

# 2018

Sprawozdanie Zarządu z działalności  
Grupy Kapitałowej PZU i PZU SA





# Spis treści

	List Prezesa Zarządu do Akcjonariuszy	6
	List Przewodniczącego Rady Nadzorczej	8
<b>01</b>	<b>Krótką charakterystyka Grupy PZU</b>	<b>13</b>
<b>02</b>	<b>Otoczenie zewnętrzne</b>	<b>29</b>
	2.1 Podstawowe trendy w polskiej gospodarce	30
	2.2 Otoczenie zewnętrzne w krajach bałtyckich i na Ukrainie	31
	2.3 Sytuacja na rynkach finansowych	32
	2.4 Sektor ubezpieczeniowy w Polsce i krajach bałtyckich na tle Europy	34
	2.5 Sektor bankowy w Polsce na tle Europy	36
	2.6 Regulacje dotyczące rynku ubezpieczeń i rynków finansowych w Polsce	39
	2.7 Czynniki, które mogą mieć wpływ na działalność polskiego sektora ubezpieczeń oraz działalność Grupy PZU w 2019 roku	42
<b>03</b>	<b>Działalność Grupy PZU</b>	<b>47</b>
	3.1 Struktura Grupy Kapitałowej PZU	48
	3.2 Ubezpieczenia majątkowe i pozostałe osobowe (PZU, LINK4 oraz TUW PZUW)	49
	3.3 Ubezpieczenia na życie (PZU Życie)	56
	3.4 Bankowość (Bank Pekao, Alior Bank)	61
	3.5 Fundusze inwestycyjne (TFI PZU)	65
	3.6 Działalność zagraniczna	67
	3.7 Usługi medyczne (Obszar Zdrowie)	69
	3.8 Fundusze emerytalne (PTE PZU)	71
	3.9 Pozostałe obszary działalności	71
<b>04</b>	<b>PZU 2020 - więcej niż ubezpieczenia</b>	<b>75</b>
	4.1 Założenia Strategii #nowePZU	76

4.2 Operacjonalizacja strategii	78
4.3 Realizacja kluczowych projektów oraz inicjatyw w 2018 roku	89
4.4 Działania zrealizowane w 2018 roku	92

<b>05</b>	<b>Model biznesowy</b>	<b>95</b>
5.1	Nowy model działania Grupy PZU	96
5.2	Ubezpieczenia	98
5.3	Zdrowie	112
5.4	Bankowość i partnerstwa strategiczne	116
5.5	Zarządzanie markami Grupy PZU	123

<b>06</b>	<b>Wyniki finansowe</b>	<b>127</b>
6.1	Główne czynniki mające wpływ na osiągnięty skonsolidowany wynik finansowy	128
6.2	Dochody Grupy PZU	130
6.3	Odszkodowania i rezerwy techniczno-ubezpieczeniowe Grupy PZU	134
6.4	Koszty akwizycji i administracyjne Grupy PZU	134
6.5	Czynniki i zdarzenia nietypowe mające wpływ na wynik	135
6.6	Struktura aktywów i pasywów Grupy PZU	135
6.7	Udział segmentów branżowych w tworzeniu skonsolidowanego wyniku	137
6.8	Wyniki finansowe emitenta – PZU (PSR)	148

<b>07</b>	<b>Zarządzanie ryzykiem</b>	<b>153</b>
7.1	Cel zarządzania ryzykiem	154
7.2	System zarządzania ryzykiem	154
7.3	Apetyt na ryzyko	156
7.4	Proces zarządzania ryzykiem	156
7.5	Profil ryzyka Grupy PZU	159
7.6	Wrażliwość na ryzyko	167

# Spis treści

7.7	Działalność reasekuracyjna	169
7.8	Zarządzanie kapitałem	170
<b>08</b>	<b>Grupa PZU na rynku kapitałowym i rynku dłużnym</b>	<b>173</b>
8.1	Rynek akcji i obligacji	174
8.2	Notowania akcji PZU	176
8.3	Sektor bankowy na GPW	183
8.4	Relacje inwestorskie PZU	184
8.5	Rekomendacje analityków dla akcji PZU	189
8.6	Polityka kapitałowa i dywidendowa Grupy PZU	191
8.7	Finansowanie dłużne PZU, Pekao oraz Alior Bank	194
8.8	Rating	196
8.9	Kalendarium głównych wydarzeń korporacyjnych w 2019 roku	200
<b>09</b>	<b>Ład korporacyjny</b>	<b>203</b>
9.1	Zbiory zasad ładu korporacyjnego stosowane przez PZU	204
9.2	Stosowanie Dobrych Praktyk Spółek Notowanych na GPW	204
9.3	Stosowanie Zasad Ładu Korporacyjnego dla instytucji nadzorowanych	205
9.4	System kontroli w procesie sporządzania sprawozdań finansowych	206
9.5	Firma audytorska przeprowadzająca badania sprawozdań finansowych	209
9.6	Kapitał zakładowy i akcjonariusze PZU, akcje będące w posiadaniu członków władz	210
9.7	Statut PZU	211
9.8	Walne Zgromadzenie, Rada Nadzorcza i Zarząd	211
9.9	Wynagrodzenia członków władz	229
9.10	Polityka różnorodności stosowana do organów administrujących, zarządzających i nadzorujących emitenta	234

10	Pozostałe	237
11	Załącznik: Dane finansowe Grupy PZU	243
	Załącznik: Słownik terminów	259

Wypełniając wymogi Ustawy o Rachunkowości, Spółka przedstawia odrębne Sprawozdanie na temat informacji niefinansowych Grupy PZU i PZU SA. Raport niefinansowy został sporządzony według międzynarodowych standardów Global Reporting Initiative (GRI Standards). Zgodnie z art. 49b pkt 9 Ustawy o Rachunkowości raport niefinansowy jest dostępny na stronie internetowej Spółki: <https://www.pzu.pl/relacje-inwestorskie/raporty>



W raporcie wykorzystano zdjęcia z kampanii opublikowanych na stronie „Grupa PZU Kariera”

# List Prezesa Zarządu do Akcjonariuszy



Paweł Surówka  
Prezes Zarządu PZU

Szanowni Akcjonariusze,

w imieniu zarządów spółek Grupy PZU przekazuję na Państwa ręce sprawozdanie z działalności za 2018 rok.

