przez Prezesa Rady Ministrów w kwietniu 2025 roku. W celu zapewnienia zgodności działalności sponsoringowej z tymi wytycznymi, od 26 listopada 2025 roku w Spółce obowiązuje nowy Regulamin działalności sponsoringowej PZU SA i PZU Życie SA. PZU stosował Dobre Praktyki zarówno poprzez wdrożenie odpowiednich regulacji wewnętrznych, jak i poprzez prowadzenie działań sponsoringowych w sposób odpowiadający ich celom i zasadom, w szczególności w obszarach przejrzystości procesów, planowania działań, nadzoru nad realizacją umów oraz sprawozdawczości wewnętrznej.

Realizując działania w ramach sponsoringu sportowego w 2025 roku, PZU koncentrował się na sporcie powszechnym i aktywności fizycznej dostępnej dla szerokich grup społecznych, ze szczególnym ukierunkowaniem na dzieci, młodzież i rodziny, zgodnie z kierunkami określonymi w Dobrych praktykach. W ramach działań sponsoringowych Spółka wspierała szereg projektów promujących zdrowy styl życia, aktywność rodzinną i sport inkluzywny, w tym m.in. była sponsorem 82. Tour de Pologne UCI World Tour, sponsorem tytularnym cyklu amatorskich wyścigów kolarskich PZU Gran Fondo Series, sponsorem ogólnopolskiego turnieju piłkarskiego „Z Orlika na Stadion”, a także partnerem inicjatyw Polskiego

Związku AMP Futbol rozwijających sport osób z niepełnosprawnościami.

Mając na uwadze charakter Dobrych Praktyk jako instrumentu soft law, PZU stosował je zgodnie z zasadą „stosuj lub wyjaśnij”, realizując ich założenia w sposób adekwatny do specyfiki Spółki. Działania sponsoringu sportowego podejmowane w 2025 roku były prowadzone w zgodzie z kluczowymi zasadami Dobrych Praktyk - w szczególności z wymogiem apolityczności, transparentności oraz braku konfliktów interesów - przyczyniając się do osiągnięcia wymiernych korzyści społecznych i wizerunkowych.

Kodeks dobrych praktyk nadzoru właścicielskiego

9 lutego 2026 roku Kancelaria Prezesa Rady Ministrów opublikowała Kodeks dobrych praktyk nadzoru właścicielskiego. PZU rozpoczyna, w zakresie właściwości poszczególnych organów statutowych oraz jednostek i podmiotów zależnych, analizę zgodności procesów i przepisów wewnętrznych PZU i Grupy PZU z postanowieniami Kodeksu. Ma ona na celu zidentyfikowanie potencjalnych obszarów kluczowych regulacji, ich ocenę na zasadzie comply or explain, a następnie możliwie szeroką i sprawną implementację Kodeksu w PZU i Grupie PZU.



10. Oświadczenie Zarządu w sprawie rzetelności sprawozdań

Oświadczenie Zarządu odnośnie sporządzenia jednostkowego i skonsolidowanego sprawozdania finansowego oraz sprawozdania zarządu z działalności

Wedle najlepszej wiedzy Zarządu PZU, roczne skonsolidowane sprawozdanie finansowe Grupy Kapitałowej PZU oraz roczne sprawozdanie finansowe PZU i dane porównywalne sporządzone zostały zgodnie z obowiązującymi zasadami rachunkowości oraz odzwierciedlają w sposób prawdziwy, rzetelny i jasny sytuację majątkową i finansową oraz wyniki finansowe Grupy Kapitałowej PZU i PZU.

Wedle najlepszej wiedzy Zarządu PZU, roczne sprawozdanie Zarządu z działalności Grupy Kapitałowej PZU i PZU SA zawiera rzetelny obraz rozwoju i rentowności działalności oraz sytuacji emitenta, w tym opis podstawowych rodzajów ryzyka i niepewności, a także zostało sporządzone zgodnie z wymogami art. 49 ustawy o rachunkowości. Sprawozdawczość zrównoważonego rozwoju została sporządzona zgodnie z ustawą o rachunkowości, ESRS oraz art. 8 rozporządzenia 2020/852 i aktami delegowanymi wydanymi na podstawie art. 8 ust. 4 tego rozporządzenia.



Niniejsze Sprawozdanie z działalności Grupy
Kapitałowej PZU i PZU SA za rok zakończony 31 grudnia
2025 roku liczy 391 kolejno ponumerowanych stron.

Podpisy Członków Zarządu PZU

Bogdan Benczak – Prezes Zarządu

Elżbieta Häuser-Schöneich – Członek Zarządu

Jan Zimowicz – Członek Zarządu

Maciej Fedyna – Członek Zarządu

Tomasz Kulik – Członek Zarządu

Bartosz Grześkowiak – Członek Zarządu

Tomasz Tarkowski – Członek Zarządu

Warszawa, 25 lutego 2026 roku



11. Załączniki

11.1. Dane finansowe Grupy PZU

11.2. Ujawnienie SFDR

11.3. Słownik terminów

11.4. Alternatywne Pomiary Wyników



11.1. Dane finansowe Grupy PZU

Podstawowe wielkości skonsolidowanego rachunku zysków i strat (mln zł)	2018	2019	2020	2021	2022
Składki ubezpieczeniowe przypisane brutto	23 470	24 191	23 866	25 080	26 710
Składki zarobione netto	22 350	23 090	23 024	23 232	24 297
Przychody netto z tytułu prowizji i opłat	3 355	3 279	3 166	3 544	3 687
Wynik netto z działalności inwestycyjnej	9 931	11 298	8 486	9 555	15 183
Odszkodowania i świadczenia netto	(14 563)	(15 695)	(15 580)	(15 731)	(15 542)
Koszty akwizycji	(3 130)	(3 363)	(3 317)	(3 572)	(3 903)
Koszty administracyjne	(6 609)	(6 606)	(6 597)	(6 826)	(7 575)
Koszty odsetkowe	(2 046)	(2 129)	(1 134)	(418)	(4 767)
Pozostałe przychody i koszty operacyjne	(2 201)	(2 790)	(3 990)	(2 315)	(3 750)
Zysk (strata) z działalności operacyjnej	7 087	7 084	4 058	7 469	7 630
Udział w zyskach (stratach) netto jednostek wycenianych metodą praw własności	(1)	(4)	-	(15)	(25)
Zysk (strata) brutto	7 086	7 080	4 058	7 454	7 605
Zysk (strata) netto, w tym:	5 368	5 185	2 530	5 434	5 259
Zyski (straty) właścicieli	3 213	3 295	1 912	3 336	3 374
Zyski (straty) mniejszości	2 155	1 890	618	2 098	1 885
Podstawowa i rozwodniona średnia ważona liczba akcji zwykłych*	863 347 220	863 285 340	863 332 499	863 344 936	863 390 384
Liczba akcji wyemitowanych	863 523 000	863 523 000	863 523 000	863 523 000	863 523 000
Podstawowy i rozwodniony zysk Grupy PZU na jedną akcję zwykłą Emitenta (w zł)	3,72	3,82	2,21	3,86	3,91
Zysk netto PZU (Emitenta)	2 712	2 651	1 919	2 028	1 637
Podstawowy i rozwodniony zysk Emitenta na jedną akcję zwykłą (w zł)	3,14	3,07	2,22	2,35	1,90

Dane na 31 grudnia za lata 2018-2019 przekształcone
*) z uwzględnieniem akcji funduszy konsolidowanych
**) Dane zgodne z zaraportowanymi w Skonsolidowanym sprawozdaniu finansowym Grupy Kapitałowej Powszechnego Zakładu Ubezpieczeń za rok zakończony 31 grudnia 2023 roku
***) Informacje o przekształceniu danych za 2023 rok zaprezentowano w punkcie 6.3 Skonsolidowanego sprawozdania finansowego Grupy Kapitałowej Powszechnego Zakładu Ubezpieczeń Spółki Akcyjnej za rok zakończony 31 grudnia 2024 roku

Podstawowe wielkości skonsolidowanego rachunku zysków i strat (mln zł)	2022 (przekształcone**)	2023 (przekształcone)	2024	2025
Wynik z usług ubezpieczenia przed reasekuracją	3 600	4 122	4 307	5 925
Przychody z ubezpieczeń	24 745	26 868	29 423	30 882
Koszty usług ubezpieczenia	(21 145)	(22 746)	(25 116)	(24 957)
Przychody lub koszty z tytułu umów reasekuracji	63	(103)	(792)	(1 124)
Alokacja składek reasekuracyjnych	(1 126)	(1 514)	(1 882)	(2 031)
Kwoty należne od reasekuratorów	1 189	1 411	1 090	907
Wynik z usług ubezpieczenia	3 663	4 019	3 515	4 801
Przychody i koszty finansowe z ubezpieczeń	(408)	(1 786)	(1 565)	(2 023)
Przychody i koszty finansowe z reasekuracji	30	38	140	(20)
Wynik netto z działalności inwestycyjnej	15 353	28 125	28 208	29 439
Wynik z tytułu prowizji i opłat	3 687	3 786	3 842	4 199
Koszty działania banków	(5 450)	nd.	nd.	nd.
Koszty działania Grupy PZU niedotyczące usług ubezpieczenia	nd.	(9 701)	(10 514)	(11 206)
Koszty ryzyka prawnego dotyczącego walutowych kredytów hipotecznych***	nd.	(369)	(729)	(819)
Koszty odsetkowe	(4 767)	(8 890)	(8 243)	(7 415)
Pozostałe przychody i koszty operacyjne	(3 946)	913	1 043	891
Zysk (strata) z działalności operacyjnej	8 162	16 135	15 697	17 847
Udział w wynikach finansowych netto jednostek wycenianych metodą praw własności	(25)	10	8	(5)
Zysk (strata) brutto	8 137	16 145	15 705	17 842
Zysk (strata) netto, w tym:	5 666	12 519	12 221	13 987
- zysk (strata) przypisywany właścicielom jednostki dominującej	3 781	5 780	5 342	6 699
- zyski (straty) przypisywane właścicielom udziałów niekontrolujących	1 885	6 739	6 879	7 288
Podstawowa i rozwodniona średnia ważona liczba akcji zwykłych	863 390 384	863 378 107	863 358 403	863 334 967
Liczba akcji wyemitowanych	863 523 000	863 523 000	863 523 000	863 523 000
Podstawowy i rozwodniony zysk Grupy PZU na jedną akcję zwykłą Emitenta (w zł)	4,38	6,69	6,19	7,76
Zysk netto PZU (Emitenta)	1 637	3 983	3 877	5 062
Podstawowy i rozwodniony zysk Emitenta na jedną akcję zwykłą (zł)	1,90	4,61	4,49	5,86



Aktywa (mln zł)	2018	2019	2020	2021	2022
Wartości niematerialne	3 180	3 157	3 206	3 403	3 282
Wartość firmy	3 871	4 034	2 776	2 778	2 808
Rzeczowe aktywa trwałe	3 184	4 229	4 188	4 144	4 304
Nieruchomości inwestycyjne	1 697	1 981	2 493	2 773	3 021
Jednostki wyceniane metodą praw własności	17	11	72	93	52
Aktywa stanowiące zabezpieczenie zobowiązań	877	933	1 481	1 336	972
Należności od klientów z tytułu kredytów	182 054	194 868	197 288	215 008	212 693
Pochodne instrumenty finansowe	2 487	3 107	6 339	8 328	16 197
Inwestycyjne (lokacyjne) aktywa finansowe	100 788	110 483	139 441	136 954	153 861
Należności	6 343	5 737	6 246	9 418	12 642
Udział reasekuratorów w rezerwach techniczno-ubezpieczeniowych	1 512	1 856	2 101	2 540	4 015
Aktywa z tytułu odroczonego podatku dochodowego	2 234	2 313	2 511	3 058	3 085
Odroczone koszty akwizycji	1 546	1 574	1 550	1 573	1 762
Inne aktywa	562	734	753	633	811
Środki pieniężne i ekwiwalenty środków pieniężnych	17 055	7 788	7 939	9 447	15 960
Aktywa i grupy aktywów przeznaczone do sprzedaży	1 147	580	590	643	654
Aktywa razem	328 554	343 385	378 974	402 129	436 119