Koniunktura na światowych rynkach kapitałowych była niełatwa dla inwestorów w roku 2018. Na rynki finansowe powróciła wysoka zmienność. Dobry sentyment utrzymywał się tylko na początku roku na fali optymizmu z 2017 roku, w którym główne indeksy polskiej giełdy notowały ponad 20% wzrosty. Ta sytuacja uległa zmianie od 23 stycznia 2018 roku, kiedy to Indeks WIG, podążając za wzrostem globalnego apetytu na ryzyko, osiągnął historyczny szczyt na poziomie 67,5 tys. punktów. Dalsza część roku dla rynku polskiego przebiegała już w znacznie gorszych nastrojach. Na koniec 2018 roku indeks WIG spadł o 9,5% r/r, co było porównywalne do spadków na

głównych parkietach w Europie i Stanach Zjednoczonych.

W tym mało sprzyjającym środowisku akcje PZU urosły o 4,1%, a biorąc pod uwagę wartość wypłaconej dywidendy stopa zwrotu dla akcjonariuszy wyniosła 10,1%. To pokazuje jak duża siła i potencjał został zakumulowany pod marką PZU, zarówno po stronie ekonomicznej biznesu jak i generowanej stopy zwrotu dla akcjonariuszy.

W 2018 roku zysk na akcję wzrósł o 11% do 3,72 zł. To efekt konsekwentnie realizowanej strategii „Nowe PZU - więcej niż ubezpieczenia”, którą Zarząd PZU przyjął na początku 2018 roku. Cieszy mnie, że w ramach przyjętego modelu tworzenia wartości potrafimy rentownie rosnąć, a także zwiększać atrakcyjność inwestycyjną oferując naszym akcjonariuszom stabilny strumień dywidend.



Niewątpliwym sukcesem 2018 roku było osiągnięcie ponadprzeciętnego zwrotu z kapitału na poziomie 22,1%, co jest wynikiem prawie dwukrotnie wyższym niż średnia dla spółek ubezpieczeniowych w Europie. W stosunku do 2017 roku ten wskaźnik poprawił się o 1,1 p.p., przy jednoczesnym wzroście sprzedaży o 623 mln zł. Tak dobry wynik to w znacznej mierze zasługa dobrych wyników w podstawowej działalności ubezpieczeniowej. Wskaźnik COR w Polsce wyniósł 86,6% i był o 2,7p.p. lepszy niż w 2017 roku, co było efektem pozyskiwania przez Grupę sprzedaży wysokiej jakości oraz prowadzenia optymalnej polityki cenowej dopasowanej do ryzyka. Sprzyjały temu również dobre warunki atmosferyczne oraz aktywny nadzór KNF nad adekwatnością polityki cenowej zakładów ubezpieczeń. 2018 rok to także kolejny udany rok dla segmentu ubezpieczeń grupowych, gdzie marża operacyjna utrzymywała się na wysokim poziomie 22,1%, tj. 2,1 p.p. powyżej poziomu określonego w strategii.

Zgodnie z przyjętą strategią Grupa PZU rozwija się w obszarze zdrowia, inwestycji i bankowości. W 2018 roku wysoko postawiliśmy poprzeczkę naszej konkurencji, wyznaczając trendy, wdrażając innowacyjne rozwiązania oraz umacniając pozycję na rynkach, na których działamy. Już teraz, przy wykorzystaniu szeroko pojętej cyfryzacji, jesteśmy w stanie bardzo szybko dostosowywać naszą ofertę, docierając do klientów z propozycją wartości, zbudowaną na najwyższej jakości usługach.

Proces cyfryzacji to także więcej produktów dostępnych za pośrednictwem Internetu. W 2018 roku diametralnej zmianie uległ portal [www.pzu.pl](http://www.pzu.pl). Teraz można z niego wygodnie korzystać na smartfonie, zgłosić szkodę, umówić się z agentem, a także kupić ubezpieczenie. Uruchomiona została internetowa platforma #mojePZU ([moje.pzu.pl](http://moje.pzu.pl)), która oferuje szeroki zakres usług w tym możliwość zakupu i obsługi produktów ubezpieczeniowych, zakup wizyty i badań lekarskich oraz dostęp do oferty inwestycyjnej TFI PZU. Platforma inPZU to nowatorskie narzędzie transakcyjne umożliwiające klientom indywidualnym i instytucjonalnym bezpośredni zakup jednostek pasywnych funduszy inwestycyjnych. Podczas gdy na świecie takie fundusze cieszą się ogromną popularnością, to w Polsce są nadal nowością. Nasze rozwiązanie ma charakter pionierski. Zaoferowaliśmy produkt dobrze dopasowany do potrzeb, zasobności i możliwości klienta, w którym opłata za zarządzanie wynosi zaledwie 0,5%, przy porównywalnej średniej dla polskich funduszy zarządzanych aktywnie na poziomie około 3%. Budowanie kompetencji w obszarze nisko kosztowych inwestycji to kolejny krok w kierunku Pracowniczych Planów Kapitałowych, które zostaną uruchomione w lipcu 2019 roku. PZU z uwagi na

skale, zakres działania oraz wielomilionową liczbę klientów będzie z pewnością kluczowym graczem na tym rynku.

Rozumiemy, że dzisiejszy świat finansów budowany w oparciu o model cyfrowy, to także potencjalnie większa konkurencja dla nas ze strony nowatorskich fintechów i start-upów. Dlatego też, coraz większy nacisk kładziemy na wykorzystanie nowych technologii w Grupie PZU. W 2018 roku zrealizowaliśmy 15 projektów pilotażowych w obszarach wykorzystania danych, cyfryzacji procesów oraz interakcji z klientem. Testowaliśmy rozwiązania z zakresu telematyki, zaawansowanej analityki w kierowalności czy semantycznego OCR. Równolegle współpracowaliśmy ze startupami, będąc partnerem dwóch programów akceleracji startupów – RBL\_Start (akcelerator Alior Banku) oraz MIT Enterprise Forum. Współpracowaliśmy z ambasadami Francji, Izraela i Wielkiej Brytanii, uczelniami wyższymi (AGH) oraz organizacjami integrującymi społeczności biznesowe skupione wokół działań innowacyjnych.

W 2019 przeprowadzimy kolejne pilotaże, a przy tym zintensyfikujemy prace w zakresie rozpoznania technologii (telematyka, teledetekcja, elektromobilność, autonomia jazdy czy rozwiązania z obszaru Internetu rzeczy) pod kątem wykorzystania w kolejnych procesach biznesowych PZU. Naszą ambicją jest analiza przynajmniej kilku tysięcy takich rozwiązań rocznie. Równocześnie pozostajemy skupieni na realizacji naszych przyjętych ambicji strategicznych. Należy do nich utrzymanie wysokiej rentowności podstawowego biznesu ubezpieczeniowego na konkurencyjnym rynku i w warunkach szybko postępujących zmian regulacyjnych, budowa skali w obszarze zdrowia i inwestycji oraz zintensyfikowanie współpracy w obszarze bancassurance. Ponad 200 letnia tradycja obliguje nas do ciągłych poszukiwań rozwiązań, mając na celu realizację naszej misji, jaką jest pomoc klientom w dbaniu o ich przyszłość.

Dziękuję wszystkim pracownikom i agentom za ponadprzeciętne zaangażowanie w budowanie #nowegoPZU oraz Radzie Nadzorczej za zaufanie i efektywną współpracę.

Z poważaniem,



Paweł Surówka,  
Prezes Zarządu PZU



# List Przewodniczącego Rady Nadzorczej



Maciej Łopiński  
Przewodniczący Rady Nadzorczej PZU

Szanowni Państwo,

rok 2018 był bardzo udany dla polskiej gospodarki. Wysoki wzrost PKB, równowaga w bilansie obrotów bieżących, bardzo niski deficyt sektora finansów publicznych czy stopa bezrobocia na poziomie nierejestrowanym od blisko 30 lat, stworzyły dobre warunki dla prowadzenia biznesu. Grupa PZU – opierając się na silnej marce i skali działalności – wykorzystała ten okres na wzmocnienie przewagi konkurencyjnej i rozwój we wszystkich obszarach aktywności.



Z ekonomicznego punktu widzenia rok 2018 to przede wszystkim bardzo dobre wyniki Grupy PZU, które z kwartału na kwartał osiągały historycznie rejestrowane poziomy. Wartość sprzedanych ubezpieczeń wzrosła o 623 mln – do 23,5 mld zł, a zysk netto całej Grupy PZU o 1,2 mld zł – do 5,4 mld zł. Duży wpływ na wyniki miała dobra rentowność podstawowego biznesu ubezpieczeniowego oraz rosnący udział segmentu bankowego. Tak dynamiczny rozwój biznesu realizowaliśmy przy zachowaniu racjonalnego apetytu na ryzyko. W III kwartale 2018 roku współczynnik wypłacalności SII wyniósł blisko 245%, co z punktu widzenia Rady Nadzorczej zapewnia optymalny poziom bezpieczeństwa.

Rok 2018 to także czas ambitnych projektów, które będą stanowiły fundament transformacji cyfrowej w całej Grupie PZU. W procesach biznesowych coraz częściej sięgaliśmy do nowoczesnych technologii – robotyzacji, machine learningu czy zaawansowanych rozwiązań mobilnych. Za tymi hasłami stoją już realne rozwiązania testowane w procesach pilotażowych i programach akcelerycyjnych. Realizacja tych inicjatyw w perspektywie najbliższych lat będzie stanowiła o przewadze konkurencyjnej Grupy PZU w obszarze ubezpieczeń. Pozwoli też zbudować nową jakość w obszarach zarządzania aktywami, zdrowia czy bankowości.

Rada Nadzorcza, jako kluczowy organ nadzoru nad działalnością Zarządu, w 2018 roku wnikliwie przyglądała się wdrożeniom licznych zmian na tle regulacyjnym, dostosowujących polskie przepisy do prawa Unii Europejskiej. Ustawa o dystrybucji ubezpieczeń „IDD” spowodowała duże zmiany w obszarze sprzedaży, dystrybucji i zarządzania siecią. Zwiększyła też ochronę interesów klientów, co będzie zjawiskiem pozytywnym dla całego rynku ubezpieczeniowego. Rozporządzenie „RODO” przełożyło się na większe bezpieczeństwo danych klientów. Jednak wprowadzone zmiany w prawie nie rozstrzygnęły niektórych kwestii, np. przetwarzania danych osobowych dotyczących zdrowia na potrzeby oceny ryzyka ubezpieczeniowego. Powrócił też wątek wypłaty roszczeń o zadośćuczynienie za ból spowodowany stanem wegetatywnym bliskiej osoby poszkodowanej w wypadku. Dlatego PZU dowiązało 148 mln zł rezerw na ewentualne wypłaty z tego tytułu. Mimo to spodziewamy się, że tego typu zdarzenia będą występować coraz rzadziej, ponieważ trwają prace nad ustawą regulującą działalność firm odszkodowawczych.

Grupa PZU to nie tylko ambitne cele strategiczne. To także fundamentalne wartości etyczne, które będą funkcjonowały

znacznie dłużej niż perspektywa przyjętej strategii. Dlatego kompleksowo podchodzimy do raportowania niefinansowego, które zdaniem Rady Nadzorczej jest istotnym elementem oceny działalności i perspektyw rozwoju Grupy PZU. Jestem przekonany, że konsekwentna realizacja przyjętej strategii „Nowe PZU – więcej niż ubezpieczenia”, która uwzględnia zasady zrównoważonego rozwoju, wypracuje wysoką wartość dla akcjonariuszy, klientów, pracowników i wszystkich interesariuszy.

Z poważaniem



Maciej Łopiński

Przewodniczący Rady Nadzorczej PZU

# Profil Grupy PZU

**22 mln**

klientów w pięciu krajach

**#1**

największa grupa ubezpieczeniowo-bankowa w CEE

**100%**

najbardziej rozpoznawalna marka ubezpieczeniowa w Polsce<sup>1</sup>

**SILNY BILANS**

stabilność i bezpieczeństwo – wskaźnik Wypłacalność II powyżej średniej dla grup ubezpieczeniowych w Europie

**75,0%**

**UBEZPIECZENIA**

produkty inwestycyjne i emerytalne



**21,1%**

**BANKOWOŚĆ**



**3,3%**

**UBEZPIECZENIA**



**0,6%**

**UBEZPIECZENIA**



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

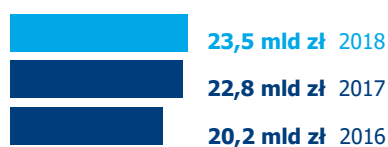
<sup>1</sup> Wspomagana rozpoznawalność marki PZU/PZU Życie, badanie instytutu GfK Polonia, 2018 rok