Dane przekształcone za lata 2018-2020

Aktywa (mln zł)	2022 (przekształcone ^{**})	2023 (przekształcone)	2024	2025
Wartość firmy	2 808	2 801	2 792	2 816
Wartości niematerialne	3 282	3 404	3 745	3 824
Aktywa z tytułu odroczonego podatku dochodowego	3 103	2 193	2 244	2 134
Inne aktywa	462	483	587	634
Rzeczowe aktywa trwałe	4 304	4 445	4 256	4 588
Nieruchomości inwestycyjne	3 021	3 098	3 159	3 103
Jednostki wyceniane metodą praw własności	52	62	69	61
Aktywa z tytułu umów ubezpieczenia	68	111	108	124
Aktywa z tytułu umów reasekuracji	2 336	3 469	4 042	3 990
Aktywa stanowiące zabezpieczenie zobowiązań	972	1 708	1 404	1 558
Aktywa przeznaczone do sprzedaży	654	621	595	585
Należności od klientów z tytułu kredytów (w tym należności z tytułu leasingu finansowego)	212 693	218 874	232 166	249 098
Pochodne instrumenty finansowe	16 197	11 396	5 384	7 540
Inwestycyjne (lokacyjne) aktywa finansowe	153 861	192 332	222 315	234 515
Wyceniane w zamortyzowanym koszcie	106 013	135 875	158 550	148 960
Wyceniane w wartości godziwej przez inne całkowite dochody	39 725	44 366	53 131	68 848
Wyceniane w wartości godziwej przez wynik finansowy	8 123	12 091	10 634	16 707
Należności z tytułu bieżącego podatku dochodowego	305	19	6	54
Inne należności	9 108	5 227	5 258	4 626
Środki pieniężne i ekwiwalenty środków pieniężnych	15 960	17 702	15 127	16 233
Aktywa, razem	429 186	467 945	503 257	535 483

^{**}) Dane zgodne z zaraportowanymi w Skonsolidowanym sprawozdaniu finansowym Grupy Kapitałowej Powszechnego Zakładu Ubezpieczeń za rok zakończony 31 grudnia 2023 roku

Kapitały (mln zł)	2018	2019	2020	2021	2022
Kapitał podstawowy	86	86	86	86	86
Kapitał zapasowy	12 660	13 113	15 848	14 816	15 315
Kapitał z aktualizacji wyceny	(65)	294	891	(1 140)	(2 455)
Zyski i straty aktuarialne dotyczące rezerw pracowniczych	-	1	3	3	(6)
Akcje własne	(11)	(7)	(9)	(5)	(4)
Pozostałe kapitały rezerwowe	18	(324)	295	600	1 721
Różnice kursowe z przeliczenia	(36)	(41)	65	69	92
Zysk (strata) z lat ubiegłych	(940)	(248)	(314)	(685)	(634)
Zysk (strata) netto	3 213	3 295	1 912	3 336	3 374
Odpisy z zysku netto w ciągu roku obrotowego	-	-	-	-	-
Udziały niekontrolujące	22 482	23 119	24 626	22 914	22 263
Kapitały razem	37 407	39 288	43 403	39 994	39 752

Kapitały (mln zł)	2022 (przekształcone ^{**})	2023 (przekształcone)	2024	2025
Kapitały przypadające właścicielom jednostki dominującej	26 162	30 037	32 111	35 471
Kapitał podstawowy	86	86	86	86
Akcje własne	(4)	(4)	(7)	(6)
Kapitał zapasowy	15 315	15 804	17 491	18 668
Pozostałe kapitały rezerwowe	1 721	2 218	3 923	5 574
Kapitał z aktualizacji wyceny	(2 455)	(948)	(834)	176
Przychody i koszty finansowe z umów ubezpieczenia	2 622	1 258	1 657	1 141
Przychody i koszty finansowe z umów reasekuracji	(79)	(48)	(61)	(15)
Zyski i straty aktuarialne dotyczące rezerw pracowniczych	(6)	(8)	(9)	(7)
Różnice kursowe z przeliczenia	91	(47)	(84)	(112)
Niepodzielony wynik	8 871	11 726	9 949	9 966
Zysk z lat ubiegłych	5 090	5 946	4 607	3 267
Zysk netto	3 781	5 780	5 342	6 699
Udziały niekontrolujące	22 263	30 515	33 146	37 182
Kapitały, razem	48 425	60 552	65 257	72 653

^{**}) Dane zgodne z zaraportowanymi w Skonsolidowanym sprawozdaniu finansowym Grupy Kapitałowej Powszechnego Zakładu Ubezpieczeń za rok zakończony 31 grudnia 2023 roku

Zobowiązania (mln zł)	2018	2019	2020	2021	2022
Rezerwy techniczno-ubezpieczeniowe	45 839	47 329	48 471	50 173	52 606
Rezerwa składek i rezerwa na pokrycie ryzyka niewygaśłego	8 525	8 885	8 834	9 603	10 760
Rezerwa ubezpieczeń na życie	16 204	16 346	16 309	16 345	17 014
Rezerwy na niewypłacone odszkodowania i świadczenia	9 690	10 298	10 984	11 715	13 356
Rezerwa na skapitalizowaną wartość rent	5 981	5 999	6 226	6 371	6 543
Rezerwy na premie i rabaty dla ubezpieczonych	7	9	8	12	19
Pozostałe rezerwy techniczno-ubezpieczeniowe	256	214	190	164	159
Rezerwy techniczno-ubezpieczeniowe dla ubezpieczeń na życie, jeżeli ryzyko lokaty ponosi ubezpieczający	5 176	5 578	5 920	5 963	4 755
Zobowiązania podporządkowane	6 061	6 700	6 679	6 274	6 184
Zobowiązania z tytułu własnych dłużnych papierów wartościowych	12 009	9 273	7 532	5 940	11 090
Zobowiązania wobec banków	6 044	6 604	9 751	7 470	7 720
Zobowiązania wobec klientów z tytułu depozytów	207 635	218 588	241 975	265 155	278 058
Instrumenty pochodne	3 365	3 018	6 281	11 880	20 956
Inne zobowiązania	8 805	10 599	12 434	13 203	17 178
Inne rezerwy	854	1 211	1 378	1 206	1 711
Rezerwa z tytułu odroczonego podatku dochodowego	486	746	949	806	831
Zobowiązania bezpośrednio związane z aktywami zakwalifikowanymi jako przeznaczone do sprzedaży	49	29	121	28	33
Zobowiązania razem	291 147	304 097	335 571	362 135	396 367
Kapitały i zobowiązania razem	328 554	343 385	378 974	402 129	436 119

Zobowiązania (mln zł)	2022 (przekształcone**)	2023 (przekształcone)	2024	2025
Zobowiązania z tytułu umów ubezpieczenia	37 518	42 328	43 642	45 872
Zobowiązania z tytułu umów reasekuracji	31	35	35	38
Zobowiązania podporządkowane	6 184	6 166	5 099	7 951
Zobowiązania z tytułu własnych dłużnych papierów wartościowych	11 090	12 003	18 086	22 449
Zobowiązania wobec banków	7 720	7 047	6 895	6 024
Zobowiązania wobec klientów z tytułu depozytów	278 058	303 781	334 193	348 642
Pochodne instrumenty finansowe	20 956	11 656	6 132	6 148
Zobowiązania z tytułu bieżącego podatku dochodowego	328	1 991	1 818	895
Inne zobowiązania	14 301	16 980	15 946	17 872
Rezerwy	1 711	2 286	2 756	3 171
Rezerwa z tytułu odroczonego podatku dochodowego	2 831	3 088	3 374	3 767
Zobowiązania bezpośrednio związane z aktywami zakwalifikowanymi jako przeznaczone do sprzedaży	33	32	24	1
Zobowiązania, razem	380 761	407 393	438 000	462 830
Kapitały i zobowiązania, razem	429 186	467 945	503 257	535 483

**) Dane zgodne z zaraportowanymi w Skonsolidowanym sprawozdaniu finansowym Grupy Kapitałowej Powszechnego Zakładu Ubezpieczeń za rok zakończony 31 grudnia 2023 roku

Zdarzenia jednorazowe w Grupie PZU (mln zł)	2018	2019	2020	2021	2022
Koszty związane z modyfikacją umów kredytów hipotecznych złotych udzielonych konsumentom z tytułu zawieszenia przez nich spłat kredytu (tzw. wakacje kredytowe)	-	-	-	-	(2 460)
Rezerwa na ryzyko prawne związane z walutowymi kredytami hipotecznymi w Banku Pekao	-	-	-	-	(1 598)
Koszty opłaty z tytułu bankowego systemu ochrony	-	-	-	-	(696)
Wzrost rezerw techniczno-ubezpieczeniowych dla starszych wersji produktów indywidualnie kontynuowanych, polegający na rozpoznaniu spodziewanego efektu wyższych indeksacji w kolejnych 12 miesiącach	-	-	-	-	(203)
Odpis z tytułu utraty wartości aktywów finansowych i należności w spółkach ukraińskich	-	-	-	-	(94)
Efekt wejścia na giełdę spółki z branży logistycznej	-	-	-	485	-
Odpis z tytułu utraty wartości firmy	-	-	(1 301)	-	-
Odpis aktywów powstałych w wyniku nabycia Alior Banku	-	-	(161)	-	-
Rezerwa na zwrot opłat w przedpłaconych kredytach konsumenckich (TSUE)		(272)			
Doszacowanie rezerw na poczet roszczeń o zadośćuczynienie za stany wegetatywne	(148)	-	-	-	-

Zdarzenia jednorazowe w Grupie PZU (mln zł)	2022	2023 (przekształcone)	2024	2025
Koszty związane z modyfikacją umów kredytów hipotecznych złotych udzielonych konsumentom z tytułu zawieszenia przez nich spłat kredytu (tzw. wakacje kredytowe)	(2 460)	103	(215)	-
Rezerwa na ryzyko prawne związane z walutowymi kredytami hipotecznymi w Banku Pekao i Alior Banku	(1 598)	(315)	(669)	(819)
Ponadnormatywna liczba szkód o charakterze masowym wywołanych przez zdarzenia atmosferyczne, głównie powódź	-	-	(259)	-
Rozwiązanie odpisu z tytułu utraty wartości aktywów powstałych w wyniku nabycia Alior Banku	-	-	115	-
Koszty opłaty z tytułu bankowego systemu ochrony	(696)	-	-	-
Odpis z tytułu utraty wartości aktywów finansowych i należności w spółkach ukraińskich	(94)	-	-	-
Rezerwy na zagadnienia związane z ochroną konsumentów w Pekao	-	-	-	(202)
Przeszacowanie poziomu aktywa i rezerwy z tytułu podatku odroczonego w Banku Pekao i Alior Banku	-	-	-	274

Wskaźniki sprawności działania		2018	2019	2020	2021	2022
1	Wskaźnik odszkodowań i świadczeń brutto (prosty) (odszkodowania i świadczenia brutto/składka przypisana brutto) x 100%	63,8%	66,5%	67,5%	64,3%	63,2%
2	Wskaźnik odszkodowań i świadczeń na udziale własnym (odszkodowania i świadczenia netto /składka zarobiona na udziale własnym) x 100%	65,2%	68,0%	67,7%	67,7%	64,0%
3	Wskaźnik kosztów działalności segmentów ubezpieczeniowych (koszty działalności ubezpieczeniowej/składka zarobiona na udziale własnym) x 100%	21,4%	22,3%	22,6%	23,8%	25,0%
4	Wskaźnik kosztów akwizycji segmentów ubezpieczeniowych (koszty akwizycji/składka zarobiona na udziale własnym) x 100%	14,5%	15,1%	15,3%	16,3%	17,1%
5	Wskaźnik kosztów administracyjnych segmentów ubezpieczeniowych (koszty administracyjne/składka zarobiona na udziale własnym) x 100%	6,9%	7,2%	7,4%	7,6%	7,9%
6	Wskaźnik mieszany w ubezpieczeniach majątkowych i pozostałych osobowych (odszkodowania i świadczenia netto + koszty działalności ubezpieczeniowej) / składka zarobiona na udziale własnym) x 100%	87,1%	88,5%	88,2%	89,2%	89,6%
7	Marża zysku operacyjnego w ubezpieczeniach na życie (zysk operacyjny / składka przypisana brutto) x 100%	21,3%	20,5%	18,6%	12,7%	16,8%
8	Wskaźnik koszty/dochody - działalność bankowa	42,3%	40,8%	43,4%	42,2%	39,9%

Wskaźniki sprawności działania		2022	2023 (przekształcone)	2024	2025
1	Wskaźnik kosztów administracyjnych segmentów ubezpieczeniowych (koszty administracyjne netto/przychody ubezpieczeniowe netto) x 100%	8,5%	9,1%	9,0%	8,9%
2	Wskaźnik mieszany w ubezpieczeniach majątkowych i pozostałych osobowych (koszty usług ubezpieczenia netto / przychody z ubezpieczeń netto) x 100%	86,5%	86,0%	91,9%	86,3%
3	Marża z działalności ubezpieczeniowej w ubezpieczeniach na życie (zysk z działalności operacyjnej / przychody z ubezpieczeń netto) x 100%	22,2%	24,4%	27,1%	27,5%
4	Wskaźnik koszty/dochody - działalność bankowa	39,9%*	32,6%	34,3%	35,2%

*) wskaźnik obliczony według wcześniej stosowanej metodologii jako iloraz kosztów administracyjnych i sumy dochodów operacyjnych z wyłączeniem: opłaty na BFG, podatku od innych instytucji finansowych oraz zmiany wartości odpisów na oczekiwane straty kredytowe i odpisów z tytułu utraty wartości instrumentów finansowych.