## Podsumowanie wyników 2018

Składka przypisana brutto

**23,5 mld zł**

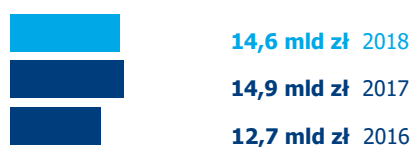
+2,7%



Odszkodowania i świadczenia ubezpieczeniowe netto

**14,6 mld zł**

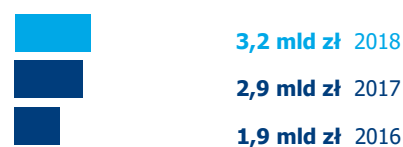
(2,5)%



Zysk netto przypisany jednostce dominującej

**3,2 mld zł**

+11,0%



## Ambicje 2020

### ( Pomagamy klientom dbać o ich przyszłość )

Chcemy odróżnić się od klasycznego modelu relacji klientów z ubezpieczycielem, w którym jedyny kontakt z firmą po zakupie polisy mają oni dopiero po zaistnieniu szkody. Pragniemy pomagać naszym klientom w dokonywaniu mądrych wyborów, które zabezpieczają ich życie, zdrowie, majątek, oszczędności i finanse. Stopniowo zmienimy model funkcjonowania firmy z modelu ubezpieczyciela (wycena i transfer ryzyka) na model firmy usługowej, specjalizującej się w wykorzystaniu danych (doradztwo i usługi w zakresie zarządzania ryzykiem i dbałość o przyszłość klientów, zarówno indywidualnych, jak i biznesowych).

Kładziemy szczególny nacisk na etykę i społeczną odpowiedzialność w sposobie prowadzenia biznesu. Wzrost wartości Grupy PZU powinien być zgodny z interesami otoczenia oraz opierać się o zrównoważone korzystanie z zasobów.

### ROE



**22,1%**  
2018

+ 1,1 p.p. vs. 2017

>22%

Cel 2020

### Wyłacalność II



**245%**

III kwartały 2018  
+ 37,2 p.p. vs. 2017

>200%

Cel 2020

### Dywidenda



współczynnik  
wypłaty **74%**  
**DPS 2,50 zł**  
2017

+78,6% vs. 2016

współczynnik wypłaty  
50% - 80%

Cel 2020

### Zielone PZU



wdrożenie standardu  
Zielone PZU

Cel 2020



**Szukamy  
aktywnych studentów**



# 1.

## Krótką charakterystyka Grupy PZU

Chcemy odróżnić się od klasycznego modelu relacji klientów z ubezpieczycielem, w którym jedyny kontakt z firmą po zakupie polisy mają oni dopiero po zaistnieniu szkody. Łączymy wszystkie aktywności Grupy PZU i integrujemy je wokół klienta: ubezpieczenia na życie, majątkowe, zdrowotne, inwestycje, emerytury, ochronę zdrowia, bankowość i usługi assistance. Naszą główną wartością staje się relacja z klientem i wiedza o nim, a naszym głównym produktem – umiejętność odpowiadania na jego potrzeby budowania stabilnej przyszłości.

# Krótką charakterystyka Grupy PZU

## Nowe PZU – więcej niż ubezpieczenia

Grupa Kapitałowa Powszechnego Zakładu Ubezpieczeń jest największą grupą finansową w Polsce oraz 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 notowane są na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie. Od debiutu PZU wchodzi w skład indeksu WIG20 i jest w czołówce najwyższyc wycenianych i najbardziej płynnych spółek polskiej giełdy. PZU - nieprzerwanie od 2012 roku - znajduje się również w gronie spółek należących do Respect Index (indeksu najbardziej odpowiedzialnych społecznie firm na warszawskiej giełdzie).

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

Skonsolidowane aktywa Grupy wynoszą blisko 329 mld zł aktywów oraz cieszy się zaufaniem 22 milionów klientów w pięciu krajach oferując produkty i świadcząc usługi klientom indywidualnym, małym i średnim firmom oraz podmiotom gospodarczym. Głównym, pod względem skali i liczby klientów, rynkiem działalności Grupy PZU jest rynek Polski, niemniej należące do Grupy spółki zależne odgrywają istotną rolę na rynkach Litwy, Łotwy, Estonii i Ukrainy.

Spółki Grupy są aktywne nie tylko w ubezpieczeniach na życie, majątkowych i zdrowotnych, ale także w obszarze produktów inwestycyjnych, emerytalnych, ochrony zdrowia i bankowości.

Dodatkowo, w ramach partnerstw strategicznych, świadczą usługi assistance dla klientów indywidualnych oraz przedsiębiorstw. Skala i zróżnicowanie działalności rysują pełniejszy obraz PZU. To potężna instytucja finansowa, ale przede wszystkim grupa firm usługowych, których fundamentem działalności jest zaufanie klientów.

Strategiczną ambicją Grupy jest nowe podejście do budowania relacji z klientem, które będzie skutkowało integracją wszystkich obszarów działalności wokół klienta. Dzięki temu możliwe będzie dostarczanie produktów i usług dobrze dopasowanych do potrzeb klienta, w odpowiednim dla niego miejscu i czasie oraz kompleksowe reagowanie na inne jego potrzeby. Kluczowym elementem tego procesu jest wykorzystanie narzędzi bazujących na sztucznej inteligencji, *Big Data* i rozwiązaniach mobilnych, które przyczynią się do budowy trwałej przewagi technologicznej, w zakresie zintegrowanej obsługi klienta.

Filozofia myślenia PZU o kliencie determinuje stopniową zmianę modelu funkcjonowania firmy z modelu ubezpieczyciela (wycena i transfer ryzyka) na model firmy usługowej, specjalizującej się w wykorzystaniu danych (doradztwo i usługi w zakresie zarządzania ryzykiem i dbałość o przyszłość klientów, zarówno indywidualnych, jak i biznesowych). Nowy model łączy wszystkie aktywności Grupy PZU i integruje je wokół klienta: ubezpieczenia na życie, majątkowe, inwestycyjne, emerytury, ochronę zdrowia, bankowość i usługi assistance.

Wsparciem w realizacji strategii jest silna marka. Badania znajomości marki potwierdzają, że PZU jest najbardziej rozpoznawalną marką w Polsce (spontaniczna rozpoznawalność marki PZU to 88%, wspomagana - 100%).

Ze wszystkich polskich ubezpieczycieli PZU oferuje swoim klientom największą sieć sprzedażowo-obslugową. Obejmuje ona: 411 oddziałów z dogodnym dostępem na terenie kraju, 9,1 tys. agentów SŁOWNIK na wyłączność i agencji, 3 tys. multiagencji, blisko 1 tys. brokerów ubezpieczeniowych SŁOWNIK oraz elektroniczne kanały dystrybucji. W ramach *bancassurance* SŁOWNIK i partnerstw strategicznych Grupa PZU współpracuje z 13 bankami oraz 21 partnerami strategicznymi. PZU posiada także sprawnie działający system likwidacji szkód.