Dane z rachunku zysków i strat - ubezpieczenia korporacyjne (ubezpieczenia majątkowe i pozostałe osobowe) (mln zł)	2018	2019	2020	2021	2022
Składki ubezpieczeniowe przypisane brutto	3 097	3 316	3 026	3 283	4 031
Składki zarobione netto	2 326	2 476	2 365	2 365	2 503
Dochody z lokat	113	100	116	73	124
Odszkodowania i świadczenia ubezpieczeniowe	(1 591)	(1 610)	(1 593)	(1 510)	(1 684)
Koszty akwizycji	(477)	(519)	(511)	(522)	(545)
Koszty administracyjne	(131)	(131)	(144)	(142)	(161)
Prowizje reasekuracyjne i udziały w zyskach	39	43	47	56	68
Pozostałe	(11)	(32)	33	(26)	(23)
Wynik na ubezpieczeniach	268	327	313	294	282
wskaźnik kosztów akwizycji (z uwzględnieniem prowizji reasekuracyjnych)*	18,8%	19,2%	19,6%	19,7%	19,1%
wskaźnik kosztów administracyjnych*	5,6%	5,3%	6,1%	6,0%	6,4%
wskaźnik szkodowości*	68,4%	65,0%	67,4%	63,8%	67,3%
wskaźnik mieszany (COR)*	92,9%	89,5%	93,1%	89,6%	92,8%

* wskaźniki liczone do składki zarobionej netto

Dane z rachunku zysków i strat - ubezpieczenia korporacyjne (ubezpieczenia majątkowe i pozostałe osobowe) (mln zł)	2022	2023	2024	2025
Przychody z ubezpieczeń przed reasekuracją	3 448	4 101	4 704	5 187
Amortyzacja zobowiązań z tytułu pozostałego okresu świadczenia usług (PAA)	2 952	3 513	4 070	4 501
Przypisanie części składek związanej z odzyskaniem kosztów akwizycji	496	588	634	686
Przychody z ubezpieczeń po reasekuracji	2 531	2 800	3 075	3 403
Koszty usług ubezpieczenia po reasekuracji	(2 181)	(2 195)	(2 616)	(2 611)
Odszkodowania i świadczenia (z wyłączeniem komponentu inwestycyjnego) wraz z rozwinięciem rezerwy szkodowej z lat ubiegłych	(1 548)	(1 403)	(1 740)	(1 633)
Koszty administracyjne	(142)	(207)	(250)	(288)
Amortyzacja komponentu straty	120	113	98	72
Utworzenie komponentu straty	(115)	(110)	(90)	(76)
Amortyzacja przepływów pieniężnych z tytułu akwizycji	(496)	(588)	(634)	(686)
Wynik z usług ubezpieczenia	350	605	459	792
Przychody i koszty finansowe z ubezpieczeń	(66)	(108)	(204)	(65)
Przychody i koszty finansowe z reasekuracji	15	35	128	(37)
Wynik z inwestycji	225	332	366	385
Zysk (strata) z działalności operacyjnej	524	864	749	1 075
Wskaźnik mieszany (COR)	86,2%	78,4%	85,1%	76,7%

Dane z rachunku zysków i strat - ubezpieczenia masowe (ubezpieczenia majątkowe i pozostałe osobowe) (mln zł)	2018	2019	2020	2021	2022
Składki ubezpieczeniowe przypisane brutto	10 401	10 403	10 244	10 910	11 583
Składki zarobione netto	10 168	10 261	10 192	10 121	10 923
Dochody z lokat	526	481	525	385	593
Odszkodowania i świadczenia ubezpieczeniowe	(6 171)	(6 410)	(6 221)	(6 198)	(6 596)
Koszty akwizycji	(1 890)	(1 986)	(2 010)	(2 166)	(2 470)
Koszty administracyjne	(594)	(651)	(673)	(678)	(706)
Prowizje reasekuracyjne i udziały w zyskach	(6)	3	-	33	41
Pozostałe	(308)	(249)	(142)	(246)	(288)
Wynik na ubezpieczeniach	1 725	1 449	1 671	1 251	1 497
wskaźnik kosztów akwizycji (z uwzględnieniem prowizji reasekuracyjnych)*	18,6%	19,3%	19,7%	21,1%	22,2%
wskaźnik kosztów administracyjnych*	5,8%	6,3%	6,6%	6,7%	6,5%
wskaźnik szkodowości*	60,7%	62,5%	61,0%	61,2%	60,4%
wskaźnik mieszany (COR)*	85,2%	88,1%	87,4%	89,0%	89,1%

* wskaźniki liczone do składki zarobionej netto

Dane z rachunku zysków i strat - ubezpieczenia masowe (ubezpieczenia majątkowe i pozostałe osobowe) (mln zł)	2022	2023	2024	2025
Przychody z ubezpieczeń przed reasekuracją	10 981	11 966	13 106	13 655
Amortyzacja zobowiązań z tytułu pozostałego okresu świadczenia usług (PAA)	8 579	9 278	10 176	10 667
Przypisanie części składek związanej z odzyskaniem kosztów akwizycji	2 402	2 688	2 930	2 988
Przychody z ubezpieczeń po reasekuracji	10 842	11 820	12 930	13 482
Koszty usług ubezpieczenia po reasekuracji	(9 318)	(10 269)	(12 183)	(11 937)
Odszkodowania i świadczenia (z wyłączeniem komponentu inwestycyjnego) wraz z rozwinięciem rezerwy szkodowej z lat ubiegłych	(6 061)	(6 748)	(8 269)	(8 089)
Koszty administracyjne	(787)	(875)	(928)	(947)
Amortyzacja komponentu straty	341	442	523	435
Utworzenie komponentu straty	(409)	(400)	(579)	(348)
Amortyzacja przepływów pieniężnych z tytułu akwizycji	(2 402)	(2 688)	(2 930)	(2 988)
Wynik z usług ubezpieczenia	1 524	1 551	747	1 545
Przychody i koszty finansowe z ubezpieczeń	(241)	(263)	(335)	(340)
Przychody i koszty finansowe z reasekuracji	11	5	11	14
Wynik z inwestycji	703	745	753	781
Zysk (strata) z działalności operacyjnej	1 997	2 038	1 176	2 000
Wskaźnik mieszany (COR)	85,9%	86,9%	94,2%	88,5%



Dane z rachunku zysków i strat - ubezpieczenia grupowe i indywidualnie kontynuowane (mln zł)	2018	2019	2020	2021	2022
Składki ubezpieczeniowe przypisane brutto	6 891	6 966	7 007	7 030	7 166
Ubezpieczenia grupowe	4 887	4 940	4 958	4 975	5 093
Ubezpieczenia indywidualnie kontynuowane	2 004	2 026	2 049	2 055	2 073
Składki zarobione netto	6 890	6 965	6 956	7 055	7 190
Dochody z lokat	581	668	675	520	617
Odszkodowania i świadczenia ubezpieczeniowe oraz zmiana stanu innych rezerw techniczno-ubezpieczeniowych netto oraz zmiana stanu innych rezerw techniczno-ubezpieczeniowych netto	(4 931)	(5 057)	(5 190)	(5 597)	(5 333)
Koszty akwizycji	(349)	(388)	(381)	(394)	(429)
Koszty administracyjne	(604)	(640)	(632)	(669)	(752)
Pozostałe	(44)	(51)	(37)	(45)	(44)
Wynik na ubezpieczeniach	1 543	1 497	1 391	870	1 249
Wynik na ubezpieczeniach z wyłączeniem efektów jednorazowych	1 543	1 497	1 391	870	1 452
wskaźnik kosztów akwizycji*	5,1%	5,6%	5,4%	5,6%	6,0%
wskaźnik kosztów administracyjnych*	8,8%	9,2%	9,0%	9,5%	10,5%
marża wyniku	22,4%	21,5%	19,9%	12,4%	17,4%

* wskaźniki liczone do składki przypisanej brutto

Dane z rachunku zysków i strat - ubezpieczenia grupowe i indywidualnie kontynuowane (mln zł)	2022	2023	2024	2025
Przychody z ubezpieczeń przed reasekuracją	7 316	7 362	7 840	7 921
Przychody z ubezpieczeń po reasekuracji	7 316	7 362	7 840	7 921
Oczekiwane odszkodowania i świadczenia oraz koszty (GMM, VFA)	6 127	6 114	6 557	6 486
Uwolnienie marży kontraktowej (GMM, VFA)	1 105	1 223	1 267	1 434
Pozostałe przychody	84	25	16	1
Koszty usług ubezpieczenia po reasekuracji	(6 039)	(6 093)	(6 232)	(6 386)
Odszkodowania i świadczenia (z wyłączeniem komponentu inwestycyjnego) wraz z rozwinięciem rezerwy szkodowej z lat ubiegłych	(4 960)	(4 830)	(4 934)	(5 036)
Koszty administracyjne	(730)	(842)	(861)	(863)
Amortyzacja komponentu straty	349	292	326	268
Utworzenie komponentu straty	(293)	(279)	(292)	(254)
Amortyzacja przepływów pieniężnych z tytułu akwizycji	(405)	(434)	(471)	(501)
Wynik z usług ubezpieczenia	1 277	1 269	1 608	1 535
Przychody i koszty finansowe z ubezpieczeń	(462)	(509)	(522)	(519)
Wynik z inwestycji	682	852	888	882
Zysk (strata) z działalności operacyjnej	1 497	1 612	1 974	1 898
Marża działalności ubezpieczeniowej	20,5%	21,9%	25,2%	24,0%

Dane z rachunku zysków i strat - ubezpieczenia indywidualne (mln zł)	2018	2019	2020	2021	2022
Składki ubezpieczeniowe przypisane brutto	1 346	1 581	1 712	1 750	1 451
Składki zarobione netto	1 344	1 579	1 710	1 747	1 447
Dochody z lokat	59	548	465	153	(181)
Odszkodowania i świadczenia ubezpieczeniowe oraz zmiana stanu innych rezerw techniczno-ubezpieczeniowych netto oraz zmiana stanu innych rezerw techniczno-ubezpieczeniowych netto	(976)	(1 640)	(1 670)	(1 329)	(695)
Koszty akwizycji	(126)	(139)	(175)	(224)	(216)
Koszty administracyjne	(69)	(72)	(81)	(86)	(109)
Pozostałe	(5)	(5)	(5)	(6)	(8)
Wynik na ubezpieczeniach	227	271	244	255	238
wskaźnik kosztów akwizycji*	9,4%	8,8%	10,2%	12,8%	14,9%
wskaźnik kosztów administracyjnych*	5,1%	4,6%	4,7%	4,9%	7,5%
marża wyniku*	16,9%	17,1%	14,3%	14,6%	16,4%

*) wskaźniki liczone do składki przypisanej brutto

Dane z rachunku zysków i strat - ubezpieczenia indywidualne (mln zł)	2022	2023	2024	2025
Przychody z ubezpieczeń przed reasekuracją	581	637	744	870
Przychody z ubezpieczeń po reasekuracji	581	637	744	870
Oczekiwane odszkodowania i świadczenia oraz koszty (GMM, VFA)	400	374	423	506
Uwolnienie marży kontraktowej (GMM, VFA)	215	244	295	353
Pozostałe przychody	(34)	19	26	11
Koszty usług ubezpieczenia po reasekuracji	(301)	(344)	(377)	(448)
Odszkodowania i świadczenia (z wyłączeniem komponentu inwestycyjnego) wraz z rozwinięciem rezerwy szkodowej z lat ubiegłych	(86)	(91)	(106)	(133)
Koszty administracyjne	(78)	(90)	(97)	(117)
Amortyzacja komponentu straty	14	8	13	18
Utworzenie komponentu straty	(8)	(17)	(18)	(25)
Amortyzacja przepływów pieniężnych z tytułu akwizycji	(143)	(154)	(169)	(191)
Wynik z usług ubezpieczenia	280	293	367	422
Przychody i koszty finansowe z ubezpieczeń	(87)	(102)	(107)	(115)
Wynik z inwestycji	118	115	119	127
Zysk (strata) z działalności operacyjnej	311	306	379	434
Marża działalności ubezpieczeniowej	53,5%	48,0%	50,9%	49,9%



Dane z rachunku zysków i strat - kontrakty inwestycyjne (mln zł)	2018	2019	2020	2021	2022
Składki przypisane brutto	40	35	33	33	30
Ubezpieczenia grupowe	2	1	1	1	-
Ubezpieczenia indywidualne	38	34	32	32	30
Składki zarobione netto	40	35	33	33	30
Dochody z lokat	(14)	16	13	(3)	(29)
Odszkodowania i świadczenia ubezpieczeniowe oraz zmiana stanu innych rezerw techniczno-ubezpieczeniowych netto	(15)	(42)	(37)	(22)	6
Koszty akwizycji	(1)	-	-	-	-
Koszty administracyjne	(5)	(4)	(3)	(2)	(2)
Pozostałe	(2)	-	-	-	-
Wynik z działalności operacyjnej	3	5	6	6	5
marża wyniku*	7,5%	14,3%	18,2%	18,2%	16,7%

*) wskaźniki liczone do składki przypisanej brutto

Dane z rachunku zysków i strat - kontrakty inwestycyjne (mln zł)	2022	2023	2024	2025
Wynik z inwestycji	1	2	12	13
Wynik z tytułu prowizji i opłat	3	3	2	2
Zysk (strata) z działalności operacyjnej	4	5	14	15

Dane z rachunku zysków i strat - segment działalność bankowa (mln zł)	2018	2019	2020	2021	2022
Dochody z lokat	8 897	8 972	6 248	7 319	13 636
Przychody i koszty z tytułu prowizji i opłat	3 115	3 146	3 008	3 426	3 569
Koszty administracyjne	(4 989)	(4 850)	(4 782)	(5 077)	(5 639)
Koszty odsetkowe	(1 904)	(2 013)	(1 074)	(376)	(4 617)
Pozostałe	(1 083)	(1 757)	(3 206)	(1 513)	(3 035)
Razem	4 036	3 498	194	3 779	3 914

Dane z rachunku zysków i strat - ubezpieczenia emerytalne (mln zł)	2018	2019	2020	2021	2022
Dochody z lokat	5	6	4	4	12
Pozostałe przychody	149	142	130	154	161
Koszty administracyjne	(40)	(43)	(56)	(57)	(49)
Pozostałe	(7)	(4)	(5)	(5)	(5)
Zysk (strata) z działalności operacyjnej	107	101	73	96	119

Segment inwestycje (operacje na zewnątrz) (mln zł)	2018	2019	2020	2021	2022
Razem	(390)	333	323	662	420

Dane z rachunku zysków i strat - segment działalność bankowa (mln zł)	2022	2023 (przekształcone)	2024	2025
Wynik z inwestycji	13 636	24 714	25 221	25 484
Wynik z tytułu prowizji i opłat	3 569	3 605	3 676	4 005
Koszty działania banków	(5 639)	nd.	nd.	nd.
Koszty działania Grupy PZU niedotyczące usług ubezpieczenia	nd.	(7 939)	(8 785)	(9 334)
Koszty odsetkowe	(4 617)	(8 704)	(8 077)	(7 263)
Koszty ryzyka prawnego kredytów hipotecznych w walutach obcych	nd.	(369)	(729)	(819)
Pozostałe przychody i koszty operacyjne	(3 035)	(43)	8	(162)
Zysk z działalności operacyjnej	3 914	11 264	11 314	11 911

Dane z rachunku zysków i strat - ubezpieczenia emerytalne (mln zł)	2022	2023 (przekształcone)	2024	2025
Wynik z inwestycji	12	17	16	16
Wynik z tytułu prowizji i opłat	161	147	184	209
Koszty działania Grupy PZU niedotyczące usług ubezpieczenia	nd.	(45)	(38)	(66)
Pozostałe przychody i koszty operacyjne	(32)	1	1	1
Zysk z działalności operacyjnej	141	120	163	160

Segment inwestycje (mln zł)	2022	2023 (przekształcone)	2024	2025
Wynik z inwestycji	442	522	395	699
Wynik z tytułu prowizji i opłat	87	171	150	189
Koszty działania Grupy PZU niedotyczące usług ubezpieczenia	nd.	(127)	(146)	(150)
Koszty odsetkowe	(178)	(231)	(207)	(207)
Pozostałe przychody i koszty operacyjne	(95)	4	16	18
Zysk z działalności operacyjnej	256	339	208	549

Dane z rachunku zysków i strat - segment Kraje bałtyckie (mln zł)	2018	2019	2020	2021	2022
Składki ubezpieczeniowe przypisane brutto	1 592	1 713	1 694	1 867	2 359
Składki zarobione netto	1 480	1 600	1 643	1 742	2 064
Dochody z lokat	2	38	18	42	(13)
Odszkodowania i świadczenia ubezpieczeniowe netto	(905)	(989)	(965)	(1 082)	(1 238)
Koszty akwizycji	(317)	(335)	(340)	(366)	(454)
Koszty administracyjne	(125)	(133)	(141)	(142)	(163)
Pozostałe	3	4	5	6	7
Wynik na ubezpieczeniach	138	185	220	200	203
kurs walutowy EUR w PLN	4,2669	4,3018	4,4742	4,5775	4,6883
wskaźnik kosztów akwizycji*	21,4%	20,9%	20,7%	21,0%	22,0%
wskaźnik kosztów administracyjnych*	8,4%	8,3%	8,6%	8,2%	7,9%

* wskaźniki liczone do składki zarobionej netto

Dane z rachunku zysków i strat - segment Kraje bałtyckie (mln zł)	2022	2023	2024	2025
Przychody z ubezpieczeń przed reasekuracją	2 082	2 489	2 683	2 876
Przychody z ubezpieczeń po reasekuracji	2 033	2 424	2 609	2 804
Amortyzacja zobowiązań z tytułu pozostałego okresu świadczenia usług (PAA)	1 607	1 936	2 096	2 245
Oczekiwane odszkodowania i świadczenia oraz koszty (GMM, VFA)	18	17	19	23
Uwolnienie marży kontraktowej (GMM, VFA)	12	13	14	14
Uwolnienie korekty z tytułu ryzyka niefinansowego (GMM, VFA)	3	2	2	2
Przypisanie części składek związanej z odzyskaniem kosztów akwizycji	393	455	477	520
Pozostałe	-	1	1	-
Koszty usług ubezpieczenia po reasekuracji	(1 820)	(2 170)	(2 273)	(2 416)
Odszkodowania i świadczenia (z wyłączeniem komponentu inwestycyjnego) wraz z rozwinięciem rezerwy szkodowej z lat ubiegłych	(1 216)	(1 457)	(1 516)	(1 596)
Koszty administracyjne	(220)	(255)	(280)	(285)
Amortyzacja komponentu straty	205	142	145	140
Utworzenie komponentu straty	(196)	(145)	(145)	(155)
Amortyzacja przepływów pieniężnych z tytułu akwizycji	(393)	(455)	(477)	(520)
Wynik z usług ubezpieczenia	213	254	336	388
Przychody i koszty finansowe z ubezpieczeń	24	(25)	(41)	(40)
Przychody i koszty finansowe z reasekuracji	1	(2)	1	1
Wynik z inwestycji	(13)	57	86	102
Wynik z tytułu prowizji i opłat	2	2	2	2
Zysk z działalności operacyjnej	227	286	384	453
kurs walutowy EUR w PLN	4,6883	4,5284	4,3042	4,2372
Marża działalności ubezpieczeniowej dla ubezpieczeń na życie	28,6%	25,0%	28,3%	24,0%
Wskaźnik mieszany (COR) dla ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych	89,8%	89,7%	87,4%	86,3%

Dane z rachunku zysków i strat - segment Ukraina (mln zł)	2018	2019	2020	2021	2022
Składki ubezpieczeniowe przypisane brutto	257	335	291	339	231
Składki zarobione netto	152	217	196	227	207
Dochody z lokat	19	33	39	16	(42)
Odszkodowania i świadczenia ubezpieczeniowe netto	(59)	(81)	(76)	(102)	(106)
Koszty akwizycji	(82)	(118)	(101)	(112)	(48)
Koszty administracyjne	(25)	(31)	(33)	(39)	(33)
Pozostałe	18	19	29	24	17
Wynik na ubezpieczeniach	23	39	54	14	(5)
kurs walutowy UAH w PLN	0,1330	0,1502	0,1439	0,1422	0,1370
wskaźnik kosztów akwizycji*	53,9%	54,4%	51,5%	49,3%	23,2%
wskaźnik kosztów administracyjnych*	16,4%	14,3%	16,8%	17,2%	15,9%

* wskaźniki liczone do składki zarobionej netto

Dane z rachunku zysków i strat - segment Ukraina (mln zł)	2022	2023	2024	2025
Przychody z ubezpieczeń przed reasekuracją	248	220	242	272
Przychody z ubezpieczeń po reasekuracji	227	218	239	270
Amortyzacja zobowiązań z tytułu pozostałego okresu świadczenia usług (PAA)	135	136	153	186
Oczekiwane odszkodowania i świadczenia oraz koszty (GMM, VFA)	20	17	5	9
Uwolnienie marży kontraktowej (GMM, VFA)	8	5	9	3
Uwolnienie korekty z tytułu ryzyka niefinansowego (GMM, VFA)	1	1	6	1
Przypisanie części składek związanej z odzyskaniem kosztów akwizycji	73	58	70	72
Pozostałe	(10)	1	(4)	(1)
Koszty usług ubezpieczenia po reasekuracji	(199)	(201)	(245)	(247)
Odszkodowania i świadczenia (z wyłączeniem komponentu inwestycyjnego) wraz z rozwinięciem rezerwy szkodowej z lat ubiegłych	(83)	(96)	(112)	(128)
Koszty administracyjne	(43)	(43)	(51)	(53)
Amortyzacja komponentu straty	-	1	12	8
Utworzenie komponentu straty	-	(5)	(24)	(2)
Amortyzacja przepływów pieniężnych z tytułu akwizycji	(73)	(58)	(70)	(72)
Wynik z usług ubezpieczenia	28	17	(6)	23
Przychody i koszty finansowe z ubezpieczeń	(26)	(18)	(21)	(24)
Przychody i koszty finansowe z reasekuracji	3	-	-	2
Wynik z inwestycji	(1)	50	51	47
Zysk z działalności operacyjnej	4	49	24	48
kurs walutowy UAH w PLN	0,1370	0,1137	0,0991	0,0900
Marża działalności ubezpieczeniowej dla ubezpieczeń na życie	(34,7%)	75,0%	37,0%	95,5%
Wskaźnik mieszany (COR) dla ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych	86,0%	95,6%	101,4%	94,0%

Dane z rachunku zysków i strat - ubezpieczenia o charakterze inwestycyjnym (mln zł)	2022	2023	2024	2025
Przychody z ubezpieczeń przed reasekuracją	89	93	104	101
Przychody z ubezpieczeń po reasekuracji	89	93	104	101
Oczekiwane odszkodowania i świadczenia oraz koszty (GMM, VFA)	37	15	45	52
Uwolnienie marży kontraktowej (GMM, VFA)	37	45	45	54
Pozostałe przychody	15	33	14	(5)
Koszty usług ubezpieczenia po reasekuracji	(98)	(63)	(100)	(5)
Odszkodowania i świadczenia (z wyłączeniem komponentu inwestycyjnego) wraz z rozwinięciem rezerwy szkodowej z lat ubiegłych	(17)	(21)	(21)	(16)
Koszty administracyjne	(3)	(5)	(5)	(9)
Amortyzacja komponentu straty	8	9	15	24
Utworzenie komponentu straty	(35)	(7)	(58)	19
Amortyzacja przepływów pieniężnych z tytułu akwizycji	(51)	(39)	(31)	(23)
Wynik z usług ubezpieczenia	(9)	30	4	96
Przychody i koszty finansowe z ubezpieczeń	450	(761)	(335)	(920)
Wynik z inwestycji	(455)	765	328	924
Zysk (strata) z działalności operacyjnej	(14)	34	(3)	100
Marża działalności ubezpieczeniowej	(15,7%)	36,6%	(2,9%)	99,0%