Klienci Grupy PZU w Polsce mają również dostęp do sieci dystrybucji Banku Peako (825 placówek) oraz Alior Bank (202 oddziały własne, 8 oddziałów Private Banking, 8 Regionalnych Centrów Biznesu, 643 placówki partnerskie). Obydwa banki posiadają profesjonalne centra obsługi telefonicznej oraz platformy bankowości internetowej i mobilnej.

W krajach bałtyckich, gdzie Grupa PZU prowadzi działalność ubezpieczeniową sieć dystrybucji składa się z ok. 1 tys. agentów, 33 multiagencji oraz 390 brokerów. PZU współpracuje również z 5 bankami i 14 partnerami strategicznymi. Na Ukrainie produkty ubezpieczeniowe dystrybuowane są za pośrednictwem 700 agentów oraz we współpracy z 14 multiagencjami, 30 brokerami, 7 bankami i 8 partnerami strategicznymi.



### Zarządzamy biznesem w odpowiedzialny sposób

PZU jest organizacją działającą na dużą skalę, świadomą swojego istotnego wpływu społecznego oraz rosnących oczekiwań różnych interesariuszy, w tym klientów, pracowników, inwestorów, ekspertów branżowych, otoczenia społecznego oraz szeregu instytucji i organizacji. Dlatego też, zarządzanie relacjami z interesariuszami i ich wpływem na otoczenie biznesowe realizowane jest w sposób świadomy i zrównoważony. PZU jest spółką otwartą na oczekiwania społeczne. W realizowanych działaniach dąży do kreowania trendów i konstruowania rozwiązań biznesowych w odpowiedzialny sposób. Angażuje się również w działania na rzecz społeczności lokalnych, w których funkcjonują klienci

i pracownicy Grupy. Zrównoważone zarządzanie dla Grupy PZU to świadomy wybór prowadzenia biznesu, który pozwala budować długoterminową wartość firmy w etyczny i transparentny sposób, uwzględniający potrzeby i oczekiwania interesariuszy. Pełen zakres informacji dotyczących realizacji przez Grupę PZU zasad społecznej odpowiedzialności biznesu, zawierający również wszystkie wymagane prawem informacje niefinansowe, znajduje się w Sprawozdaniu dotyczącym informacji niefinansowych Grupy PZU i PZU SA za 2018 rok.



[Zobacz więcej](#)

### Odpowiedzialne zarządzanie biznesem w Grupie PZU



Odpowiadamy na potrzeby naszych klientów



Budujemy nowe standardy w relacjach z dostawcami



Tworzymy inspirujące miejsce pracy



Jesteśmy liderem działań społecznych w zakresie bezpieczeństwa



Rozwijamy kulturę etyki i compliance



Świadomie zarządzamy wpływem na środowisko

Wzrost wartości Grupy powinien być zgodny z potrzebami otoczenia oraz opierać się o zrównoważone i odpowiedzialne korzystanie z zasobów

### Wartości którymi się kierujemy w naszych działaniach

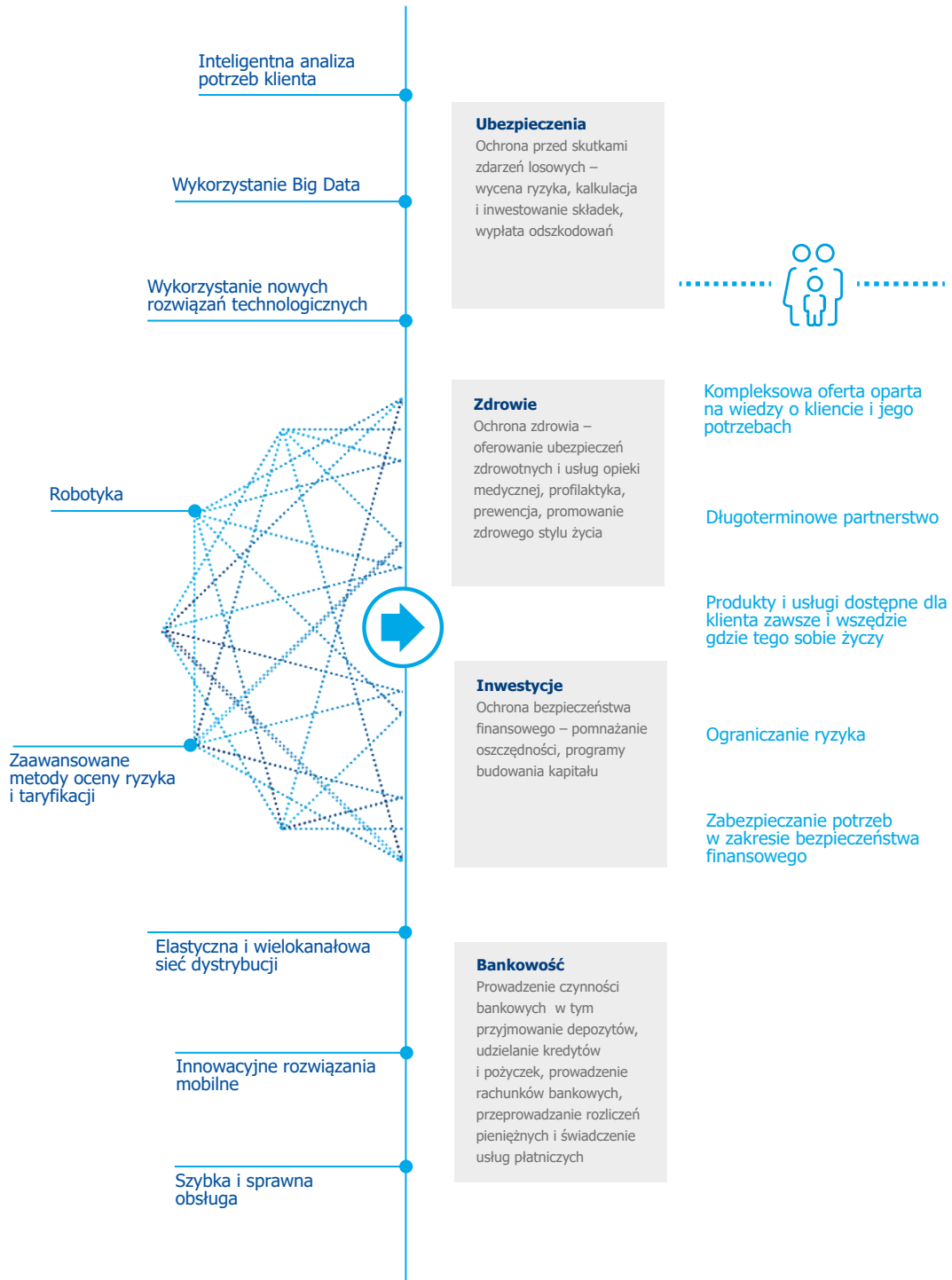




# Krótka charakterystyka Grupy PZU

## INNOWACJE tworzą NOWĄ wartość dla klientów Grupy PZU

Wysoki potencjał największej grupy finansowej w Europie Środkowo-Wschodniej, ponad 200 lat zaufania, doświadczenie, efektywność i innowacyjność.