11.2. Ujawnienie SFDR

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

Niekorzystny skutek dla czynników zrównoważonego rozwoju (dane jakościowe lub ilościowe)		Wskaźnik	PZU 2025
Tabela 1. Oświadczenie dotyczące głównych niekorzystnych skutków decyzji inwestycyjnych dla czynników zrównoważonego rozwoju	Wskaźniki dotyczące klimatu i inne wskaźniki środowiskowe		
	1. Emisje gazów cieplarnianych	Emisje gazów cieplarnianych zakresu 1 (Mg CO2e) Emisje gazów cieplarnianych zakresu 2 (Mg CO2e) Emisje gazów cieplarnianych zakresu 3 (Mg CO2e) Całkowite emisje gazów cieplarnianych (Mg CO2e)	PZU: 6 858, Grupa PZU: 26 593; PZU: 7 289, Grupa PZU: 51 197 PZU*: 614 202, Grupa PZU: 29 769 297 PZU*: 628 349, Grupa PZU: 29 847 087
	2. Ślad węglowy	Ślad węglowy (Mg CO2e)	PZU*: 628 349, Grupa PZU: 29 847 087
	3. Intensywność emisji gazów cieplarnianych	Intensywność emisji gazów cieplarnianych	Grupa PZU: 433,58 tCO2e/mln PLN przychodów netto
	4. Ekspozycja z tytułu przedsiębiorstw działających w sektorze paliw kopalnych	Przedsiębiorstwo działające w sektorze paliw kopalnych	Nie.
	5. Udział zużytej i wyprodukowanej energii ze źródeł nieodnawialnych	Udział energii ze źródeł nieodnawialnych zużytej i wyprodukowanej w stosunku do zasobów energii ze źródeł odnawialnych, wyrażony jako odsetek zasobów energii ogółem	PZU: Udział energii ze źródeł nieodnawialnych zużytej i wyprodukowanej, jako odsetek zasobów energii ogółem: 85%. Udział energii ze źródeł odnawialnych zużytej i wyprodukowanej jako odsetek zasobów energii ogółem: 15%. Całkowite zużycie energii w organizacji: 54,156 GWh w tym: łączna wartość energii ze źródeł nieodnawialnych: zakupiona: 18,945 GWh, wyprodukowana: 26,837 GWh. Łączna wartość energii ze źródeł odnawialnych: zakupiona: 8,118 GWh, zużyta: 0,256 GWh.
	6. Intensywność zużycia energii przypadająca na dany sektor o znacznym oddziaływaniu na klimat	Zużycie energii wyrażone w GWh, jeśli spółka osiąga głównie przychód w sektorach o dużym wpływie klimatycznym	Nie dotyczy. PZU nie prowadzi działalności w sektorach o dużym wpływie klimatycznym.
	7. Działania mające niekorzystny wpływ na obszary wrażliwe pod względem bioróżnorodności	Spółka posiadająca obiekty/prowadząca działalność na obszarach wrażliwych pod względem bioróżnorodności lub w pobliżu takich obszarów, w przypadku gdy działalność takiej spółki ma niekorzystny wpływ na te obszary	Nie dotyczy. PZU nie posiada obiektów na obszarach wrażliwych pod względem bioróżnorodności lub w pobliżu takich obszarów.
	8. Emisje do wody	Tony emisji do wody	Nie dotyczy. PZU nie prowadzi działalności powodującej emisje do wody.
	9. Wskaźnik odpadów niebezpiecznych i odpadów promieniotwórczych	Tony odpadów niebezpiecznych i odpadów promieniotwórczych	Nie dotyczy. PZU nie prowadzi działalności generującej odpady niebezpieczne i promieniotwórcze.
	Wskaźniki w zakresie kwestii społecznych i pracowniczych, kwestii dotyczących poszanowania praw człowieka oraz przeciwdziałania korupcji i przekupstwu		
	10. Naruszenia zasad inicjatywy Global Compact oraz Wytycznych Organizacji Współpracy Gospodarczej i Rozwoju (OECD) dla przedsiębiorstw wielonarodowych	Spółka naruszyła bądź narusza zasady inicjatywy Global Compact lub Wytyczne OECD dla przedsiębiorstw wielonarodowych	Nie.
	11. Brak procesów i mechanizmów kontroli służących nadzorowaniu przestrzegania zasad inicjatywy Global Compact i Wytycznych OECD dla przedsiębiorstw wielonarodowych	Spółka, nie posiada strategii nadzorowania przestrzegania zasad inicjatywy Global Compact lub Wytycznych OECD dla przedsiębiorstw wielonarodowych ani nie posiada mechanizmów rozpatrywania skarg w sprawie naruszeń zasad inicjatywy Global Compact lub Wytycznych OECD dla przedsiębiorstw wielonarodowych	Nie. W Grupie PZU realizowany jest proces due diligence praw człowieka zgodny z Wytycznymi ONZ dotyczącymi biznesu i praw człowieka oraz Wytycznymi OECD dla przedsiębiorstw wielonarodowych, który podlega corocznemu przeglądowi.
	12. Nieskorygowana luka płacowa między kobietami a mężczyznami	Nieskorygowana luka płacowa między kobietami a mężczyznami	18,50%
	13. Zróżnicowanie członków zarządu ze względu na płeć	Stosunek liczby kobiet do liczby mężczyzn zasiadających w zarządzie spółki, wyrażony jako odsetek wszystkich członków zarządu	14,28%
	14. Ekspozycja z tytułu kontrowersyjnych rodzajów broni (miny przeciwpiechotne, amunicja kasetowa, broń chemiczna i broń biologiczna)	Spółka uczestniczy w produkcji lub sprzedaży kontrowersyjnych rodzajów broni	Nie.

* emisje Zakresu 3 zostały pierwszy raz wyliczone wyłącznie dla Kategorii 15, według nowej metodyki i pod CSRD, z tego względu Spółka nie posiada obliczeń jednostkowych w ramach inwestycji własnych; w ramach PZU SA podane są tylko emisje z ubezpieczeń; emisje obejmujące również emisje PZU SA z inwestycji własnych, uwzględnione są w emisjach dla Grupy PZU

Dodatkowe wskaźniki dotyczące klimatu i inne wskaźniki środowiskowe Tabela 2.	Wskaźniki dotyczące klimatu i inne wskaźniki środowiskowe	Wskaźnik	PZU 2025
	1. Emisje zanieczyszczeń nieorganicznych	Tony ekwiwalentu zanieczyszczeń nieorganicznych	Nie dotyczy. PZU nie prowadzi działalności bezpośrednio wpływającej na obszar zanieczyszczeń nieorganicznych.
	2. Emisje zanieczyszczeń powietrza	Tony ekwiwalentu zanieczyszczeń powietrza	Brak zanieczyszczeń powietrza innych niż emisje CO2</sup.
	3. Emisje substancji zubożających warstwę ozonową	Tony ekwiwalentu substancji zubożających warstwę ozonową	Tak. PZU: 0,277790 ton.
	4. Spółka nierealizująca inicjatyw na rzecz redukcji emisji dwutlenku węgla	Spółka nierealizująca inicjatyw na rzecz redukcji emisji dwutlenku węgla, których celem jest dostosowanie się do celów porozumienia paryskiego	Nie. PZU posiada inicjatywy w zakresie redukcji emisji dwutlenku węgla, mające na celu dostosowanie się do Porozumienia paryskiego. W PZU funkcjonuje Polityka środowiskowa oraz została przyjęta Strategia dekarbonizacji. Polityka środowiskowa dostępna jest na stronie internetowej. Grupa PZU ma również świadomość pośredniego wpływu, jaki wywiera na środowisko i ogranicza negatywne oddziaływanie na klimat. Kieruje się przy tym założeniami polskich i unijnych dokumentów strategicznych, w tym Porozumienia Paryskiego, Krajowego planu na rzecz energii i klimatu na lata 2021-2030 oraz Polityki energetycznej Polski 2040.
	5. Podział zużycia energii według rodzaju nieodnawialnych źródeł energii	Udział energii ze źródeł nieodnawialnych wykorzystanej przez spółkę, w podziale na poszczególne nieodnawialne źródła energii	Zużycie energii ze źródeł nieodnawialnych przez PZU: 1) gaz ziemny - 13,2 % 2) olej opałowy - 0,5% 3) benzyna - 35,7% 4) olej napędowy - 0,1%
	6. Ponowne użycie i recykling wody	Ilość wody zużywana przez spółkę	PZU SA - 37 254 m3 PZU Życie SA - 17 460 m3 Suma - 54 715 m3
		Procentowy udział wody poddanej recyklingowi i ponownemu użyciu	PZU SA - 3,5% PZU Życie SA – 4,0% Suma - 3,6%
	7. Spółka nieposiadająca polityki dotyczącej gospodarki wodnej	Spółka, nie posiada polityki dotyczącej gospodarki wodnej	Nie dotyczy.
	8. Ekspozycja z tytułu obszarów o znacznym deficycie wody	Spółka posiada obiekty zlokalizowane na obszarach o znacznym deficycie wody i nie posiadają polityki dotyczącej gospodarki wodnej	Nie. PZU nie ma zakładów, które znajdują się na obszarach o wysokim obciążeniu wodą i które nie prowadzą polityki gospodarki wodnej.
	9. Spółka produkująca chemikalia	Spółka której działalność jest objęta działem 20.2 w załączniku I do rozporządzenia (WE) nr 1893/2006	Nie dotyczy.
	10. Degradacja gruntów, pustynnienie, uszczelnianie gleby	Spółka, której działalność prowadzi do degradacji gruntów, pustynnienia lub uszczelniania gleby	Nie. Działalność PZU nie powoduje degradacji gruntów, pustynnienia lub uszczelniania gleby.
	11. Spółka niestosująca zrównoważonych praktyk rolniczych/praktyk z zakresu zrównoważonego gospodarowania gruntami	Spółka niestosująca zrównoważonych praktyk lub strategii rolniczych/praktyk lub strategii z zakresu zrównoważonego gospodarowania gruntami	Nie dotyczy.
	12. Spółka niestosująca zrównoważonych praktyk w dziedzinie mórz i oceanów	Spółka niestosująca zrównoważonych praktyk lub strategii w dziedzinie mórz i oceanów	Nie dotyczy.
	13. Wskaźnik odpadów niepoddawanych recyklingowi	Tony niepoddawanych recyklingowi odpadów generowanych przez spółkę	PZU 253,11 Mg, PZU Życie 130,39 Mg - odpady odbierane przez Remondis i PZU Park - dane od Zarządcy.
	14. Gatunki naturalne i obszary chronione	Spółka, której działalność ma wpływ na gatunki zagrożone	Nie dotyczy. PZU nie ma wpływu.
		Spółka nie posiada polityki ochrony bioróżnorodności obejmującej operacyjne miejsca prowadzenia działalności posiadane, dzierżawione lub zarządzane na obszarze chronionym lub na obszarze o wysokiej bioróżnorodności poza obszarami chronionymi, lub znajdujące się w sąsiedztwie tego typu obszarów	Nie. PZU nie ma wpływu na gatunki zagrożone. PZU nie posiada polityki bioróżnorodności. PZU nie prowadzi działalności na obszarze chronionym.
	15. Wylesianie	Spółka, która nie posiada polityki zapobiegania wylesianiu	Tak. PZU nie posiada polityki przeciwdziałania wylesianiu.
	16. Papiery wartościowe niewyemitowane na podstawie przepisów Unii dotyczących obligacji zrównoważonych środowiskowo	Papiery wartościowe niewyemitowane na podstawie przepisów Unii dotyczących obligacji zrównoważonych środowiskowo	Nie dotyczy.

Dodatkowe wskaźniki w zakresie kwestii społecznych i pracowniczych, kwestii dotyczących poszanowania praw człowieka oraz przeciwdziałania korupcji i przekupstwu	Wskaźniki w zakresie kwestii społecznych i pracowniczych, kwestii dotyczących poszanowania praw człowieka oraz przeciwdziałania korupcji i przekupstwu	Wskaźnik	PZU 2025
	1. Spółki niestosujące polityki zapobiegania wypadkom przy pracy	Spółka nie posiada polityki zapobiegania wypadkom przy pracy	Nie. W PZU funkcjonuje Polityka bezpieczeństwa i higieny pracy.
	2. Wskaźnik występowania wypadków	Wskaźnik występowania wypadków	Wskaźnik częstości wypadków: 2,6.
	3. Liczba dni straconych z powodu urazów, wypadków, ofiar śmiertelnych lub chorób	Liczba dni roboczych straconych z powodu urazów, wypadków, ofiar śmiertelnych lub chorób	PZU: 756
	4. Brak kodeksu postępowania dostawców	Spółka nie posiada kodeksu postępowania dostawców (w kontekście niebezpiecznych warunków pracy, niepewnego zatrudnienia, pracy dzieci i pracy przymusowej)	Nie. W PZU funkcjonuje "Kodeks Postępowania i Dobrych Praktyk ESG Dostawców Grupy PZU". Dokument został udostępniony na stronie internetowej PZU.
	5. Brak mechanizmu rozpatrywania skarg w kwestiach pracowniczych	W spółce nie funkcjonuje mechanizm rozpatrywania skarg w kwestiach pracowniczych	Nie. W PZU funkcjonuje mechanizm rozpatrywania skarg w kwestiach pracowniczych, w celu weryfikacji nieakceptowalnych przypadków zachowania została powołana Komisja Antymobbingowa i Komisja Antydyskryminacyjna, która rozpatruje skargi pracownicze i bada każdy sygnał o działaniach lub zachowaniach mogących mieć znamiona mobbingu lub dyskryminacji, a także nierównego traktowania w zatrudnieniu.
	6. Niewystarczająca ochrona sygnalistów	Spółka nieposiadająca polityki ochrony sygnalistów	W PZU funkcjonuje „Procedura zgłaszania naruszeń”.
	7. Przypadki dyskryminacji	Liczba przypadków dyskryminacji Liczba przypadków dyskryminacji prowadzących do sankcji	Liczba przypadków dyskryminacji: 1 (została przeprowadzona procedura wyjaśniająca, ale przypadek nie został potwierdzony) Liczba przypadków dyskryminacji prowadzących do sankcji: 1 (została przeprowadzona procedura wyjaśniająca, ale przypadek nie został potwierdzony).
	8. Nadmierny poziom wynagrodzenia dyrektora generalnego	Średni stosunek rocznego całkowitego wynagrodzenia najlepiej zarabiającej osoby do mediany całkowitego rocznego wynagrodzenia wszystkich pracowników (z wyjątkiem tej najlepiej zarabiającej osoby)	15,4
	9. Brak polityki dotyczącej poszanowania praw człowieka	Spółka nieposiadająca polityki dotyczącej poszanowania praw człowieka	Nie. W PZU obowiązuje Polityka praw człowieka Grupy PZU. Polityka jest dostępna na stronie internetowej PZU.
	10. Brak procesu w zakresie due diligence	Spółka nieprowadząca badań due diligence w celu identyfikacji niekorzystnych skutków dla przestrzegania praw człowieka, łagodzenia takich skutków i ich eliminowania	Nie. W Grupie PZU realizowany jest proces due diligence praw człowieka zgodny z Wytycznymi ONZ dotyczącymi biznesu i praw człowieka oraz Wytycznymi OECD, który podlega corocznemu przeglądowi. Nadzór nad tym procesem w Grupie PZU pełni Pełnomocnik Zarządu ds. Praw Człowieka w PZU SA.
	11. Brak procedur i środków na rzecz zapobiegania handlowi ludźmi	Spółka, nie posiada polityki zapobiegania handlowi ludźmi	Nie. W PZU obowiązuje Polityka praw człowieka Grupy PZU oraz Kodeks Postępowania i Dobrych Praktyk ESG Dostawców Grupy PZU (do grudnia 2023 roku obowiązywał Kodeks Dobrych Praktyk CSR Dostawców Grupy PZU). Dokumenty dostępne są na stronie internetowej PZU.
	12. Działania i dostawcy narażeni na znaczące ryzyko wystąpienia przypadków pracy dzieci	Spółka o ekspozycji z tytułu działań i dostawców narażonych na znaczące ryzyko wystąpienia przypadków pracy dzieci ze względu na obszar geograficzny lub rodzaj działalności	Nie. PZU SA nie jest narażony na działania i dostawców o znacznym ryzyku wystąpienia przypadków pracy dzieci pod względem obszarów geograficznych lub rodzaju działalności. Zgodnie z Kodeksem Postępowania i Dobrych Praktyk ESG Dostawców Grupy PZU, dostawca zapewnia poszanowanie praw człowieka w swojej działalności i stanowczo odrzuca możliwość zatrudniania dzieci i przestrzega obowiązujących przepisów dotyczących zakazu pracy dzieci.
	13. Działania i dostawcy narażeni na znaczące ryzyko wystąpienia przypadków pracy przymusowej	Spółka o ekspozycji z tytułu działań i dostawców narażonych na znaczące ryzyko wystąpienia przypadków pracy przymusowej ze względu na obszar geograficzny lub rodzaj działalności	Nie. PZU SA nie jest narażony na działania i dostawców, w przypadku których istnieje znaczące ryzyko wystąpienia przypadków pracy przymusowej ze względu na obszar geograficzny lub rodzaj działalności. Zgodnie z Kodeksem Postępowania i Dobrych Praktyk ESG Dostawców Grupy PZU, dostawca zapewnia poszanowanie praw człowieka w swojej działalności i nie toleruje jakichkolwiek form pracy niewolniczej i przymusowej.
	14. Liczba zidentyfikowanych przypadków poważnych kwestii i incydentów dotyczących poszanowania praw człowieka	Liczba przypadków poważnych kwestii i incydentów dotyczących poszanowania praw człowieka	Liczba przypadków poważnych naruszeń praw człowieka w PZU: 0.
	15. Brak polityki przeciwdziałania korupcji i przekupstwu	Spółka nieposiadająca polityki przeciwdziałania korupcji i przekupstwu zgodnej z Konwencją Narodów Zjednoczonych przeciwko korupcji	PZU posiada wdrożony Program antykorupcyjny zgodny z przepisami prawa polskiego. Polska jest państwem członkowskim Konwencji Narodów Zjednoczonych.
	16. Przypadki niepodejmowania wystarczających działań w przypadku naruszeń norm w zakresie przeciwdziałania korupcji i przekupstwu	Spółka nie podejmuje wystarczających działań w przypadku naruszenia procedur i norm w zakresie przeciwdziałania korupcji i przekupstwu	PZU podejmuje działania w przypadku naruszenia procedur i norm w zakresie przeciwdziałania korupcji i przekupstwu.
	17. Liczba wyroków skazujących i kwota grzywien za naruszenie przepisów antykorupcyjnych i przepisów w sprawie zwalczania przekupstw	Liczba wyroków skazujących za naruszenie przepisów antykorupcyjnych i przepisów w sprawie zwalczania przekupstw Kwota grzywien za naruszenia przepisów antykorupcyjnych i przepisów w sprawie zwalczania przekupstw	Liczba wyroków skazujących za naruszenie przepisów antykorupcyjnych i przepisów w sprawie zwalczania przekupstw: 0. Kwota grzywien za naruszenia przepisów antykorupcyjnych i przepisów w sprawie zwalczania przekupstw: 0 zł.





11.3. Słownik terminów

agent ubezpieczeniowy – przedsiębiorca wykonujący działalność agencyjną na podstawie umowy zawartej z zakładem ubezpieczeń. Działalność agentów skupia się na: pozyskiwaniu klientów, zawieraniu umów ubezpieczenia, uczestniczeniu w administrowaniu i wykonywaniu umów ubezpieczenia oraz na organizowaniu i nadzorowaniu działalności agencyjnej

assurbanking - dystrybucja produktów bankowych przez zakłady ubezpieczeń

bancassurance - dystrybucja produktów zakładów ubezpieczeń przez banki

bankowość biznesowa - segment działalności Banku Pekao i Alior Banku obejmujący obsługę klientów korporacyjnych, w tym kredyty i usługi finansowe dla przedsiębiorstw

bankowość detaliczna - segment działalności Banku Pekao i Alior Banku ukierunkowany na klientów indywidualnych (osoby fizyczne), obejmujący m.in. kredyty konsumenckie, konta osobiste, lokaty

BEL - wartość najlepszego oszacowania zobowiązań z tytułu umów ubezpieczenia, ang. Best Estimate Liability, kwota wymagana do zapewnienia płatności usług i świadczeń dla ubezpieczonych, zgodnie z najlepszymi szacunkami, tj. gdy wszystko dzieje się zgodnie z przewidywaniami (założeniami najlepszego oszacowania)

BHP (Bezpieczeństwo i Higiena Pracy) - zbiór zasad dotyczących bezpiecznego i higienicznego wykonywania pracy

bioróżnorodność - różnorodność biologiczna gatunków i ekosystemów. W Taksonomii UE pojawia się jako jeden z obszarów ochrony środowiska, którego nie należy „poważnie szkodzić” (DNSH)

broker ubezpieczeniowy – podmiot posiadający zezwolenie na wykonywanie działalności brokerskiej. Wykonuje czynności w imieniu lub na rzecz podmiotu poszukującego ochrony ubezpieczeniowej

CAPEX (Capital Expenditures) - nakłady inwestycyjne ponoszone na zakup lub ulepszenie środków trwałych

CER (Certified Emission Reduction) - jednostki offsetowe emisji CO₂ wydawane w ramach Mechanizmu Czystego Rozwoju (CDM – Clean Development Mechanism), ustanowionego przez Protokół z Kioto. Każda jednostka CER odpowiada redukcji jednej tony ekwiwalentu CO₂ i może być wykorzystywana do kompensowania emisji w systemach handlu uprawnieniami do emisji

CO₂e (Carbon Dioxide Equivalent) - ekwiwalent dwutlenku węgla, miara łącznych emisji gazów cieplarnianych przeliczonych na CO₂

coverage units - jednostki świadczonych usług ubezpieczeniowych stosowane do ustalania schematów amortyzacji marży kontraktowej (CSM)

CRM (Customer Relationship Management) - podejście oraz zbiór narzędzi i technologii służących do zarządzania relacjami z klientami

cross-selling, x-sell - sprzedaż krzyżowa, strategia sprzedaży określonego produktu ubezpieczeniowego w powiązaniu z innym komplementarnym produktem ubezpieczeniowym lub produktem partnera ubezpieczyciela np. banku. Przykładem tych ostatnich są produkty bankowo-ubezpieczeniowe, takie jak np. ubezpieczenia kredytowe

CSM- marża kontraktowa, ang. Contractual Service Margin, komponent wartości bilansowej składnika aktywów lub zobowiązań dla grupy umów ubezpieczeniowych reprezentujący niezrealizowany zysk, który jednostka rozpozna w miarę świadczenia usług ubezpieczeniowych. Zmiany założeń aktuarialnych ujmowane w czasie przechodzą przez CSM

CSR (Corporate Social Responsibility) - koncepcja społecznej odpowiedzialności biznesu, w ramach której przedsiębiorstwa dobrowolnie uwzględniają aspekty społeczne, ekologiczne i etyczne w swojej działalności oraz relacjach z interesariuszami

CSRD (Corporate Sustainability Reporting Directive) - Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2022/2464 z dnia 21 listopada 2022 roku, rozszerzająca zakres i szczegółowość raportowania informacji niefinansowych (ESG) przez przedsiębiorstwa. Wdrożona do regulacji krajowych i opublikowana w Dzienniku Ustaw w dniu 17 grudnia 2024 roku

C/WK - wskaźnik określający stosunek ceny rynkowej do wartości księgowej przypadającej na jedną akcję

C/Z - wskaźnik określający stosunek ceny rynkowej spółki (na akcję) do zysku przypadającego na jedną akcję

DNSH (Do No Significant Harm) - zasada „nie czyn poważnych szkód” będąca wymogiem Taksonomii UE, zgodnie z którym działalność uznana za zrównoważoną w jednym obszarze (np. łagodzenie zmian klimatu) nie może jednocześnie poważnie szkodzić innym celom środowiskowym (np. bioróżnorodności, zasobom wodnym)

DORA (Digital Operational Resilience Act) - Rozporządzenie Komisji Europejskiej 2023/2554 z dnia 14 grudnia 2022 roku nakładające obowiązek wdrożenia systemów zarządzania ryzykiem IT, przeprowadzania testów odporności oraz raportowania incydentów cybernetycznych

DPS (ang. dividend per share) - wskaźnik rynkowy określający wartość dywidendy przypadającej na jedną akcję

DY (ang. dividend yield) - wskaźnik rynkowy określający stosunek dywidendy przypadającej na jedną akcję do ceny rynkowej akcji

działalność kwalifikująca się do systematyki (taksonomicznej) - rodzaj aktywności gospodarczej, który mieści się w zakresie branż lub sektorów objętych Taksonomią Unii Europejskiej

działalność niekwalifikująca się do systematyki (taksonomicznej) – każda aktywność gospodarcza niewymieniona w aktach delegowanych do Taksonomii UE lub prowadzona poza obszarem geograficznym objętym wymogami sprawozdawczymi

ECB (European Central Bank) - Europejski Bank Centralny

EIOPA (European Insurance and Occupational Pensions Authority) - Europejski Urząd Nadzoru Ubezpieczeń i Pracowniczych Programów Emerytalnych, wydaje wytyczne dot. zarządzania ryzykiem klimatycznym w ubezpieczeniach

EPS (earnings per share) – wskaźnik rynkowy określający udział zysku przypadającego na jedną akcję

ESG (Environmental, Social, Governance) - czynniki zrównoważonego rozwoju odnoszące się do kwestii środowiskowych, społecznych i postępowania w biznesie

ESRS (European Sustainability Reporting Standards) - europejskie standardy raportowania zrównoważonego rozwoju, opracowane na potrzeby dyrektywy CSRD

finansowane emisje - emisje gazów cieplarnianych (GHG) przypisywane instytucji finansowej (np. bankowi, ubezpieczycielowi) z tytułu finansowania, inwestowania lub ubezpieczania działalności emitenta. Według PCAF to kategoria 15

FOB - Forum Odpowiedzialnego Biznesu

GAR (Green Asset Ratio) - Green Asset Ratio (GAR) to wskaźnik pokazujący, jaki odsetek aktywów instytucji finansowej jest zgodny z kryteriami zrównoważonego rozwoju. Innymi słowy, mierzy on, w jakim stopniu banki i inni pośrednicy finansowi finansują projekty i działalność przyjazną środowisku zgodnie z unijną taksonomią

GHG (Greenhouse Gas) - gaz należący do grupy gazów atmosferycznych, których właściwości absorpcyjne i emisyjne w zakresie promieniowania podczerwonego przyczyniają się do efektu cieplarnianego

GHG Protocol - Greenhouse Gas Protocol

GIR (Green Investment Ratio) - wskaźnik zielonych inwestycji to stosunek wartości inwestycji (aktywów) zakładu ubezpieczeń lub innej instytucji finansowej przeznaczonych na działalność uznaną za zrównoważoną środowiskowo (zgodną z Taksonomią UE) do całkowitej wartości aktywów objętych analizą

GMM - model ogólny wyceny, ang. General Measurement Model - domyślny model MSSF 17, w którym zobowiązania z tytułu ubezpieczeń są obliczane jako suma zdyskontowanych szacowanych przyszłych przepływów pieniężnych (BEL), korekty z tytułu ryzyka niefinansowego i CSM

gospodarka o obiegu zamkniętym - koncepcja zakładająca minimalizację wytwarzania odpadów, wielokrotne wykorzystanie surowców i recykling

GPW - Giełda Papierów Wartościowych w Warszawie

greenwashing - praktyka wprowadzania klientów w błąd przedstawiania działalności lub produktu jako bardziej przyjaznego środowisku, niż jest w rzeczywistości