## Główne obszary działalności

**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) oraz PZU Życie (ubezpieczenia na życie). Od roku 2014, po akwizycji spółki LINK4, ubezpieczenia w ramach Grupy w Polsce oferowane są pod dwiema markami: marką o ponad 200 letniej tradycji – PZU i znacznie młodszą marką kojarzoną z kanałami sprzedaży direct – LINK4. W 2015 roku utworzone zostało Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych – TUW PZUW, które sprzedaje i obsługuje ubezpieczenia dla firm różnych branż koncentrując się na współpracy z dużymi podmiotami gospodarczymi, podmiotami medycznymi (szpitale i przychodnie) oraz jednostkami samorządu terytorialnego.

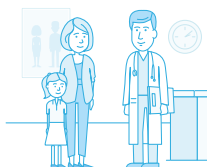
Grupa PZU jest także liderem w krajach bałtyckich oraz prowadzi działalność na Ukrainie.

Podstawowym rynkiem działalności Grupy jest Polska. 92% przychodów (mierzonych składką przypisaną brutto SŁOWNIK) Grupa PZU osiąga z działalności w Polsce. Działalność ubezpieczeniowa w Krajach bałtyckich (Litwa, Łotwa, Estonia) oraz na Ukrainie generuje 8% przychodów.



**Zdrowie** – w dążeniu do coraz lepszego i pełniejszego zaspokajania potrzeb klientów Grupa PZU intensywnie rozwija segment ubezpieczeń zdrowotnych wraz z towarzyszącymi usługami opieki medycznej pod marką PZU Zdrowie. 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 w celu zapewnienia klientom jak najlepszej dostępności do świadczonych usług medycznych.

Grupa PZU dostarcza klientom wartość, która jest trudna do skopiowania: szybkie terminy wizyt lekarskich (w przypadku podstawowej opieki medycznej wizyta oferowana jest w ciągu maksymalnie 2 dni roboczych, a w przypadku specjalistów w ciągu maksymalnie 5 dni roboczych), honorowanie skierowań na badania od lekarzy spoza sieci PZU Zdrowie, zdalna konsultacja medyczna umożliwiająca przeprowadzenie wywiadu z pacjentem, omówienie dolegliwości, wyników badań, otrzymanie recepty na leki przyjmowane na stałe czy skierowania na badania, współpraca z ponad 2100 placówkami w Polsce oraz własna sieć ponad 60 placówek, oferta wzbogacona o działania profilaktyczno-prewencyjne.



## KLIENT

**Inwestycje** – Grupa PZU jest jednym z największych zarządzających aktywami na rynku polskim. PZU jest też niekwestionowanym liderem rynku w zakresie pracowniczych programów emerytalnych.



Pod marką PZU Inwestycje oferowany jest szeroki wachlarz produktów inwestycyjnych - otwartych i zamkniętych funduszy inwestycyjnych, jak i produktów emerytalnych - otwarty fundusz emerytalny, indywidualne konta emerytalne, indywidualne konta zabezpieczenia emerytalnego z dobrowolnym funduszem emerytalnym, pracownicze programy emerytalne. PZU TFI prowadzi również działalność lokacyjną w zakresie środków własnych Grupy PZU.

W Grupie PZU działają trzy towarzystwa funduszy inwestycyjnych: PZU TFI, Pekao TFI oraz Alior TFI, a także PTE PZU – towarzystwo zarządzające Otwartym Funduszem Emerytalnym PZU Złota Jesień.



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

Bank Pekao został założony w 1929 roku. To uniwersalny bank komercyjny, oferujący pełen zakres usług bankowych świadczonych na rzecz klientów indywidualnych oraz instytucjonalnych, prowadzący działalność głównie w Polsce.

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

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

Działalność Grupy PZU w modelu bankowym przebiega w szczególności w następujących obszarach: *bancassurance*, *assurbanking* SŁOWNIK, współpraca, synergie operacyjne.

# Krótką charakterystyka Grupy PZU

## UBEZPIECZENIA

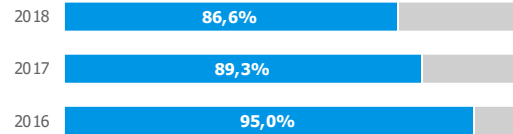


### Majątkowe i pozostałe osobowe w Polsce

#### Składka przypisana brutto (mld zł)



#### Wskaźnik mieszany - COR



### Na życie w Polsce

#### Składka przypisana brutto (mld zł)



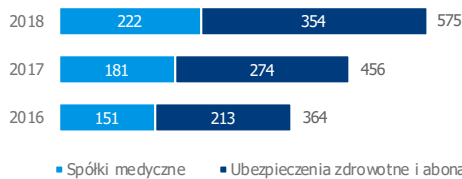
#### Marża operacyjna ub. grupowych i IK



## ZDROWIE



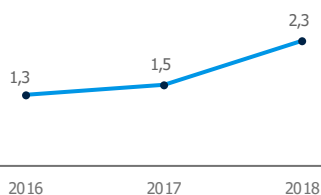
#### Przychody (mln zł)



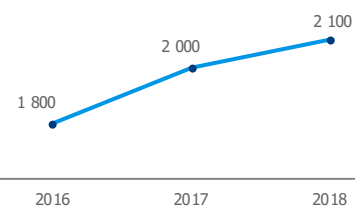
#### Marża EBITDA



#### Liczba umów (mln)



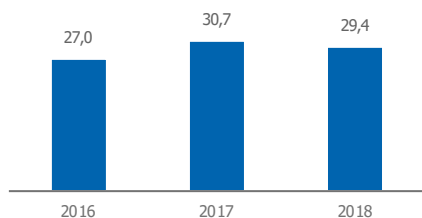
#### Placówki współpracujące



## INWESTYCJE



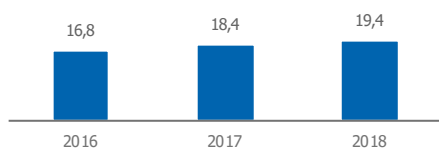
### Aktywa klientów zewnętrznych TFI PZU, PTE PZU (mld zł)