GUR (Green Underwriting Ratio) - wskaźnik zielonych ubezpieczeń, określający udział produktów ubezpieczeniowych spełniających kryteria zrównoważonego rozwoju (zgodnych z Taksonomią UE) w całkowitych przychodach lub składkach zakładu ubezpieczeń

GWP (Gross Written Premium) - gross written premium (składka przypisana brutto) to łączna kwota składek z polis ubezpieczeniowych wystawionych przez ubezpieczyciela w określonym okresie. Uwzględnia ona pełną wartość tych składek przed potrąceniem kosztów reasekuracji, zwrotów i innych odliczeń

horyzont czasowy - przedział czasowy, w którym dane ryzyko lub wpływ są istotne

IDD - Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/97 z 20 stycznia 2016 roku w sprawie dystrybucji ubezpieczeń (Insurance Distribution Directive)

IMGW - Instytut Meteorologii i Gospodarki Wodnej

intensywność emisji - wskaźnik określający ilość emitowanych gazów cieplarnianych na jednostkę produkcji, energii lub innego wskaźnika działalności gospodarczej

intensywność wytwórcza odpadów - wskaźnik określający ilość emitowanych odpadów na jednostkę produkcji, lub innego wskaźnika działalności gospodarczej

IPO (Initial Public Offering) – dokonywana po raz pierwszy oferta publiczna określonych papierów wartościowych. Jednym z najistotniejszych elementów pierwszej oferty publicznej jest przygotowanie prospektu emisyjnego i postępowanie przed instytucją nadzorującą dopuszczenie do obrotu giełdowego

ISO (International Organization for Standardization) - Międzynarodowa organizacja normalizacyjna, opracowująca i publikująca standardy techniczne, jakościowe, bezpieczeństwa oraz zarządzania

IT (Information Technology) - technologia informacyjna obejmująca przetwarzanie, przechowywanie, przesyłanie i zarządzanie danymi za pomocą systemów komputerowych, oprogramowania i sieci teleinformatycznych

kc – ustawa z 23 kwietnia 1964 roku - Kodeks cywilny

KID (Key Information Document) - dokument zawierający kluczowe informacje o produkcie inwestycyjnym lub ubezpieczeniowym

KNF (Komisja Nadzoru Finansowego) - organ nadzoru nad rynkiem finansowym w Polsce

KPI (Key Performance Indicator) - kluczowy wskaźnik wyników to miernik stosowany do oceny realizacji celów strategicznych (finansowych, klimatycznych, społecznych)

kraje bałtyckie - Litwa (LD, PZU LT GD), Łotwa (BALTA), Estonia (oddział LD)

ksh – ustawa z 15 września 2000 roku Kodeks spółek handlowych



O Grupie

Model biznesowy

Otoczenie

Strategia i perspektywy

Zarządzanie ryzykiem

Wyniki i dywidenda

Ład korporacyjny

Zrównoważony rozwój

Pozostałe informacje

Oświadczenie Zarządu

LRC (Liability for Remaining Coverage) - zobowiązanie z tytułu pozostałego okresu świadczenia usług

materializacja ryzyka - proces, w którym przewidywane ryzyko przekształca się w rzeczywiste zdarzenie

minimalne gwarancje - (ang. minimum safeguards) to zasada wynikająca z Taksonomii UE (art. 18 Rozporządzenia 2020/852). Obejmuje procedury stosowane przez przedsiębiorstwa, mające na celu zapewnienie zgodności ich działalności z międzynarodowymi standardami odpowiedzialnego prowadzenia biznesu

moment początkowego ujęcia, ang. initial recognition (IR)- data pierwszego ujęcia umowy ubezpieczenia

MOP - Międzynarodowa Organizacja Pracy

MŚP - Małe i Średnie Przedsiębiorstwa

neutralność klimatyczna - stan, w którym działalność nie przyczynia się (netto) do wzrostu stężenia gazów cieplarnianych. To pojęcie określające równowagę (zerowy bilans) między emitowanymi gazami cieplarnianymi, a ich składowaniem lub pochłanianiem

niewyodrębniony komponent inwestycyjny, ang. nondistinct investment component (NDIC) – reprezentuje część świadczenia należnego na rzecz ubezpieczonego, która zawsze będzie wypłacana ubezpieczonemu niezależnie od tego, czy zdarzenie ubezpieczeniowe wystąpi

NPS (Net Promoter Score) - wskaźnik satysfakcji i lojalności klientów

ocena podwójnej istotności - koncepcja stosowana w raportowaniu niefinansowym (CSRD), która uwzględnia zarówno wpływ czynników ESG na wyniki finansowe przedsiębiorstwa (materialność finansowa), jak i oddziaływanie jego działalności na środowisko oraz społeczeństwo (materialność oddziaływania)

OECD (Organisation for Economic Co-operation and Development) - Organizacja Współpracy Gospodarczej i Rozwoju

OPEX - Koszty operacyjne, które obciążają rachunek zysków i strat.

ORSA (Own Risk and Solvency Assessment) - wewnętrzny proces oceny ryzyka i wypłacalności w zakładach ubezpieczeń. Obejmuje m.in. testy warunków skrajnych i analizę wpływu ryzyk klimatycznych na kondycję finansową ubezpieczyciela

oświadczenie zrównoważonego rozwoju - obowiązek ujawniania danych dotyczących m.in. środowiska, kwestii społecznych, ładu korporacyjnego zgodnie z nowymi standardami europejskimi (European Sustainability Reporting Standards) w ramach Dyrektywy CSRD

OZE (Odnawialne Źródła Energii) - energia pozyskiwana ze źródeł naturalnych, które ulegają ciągłej regeneracji, takich jak słońce, wiatr, woda, biomasa czy energia geotermalna

PAA- metoda wyceny oparta na alokacji składki, ang. Premium Allocation Approach - uproszczone podejście, zgodnie z którym wycena zobowiązania za pozostały okres ochrony ubezpieczeniowej jest analogiczna do mechanizmu rezerwy składki MSSF 4 (bez odrębnej prezentacji korekty korekty ryzyka z tytułu ryzyka niefinansowego i marży kontraktowej), a zobowiązania z tytułu wypłaconych odszkodowań wyceniane są w taki sam sposób jak dla ogólnego modelu wyceny. Metoda PAA jest stosowana do umów krótkoterminowych, które spełniają odpowiednie kryteria kwalifikowalności w momencie początkowego ujęcia

PCAF (Partnership for Carbon Accounting Financials) - inicjatywa tworząca standardy obliczania emisji gazów cieplarnianych przypisywanych instytucjom finansowym w związku z ich finansowaniem (tzw. financed emissions)

PGK - Podatkowa Grupa Kapitałowa PZU – 10 listopada 2023 roku podpisano umowę Podatkowej Grupy Kapitałowej obejmującą 14 spółek: PZU, PZU Życie, LINK4, PZU CO, PZU Pomoc SA, Ogrodowa-Inwestycje sp. z o.o., PZU Zdrowie SA, Tulare Investments sp. z o.o., TFI PZU, Ipsilon sp. z o.o., PZU Finanse sp. z o.o., PZU LAB SA, Omicron Bis SA, PZU Projekt 01 SA. PGK powołana została na okres 3 lat – od 1 stycznia 2024 roku do 31 grudnia 2026 roku, a Naczelnik Pierwszego Mazowieckiego Urzędu Skarbowego w Warszawie, 13 grudnia 2023 roku wydał decyzję o jej rejestracji. Spółką dominującą i reprezentującą PGK jest PZU. PGK rozlicza się z Urzędem Skarbowym w cyklach miesięcznych. PZU dokonuje wpłat zaliczek do US z tytułu podatku CIT należnych od wszystkich spółek, a one przekazują do PZU zaliczki na podatek CIT, dotyczące swojej działalności gospodarczej.

PIU - Polska Izba Ubezpieczeń

plan transformacji - strategiczny dokument, określający cele oraz działania niezbędne do przekształcenia modelu biznesowego w kierunku zrównoważonego rozwoju (np. dekarbonizacji, efektywności energetycznej, adaptacji do zmian klimatu) zgodnie z wytycznymi dyrektywy CSRD

PPK - Pracownicze Plany Kapitałowe zdefiniowane zapisami ustawy z 4 października 2018 roku o pracowniczych planach kapitałowych

PRIIP - Rozporządzenie delegowane Komisji (UE) 2017/653 z 8 marca 2017 roku uzupełniające rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 1286/2014 w sprawie dokumentów zawierających kluczowe informacje, dotyczących detalicznych produktów zbiorowego inwestowania i ubezpieczeniowych produktów inwestycyjnych

przychody brutto z ubezpieczeń - jest to wynagrodzenie, które zgodnie z oczekiwaniami przysługuje jednostce w zamian za usługi ubezpieczenia świadczone w okresie. W modelu GMM lub VFA obejmuje ono rozwiązanie marży kontraktowej (CSM) w wysokości zysku z umowy przypadającego na dany okres, uwolnienie korekty z tytułu ryzyka niefinansowego w okresie, przewidywane w okresie odszkodowania, świadczenia i koszty oraz część składki związaną z odzyskaniem kosztów akwizycji, a modelu uproszczonym PAA amortyzację zobowiązań z tytułu pozostałego okresu świadczenia usług





przychody lub koszty finansowe działalności ubezpieczeniowej ang. Insurance Finance Income or Expenses (IFIE) - efekt wartości pieniądza w czasie i ryzyka finansowego oraz ich zmiany ujmowane częściowo w rachunku zysków i strat a częściowo w innych całkowitych dochodach

RA- korekta z tytułu ryzyka niefinansowego, ang. risk adjustment for non-financial risk - rekompensata, której jednostka wymaga z tytułu niepewności co do kwoty i terminu przepływów pieniężnych wynikających z ryzyka niefinansowego w związku z realizacją przez jednostkę umów ubezpieczenia

reasekuracja - odstąpienie innemu zakładowi ubezpieczeń - reasekuratorowi - całości lub części ubezpieczonego ryzyka bądź grupy ryzyk wraz z odpowiednią częścią składek. W wyniku reasekuracji następuje wtórny podział ryzyk umożliwiający minimalizację zagrożeń rynku ubezpieczeniowego

reasekuracja bierna - działalność reasekuracyjna polegająca na odstępowaniu przez ubezpieczyciela (cedenta) części zawartych ubezpieczeń reasekuratorowi/ reasekuratorom w formie umowy reasekuracyjnej

reasekuracja czynna - działalność reasekuracyjna polegająca na przyjmowaniu przez reasekuratora/ reasekuratorów części ubezpieczenia lub grup ubezpieczeń odstępowanych przez cedenta

rezerwy techniczno-ubezpieczeniowe (PSR) - rezerwy, które powinny zapewnić pełne pokrycie bieżących i przyszłych zobowiązań, jakie mogą wynikać z zawartych umów ubezpieczenia. Na rezerwy technicznoubezpieczeniowe składają się w szczególności: rezerwa składek, rezerwa ubezpieczeń na życie, rezerwa na niewypłacone odszkodowania i świadczenia, rezerwa na ryzyka niewygaste, rezerwa gdy ryzyko lokaty ponosi ubezpieczający, rezerwa na premie i rabaty dla ubezpieczonych.

RODO - Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 27 kwietnia 2016 roku w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE

Rozporządzenie delegowane UE 2020/852 (Rozporządzenie dotyczące taksonomii) - Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2020/852 z dnia 18 czerwca 2020 r. w sprawie ustanowienia ram ułatwiających zrównoważone inwestycje, zmieniające rozporządzenie (UE) 2019/2088

Rozporządzenie delegowane UE 2021/2139 (Akt delegowany dotyczący Klimatu) - 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

Rozporządzenie delegowane UE 2021/2178 (Akt delegowany dotyczący Ujawnień) - 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

Rozporządzenie CRR - Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 575/2013 z 26 czerwca 2013 roku w sprawie wymogów ostrożnościowych dla instytucji kredytowych i firm inwestycyjnych

rozporządzenie w sprawie informacji bieżących i okresowych - Rozporządzenia Ministra Finansów z 29 marca 2018 roku w sprawie informacji bieżących i okresowych przekazywanych przez emitentów papierów wartościowych oraz warunków uznawania za równoważne informacji wymaganych przepisami prawa państwa niebędącego państwem członkowskim (Dz.U.2018 poz. 757)

ryzyko fizyczne - ryzyko wynikające z fizycznych skutków zmian klimatu (np. powódzie, susze, huragany), które mogą wpływać na aktywa, działalność i wyniki finansowe

ryzyko transformacji - ryzyko związane z przejściem do gospodarki niskoemisyjnej, obejmujące m.in. zmiany regulacyjne, technologiczne czy społeczne, które mogą wpłynąć na wycenę aktywów wysokoemisyjnych i modele biznesowe

scoring kredytowy - metoda oceny wiarygodności podmiotu (zwykle osoby fizycznej lub przedsiębiorstwa) ubiegającego się o kredyt bankowy. Wynik scoringu kredytowego jest zazwyczaj przedstawiany punktowo - im więcej punktów, tym większa wiarygodność potencjalnego kredytobiorcy

sell-side - część sektora finansowego zaangażowana w tworzenie, promocję i sprzedaż akcji, obligacji, walut obcych i innych instrumentów finansowych, obejmuje bankierów inwestycyjnych, pośredniczących pomiędzy emitentami papierów wartościowych oraz inwestorami, a także animatorów rynku, którzy zapewniają płynność na rynku. Analitycy sell-side wydają raporty analityczne z rekomendacjami inwestycyjnymi oraz codzienne komentarze dla strony buy side, czyli zarządzającej aktywami

składka przypisana brutto - kwoty składek brutto (bez uwzględnienia udziału reasekuratorów) należne z tytułu zawartych w okresie sprawozdawczym umów ubezpieczenia, bez względu na okres odpowiedzialności wynikający z tych umów

składka zarobiona netto - składka przypisana w danym okresie, uwzględniająca rozliczenie przychodów (składki) w czasie poprzez zmiany stanu rezerw składki oraz udział reasekuratora

skonsolidowane sprawozdanie finansowe - skonsolidowane sprawozdanie finansowe Grupy PZU wg MSSF za rok zakończony 31 grudnia 2025 roku

spread - różnica między ceną kupna i sprzedaży danego instrumentu finansowego



SPV (Special Purpose Vehicle)

spółka celowa powołana do realizacji projektu inwestycyjnego

stopy procentowe locked-in - stopy procentowe w momencie początkowego ujęcia

stopa wolna od ryzyka - stopa zwrotu z instrumentów finansowych z zerowym ryzykiem. W PZU stopa wolna od ryzyka bazuje na krzywych rentowności skarbowych papierów wartościowych i jest podstawą określania cen transferowych w rozliczeniach pomiędzy segmentami operacyjnymi

suma ubezpieczenia - suma pieniężna, na którą ubezpieczono przedmiot ubezpieczenia. W ubezpieczeniach majątkowych suma ubezpieczenia stanowi zazwyczaj górną granicę odpowiedzialności ubezpieczyciela

ślad węglowy - całkowita wartość emisji gazów cieplarnianych związana z działalnością organizacji

Taksonomia UE - Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2020/852 z dnia 18 czerwca 2020 roku w sprawie ustanowienia ram ułatwiających zrównoważone inwestycje, zmieniające rozporządzenie (UE) 2019/2088, określające kryteria uznawania działalności gospodarczej za zrównoważoną środowiskowo, mające na celu ułatwienie zrównoważonych inwestycji i wspieranie transformacji gospodarki na niskoemisyjną

TCFD (Task Force on Climate-related Financial Disclosures) - globalna inicjatywa powołana przez Radę Stabilności Finansowej (FSB) w 2015 roku. Jej celem jest opracowanie i promowanie standardów ujawniania informacji finansowych związanych z ryzykami i szansami wynikającymi ze zmian klimatycznych

Testy warunków skrajnych - analiza wrażliwości instytucji finansowej na silne, niekorzystne, ale prawdopodobne zdarzenia (np. katastrofy naturalne, kryzysy gospodarcze), wykonywane w ramach ORSA i scenariuszy klimatycznych

Transition (przejście)- moment przejścia na wycenę zgodnie ze standardem MSSF 17, tj. 1 stycznia 2022 roku

TSR - miernik określający całkowitą stopę zwrotu uzyskiwaną przez akcjonariuszy z tytułu posiadania akcji danego przedsiębiorstwa w okresie rocznym. Wyraża on sumę zysku wynikającą ze zmiany cen akcji danego przedsiębiorstwa oraz wypłaconych dywidend w okresie posiadania akcji przez inwestora, w relacji do wartości tychże akcji z początku danego roku i wyrażany jest w procentach w ujęciu rocznym

U FK - Ubezpieczeniowy Fundusz Kapitałowy, wydzielony fundusz aktywów stanowiący rezerwę tworzoną ze składek ubezpieczeniowych, inwestowany w sposób określony w umowie ubezpieczenia, część składowa ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym (U FK), określanej również mianem polisy inwestycyjnej

UNGC - United Nations Global Compact

underwriting (ocena ryzyka ubezpieczeniowego) - proces identyfikacji, analizy i oceny ryzyka zgłaszanego przez klienta korporacyjnego do ubezpieczenia, prowadzący do decyzji o przyjęciu ryzyka, ustalenia warunków ochrony oraz zawarcia polisy ubezpieczeniowej

UoA - jednostka rozliczeniowa, najniższy poziom przeprowadzania wyceny zgodnej z MSSF 17, ang. Unit of Account, tylko na tym poziomie dozwolone jest kompensowanie zysków i strat z umów ubezpieczenia

Uobr - ustawa z 11 maja 2017 roku o biegłych rewidentach, firmach audytorskich oraz nadzorze publicznym (Dz.U.2020.1415, poz. 1089 z późn. zm.)

UOKiK - Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, polski urząd antymonopolowy, działający na rzecz zapewnienia rozwoju konkurencji, ochrony podmiotów gospodarczych narażonych na stosowanie praktyk monopolistycznych oraz ochrony interesów konsumentów, www.uokik.gov.pl

UoU - ustawa z 11 września 2015 roku o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej (Dz.U.2021.1130, poz. 1844), obowiązująca, dla większości przepisów, od 1 stycznia 2016 roku. Ustawa wprowadza do polskiego systemu prawnego wymogi Wyłączalności II

uwolnienie korekty z tytułu ryzyka niefinansowego (RA) prezentowane w wyniku finansowym - rekompensata wymagana przez jednostkę w związku z niepewnością dotyczącą kwoty i momentu wystąpienia przepływów pieniężnych, wynikającą z ryzyk niefinansowych w trakcie realizacji przez jednostkę umów ubezpieczenia przypisana do danego okresu

uwolnienie marży kontraktowej (CSM) – uwolnienie marży kontraktowej (CSM) prezentowane w wyniku finansowym – marża kontraktowa (CSM) jest uwalniana w bieżącym okresie na podstawie proporcji całkowitej usługi ubezpieczeniowej świadczonej w danym okresie

UX (User Experience) - obszar związany z doświadczeniami użytkowników korzystających z wybranego narzędzia (lub szerzej, procesu, tudzież wchodzących w interakcję z marką w ogóle). Wiąże się bezpośrednio z web usability – empiryczną dziedziną wiedzy związaną z projektowaniem i badaniem narzędzi (w tym przypadku internetowych) z uwzględnieniem potrzeb i preferencji docelowych użytkowników. W kontekście stron internetowych chodzi o szeroko rozumianą użyteczność i skuteczność w realizowaniu określonych celów

VFA - metoda zmiennej opłaty, ang. Variable Fee Approach - metoda wyceny oparta na podejściu blokowym, stosowana w przypadku umów z bezpośrednim udziałem, w których zmiany założeń ekonomicznych przechodzą przez CSM w całym okresie obowiązywania umowy, metoda stosowana np. w przypadku umów typu unit-linked

WIBOR6M - referencyjna wysokość oprocentowania kredytu na 6 miesięcy na polskim rynku międzybankowym

Wyłączalność II - system wyłączalności dla europejskich zakładów ubezpieczeniowych, uwzględniający profil ryzyka. Wymogi obowiązują od 1 stycznia 2016 roku

Wytyczne OECD - Wytyczne OECD dla przedsiębiorstw wielonarodowych



Wytyczne ONZ - Wytyczne ONZ dotyczące biznesu i praw człowieka

zasada ostrożnego inwestora – zasada wyrażona w art. 129 Dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady Europy w sprawie podejmowania i prowadzenia działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej Wypłatcalność II, która nakłada na zakłady ubezpieczeń i zakłady reasekuracji wymóg inwestowania aktywów w najlepszym interesie ubezpieczających, właściwego dostosowania lokat do zobowiązań oraz należytego uwzględnienia różnych rodzajów ryzyka finansowego, takich jak ryzyko płynności i ryzyko koncentracji

ZBP - Związek Banków Polskich

zobowiązanie (lub aktywo) z tytułu umów ubezpieczenia – zastępuje w MSSF 17 dotychczasowe rezerwy techniczno – ubezpieczeniowe i inne składki bilansu związane z wyceną umów ubezpieczenia. Składa się z zobowiązania z tytułu pozostałego okresu świadczenia usług (LRC, ang. Liability for Remaining Coverage) oraz zobowiązania z tytułu zaistniałych szkód (ang. Liability for Incurred Claims)

zrównoważone finanse - pojęcie odnoszące się do uwzględniania czynników ESG w decyzjach finansowych (kredyty, inwestycje, ubezpieczenia), mające na celu wsparcie transformacji klimatyczno-energetycznej, ochronę środowiska i rozwój społeczny

Nazwy podmiotów

BALTA
AAS BALTA

Alior
Alior Bank SA

Grupa Alior
Alior Bank wraz z jednostkami zależnymi

Grupa Pekao
Bank Pekao wraz z jednostkami zależnymi

Grupa PZU
Grupa Kapitałowa PZU to wszystkie podmioty objęte zakresem konsolidacji.

Lietuvos Draudimas
AB „Lietuvos draudimas”

LINK4
Link4 Towarzystwo Ubezpieczeń SA

Bank Pekao
Bank Pekao SA

PZU, podmiot dominujący
Powszechny Zakład Ubezpieczeń Spółka Akcyjna

PZU Lietuva gyvybes draudimas
UAB „PZU Lietuva gyvybes draudimas”

PZU CO
PZU Centrum Operacji SA

PZU Ukraina
PRJSC IC „PZU Ukraine”

PZU Zdrowie
PZU Zdrowie Spółka Akcyjna

PZU Życie
Powszechny Zakład Ubezpieczeń na Życie Spółka Akcyjna

TFI PZU
Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych PZU SA

TUW PZUW
Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych Polski Zakład Ubezpieczeń Wzajemnych

Armatura Kraków
Armatury Kraków SA

Ogrodowa-Inwestycje
Ogrodowa-Inwestycje Sp z o.o.





11.4. Alternatywne Pomiary Wyników

Poniżej przedstawiono wybrane Alternatywne Pomiary Wyników (APM) w rozumieniu Wytycznych Europejskiego Urzędu Nadzoru Giełd i Papierów Wartościowych (ESMA) nr 2015/1415.

Prezentowane wskaźniki rentowności i sprawności działania, będące standardowymi i powszechnie stosowanymi w analizie finansowej miernikami, niosą w ocenie Zarządu istotne dodatkowe informacje na temat wyników finansowych działalności Grupy PZU. Ich przydatność przeanalizowano pod kątem dostarczanej inwestorom informacji na temat sytuacji finansowej i efektywności finansowej Grupy.

aROE - skorygowany zwrot z kapitału własnego, obliczany na bazie kapitału z wyłączeniem skumulowanych innych dochodów całkowitych dotyczących przychodów i kosztów finansowych z ubezpieczeń oraz z reasekuracji (ang. adjusted Return on Equity).

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

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

COR - wskaźnik mieszany, liczony dla sektora ubezpieczeń majątkowych i pozostałych ubezpieczeń osobowych. Jest to stosunek kosztów usług ubezpieczenia z uwzględnieniem kwot należnych od reasekuratorów do przychodów z ubezpieczeń netto; spadek wartości wskaźnika oznacza poprawę efektywności (ang. Combined Operating Ratio)

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

Marża operacyjna w ubezpieczeniach na życie - rentowność segmentów ubezpieczeń na życie liczona jako stosunek zysku/straty z działalności operacyjnej do przychodów z ubezpieczeń netto; wzrost wartości wskaźnika oznacza poprawę efektywności.

Marża operacyjna w ubezpieczeniach grupowych i IK - rentowność segmentu ubezpieczeń grupowych i indywidualnie kontynuowanych, liczona jako stosunek zysku/straty z działalności operacyjnej do przychodów z ubezpieczeń netto; wzrost wartości wskaźnika oznacza poprawę efektywności.

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

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

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

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

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

Wskaźnik kosztów administracyjnych - iloraz kosztów administracyjnych netto do przychodów ubezpieczeniowych netto; wskaźnik określa procentowy udział kosztów administracyjnych w przychodach ubezpieczeniowych netto a spadek wartości wskaźnika oznacza poprawę efektywności.

Wskaźnik Koszty/Dochody (sektor bankowy) - iloraz kosztów działania Grupy PZU nie dotyczących usług ubezpieczenia z wyłączeniem podatku od innych instytucji finansowych i sumy dochodów operacyjnych, które obejmują: przychody odsetkowe wyliczone przy zastosowaniu efektywnej stopy procentowej i zrównane z nimi, pozostałe przychody netto z inwestycji, wynik z tytułu zaprzestania ujmowania instrumentów finansowych i inwestycji niewycenianych w wartości godziwej przez wynik finansowy, zmianę netto wartości godziwej aktywów i zobowiązań wycenianych w wartości godziwej, koszty odsetkowe, a także wynik z tytułu prowizji i opłat oraz pozostałe przychody i koszty operacyjne; spadek wartości wskaźnika oznacza poprawę efektywności; ang. C/I Cost/Income).

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

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

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

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

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