### Wynik netto z zarządzania aktywami (mln zł)



### Aktywa klientów TFI Pekao (mld zł)



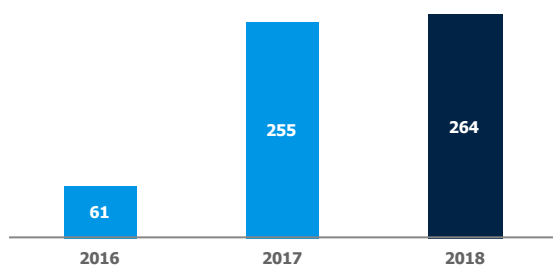
### Wynik netto z zarządzania aktywami (mln zł)



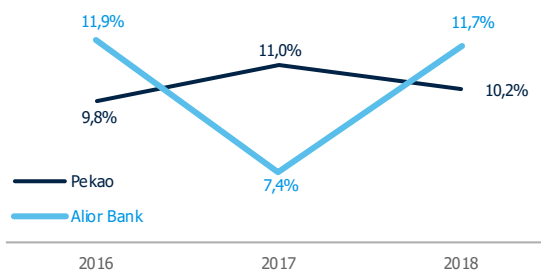
## BANKOWOŚĆ



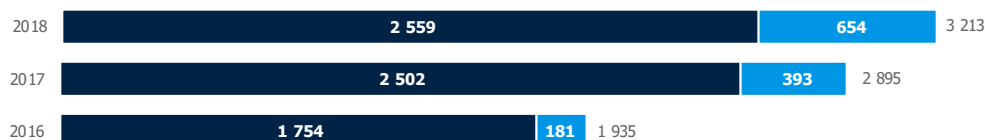
### Aktywa bankowe w Grupie PZU (mld zł)



### ROE (rentowność kapitałów własnych)



### Kontrybucja działalności bankowej do zysku netto przypisanego jednostce dominującej (mln zł)



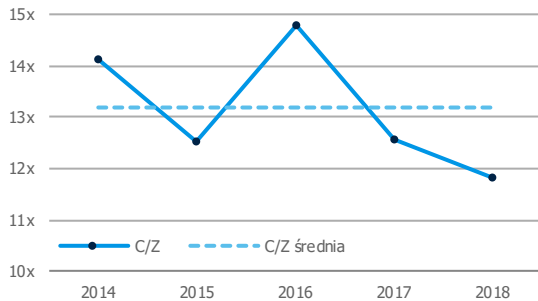
■ Zysk netto Grupy PZU (z wyłączeniem banków)

■ Zysk netto banków (Pekao i Alior Bank) przypisany PZU

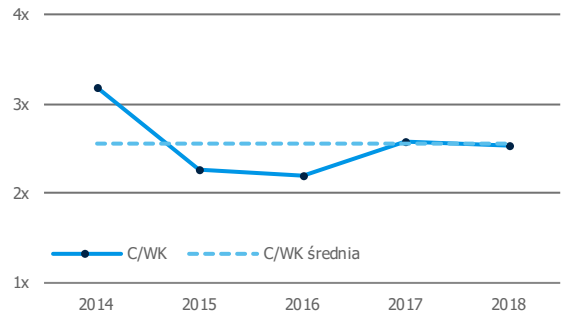
# Krótką charakterystyka Grupy PZU

## WYBRANE WSKAŹNIKI

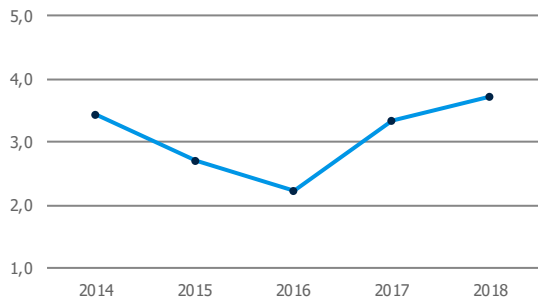
### C/Z (cena do zysku na akcję)



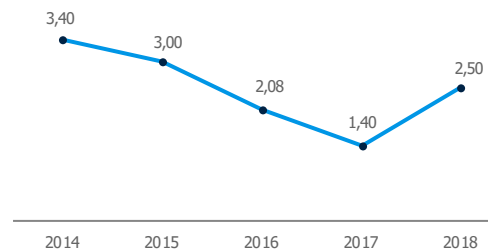
### C/WK (cena do wartości księgowej)



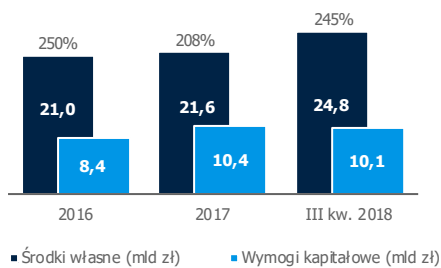
### EPS (zysk na akcję) zł



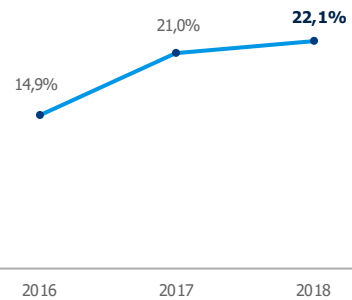
### DPS (wyplacona dywidenda na akcję) zł



### Solvency II\*



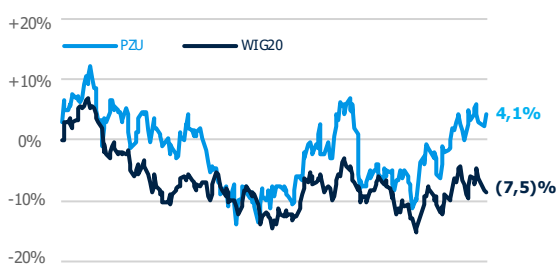
### ROE (rentowność kapitałów własnych)\*



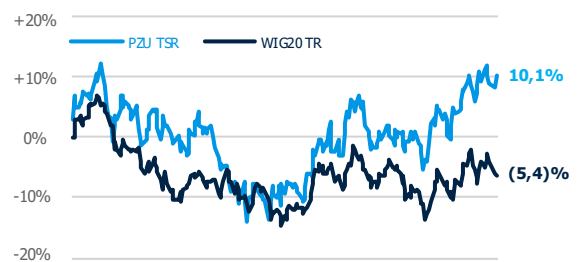
\* Dane nieaudytowane

\* ROE przypisane właścicielom jednostki dominującej

### PZU, WIG20 (2018)



### PZU TSR, WIG20 TR (2018)



## Podstawowe dane skonsolidowane Grupy Kapitałowej PZU za lata 2014-2018 (w mln zł)

	2018	2017	2016	2015	2014
<b>GRUPA PZU Z WYŁĄCZENIEM ALIOR BANK I PEKAO</b>					
Składki ubezpieczeniowe przypisane brutto	23 470	22 847	20 219	18 359	16 885
Wynik netto z działalności inwestycyjnej łącznie z kosztami odsetkowymi	904	1 855	1 217	1 622	2 500
Odszkodowania i świadczenia ubezpieczeniowe netto	(14 563)	(14 941)	(12 732)	(11 857)	(11 542)
Koszty akwizycji	(3 130)	(2 901)	(2 613)	(2 376)	(2 147)
Koszty administracyjne	(1 637)	(1 647)	(1 644)	(1 658)	(1 528)
Zysk z działalności operacyjnej	3 298	3 198	2 287	2 940	3 693
Zysk netto przypisany właścicielom jednostki dominującej	2 559	2 502	1 754	2 343	2 968
<b>BANKI: ALIOR I PEKAO</b>					
Zysk netto przypisany właścicielom jednostki dominującej	654	393	181	-	-
<b>ZYSK NETTO PRZYPISANY WŁAŚCICIELOM JEDNOSTKI DOMINUJĄCEJ</b>	<b>3 213</b>	<b>2 895</b>	<b>1 935</b>	<b>2 343</b>	<b>2 968</b>
Aktywa ogółem	328 554	317 458	125 304	105 397	67 573
Kapitały własne przypadające udziałowcom jednostki dominującej	14 925	14 599	12 990	12 924	13 166

Dane przekształcone na 31 grudnia za lata 2014-2017

Grupa PZU z wyłączeniem danych Pekao i Alior Bank

Dane ze skonsolidowanego sprawozdania z sytuacji finansowej za 2016 rok przekształcone - według stanu na 1 stycznia 2017 roku

Wyniki finansowe osiągnięte przez Grupę PZU w ostatnich latach stawiają ją w gronie najbardziej dochodowych instytucji finansowych w kraju. Jednocześnie przekładają się na wysokie wskaźniki efektywności działania. W 2018 roku stopa zwrotu z kapitału wyniosła 22,1%,<sup>1</sup> co jest wynikiem prawie dwukrotnie wyższym niż średnia dla spółek ubezpieczeniowych w Europie. Dynamiczny rozwój realizowany jest przy zachowaniu wysokiego poziomu bezpieczeństwa prowadzonej działalności. Potwierdzają to zarówno wysokie współczynniki adekwatności kapitałowej jak i ocena amerykańskiej agencji ratingowej S&P Global Ratings na poziomie A- /stabilna/.

Według stanu na koniec III kwartału 2018 roku wskaźnik wypłacalności SŁOWNIK (liczony wg formuły standardowej Solvency II) wyniósł 245% i pozostał powyżej średniego wskaźnika wypłacalności dla grup ubezpieczeniowych w Europie.

<sup>1</sup> wskaźnik liczony na podstawie średnich kapitałów własnych przypadających właścicielom jednostki dominującej na 1 stycznia 2018 roku po zmianie zasad rachunkowości oraz 31 grudnia 2018 roku

**A-**  
**/STABILNA/**

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

W 2018 roku nie były dokonywane zmiany oceny ratingowej oraz perspektywy dla PZU, natomiast agencja ratingowa S&P Global Ratings dwukrotnie potwierdziła rating siły finansowej i rating wiarygodności kredytowej PZU na poziomie A- z perspektywą stabilną. Rating ten został nadany PZU 27 października 2017 roku. Jest to jedna z najwyższych możliwych ocen dla polskiej spółki.

O atrakcyjności inwestycyjnej PZU świadczy również obietnica wypłaty zysku akcjonariuszom w części, która nie jest niezbędna aby sfinansować dynamiczny wzrost. Dywidenda z zysku za 2017 rok (wypłacona 3 października 2018 roku) wyniosła 2,50 zł na akcję co stanowi wzrost o 78,6% r/r.

W ciągu 12 miesięcy 2018 roku kapitalizacja PZU urosła o 4,6 mld zł. Uwzględniając 2,2 mld zł wypłaconej dywidendy, roczna stopa zwrotu z akcji wyniosła 10,1%. Benchmarkowy indeks WIG zanotował w tym okresie 9,5% straty r/r.

# Krótka charakterystyka Grupy PZU

## Wybrane nagrody i wyróżnienia

Grupa PZU otrzymała szereg nagród oraz wyróżnień za działalność w 2018 roku. Poniżej prezentujemy wybrane z nich.



### WYRÓŻNIENIA:

#### Biznes:

PZU: Marka Godna Zaufania



PZU: Przyjazna Firma Ubezpieczeniowa



PZU: Ubezpieczeniowy Menedżer Roku 2018 - Paweł Surówka



PZU: Pierwsze miejsce w rankingu jakości danych UFG za 2018 rok



PZU: Etyczna firma



PZU: Złota Słuchawka "Doskonała komunikacja z klientami"



PZU: Certyfikat prostej polszczyzny



LINK4: Rzecznik Standardu Etyki



LINK4: Gwiazda Jakości Obsługi 2018



LINK4: Złoty laur klienta Odkrycie roku za LINK4Mama



PZU Zdrowie: Zdrowa firma



Pekao: Najlepsza Bankowość korporacyjna w Polsce



Pekao: Najlepsza Bankowość prywatna w Polsce



Alior Najlepszy bank w Polsce w 2018 roku



Alior: Najlepszy bank dla firm



Alior Bank: Przyjazny Bank Newsweeka 2018



## Innowacje:

PZU: obsługa w języku migowym  
Customer Experience & Engagement



PZU: wyróżnienie dla projektu  
PZU GO



TFI PZU: „Rewolucjonista”  
dla inPZU



Alior Bank: Lider Informatyki  
2018

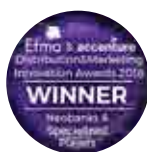


## Marketing:

Alior: The Heart - Corporation  
Innovation Awards 2018



Pekao: PeoPay najbardziej  
innowacyjny produkt na świecie



PZU: Top MARKA (pozycja  
w mediach)



PZU i LINK4: najbardziej  
podziwiana kreacja marki  
ubezpieczeniowej I i II miejsce



## HR:

PZU: HR Najwyższej Jakości



PZU: Praktyki i Staże Najwyższej  
Jakości



LINK4: Great Place To Work



LINK4: Inwestor w Kapitał  
Ludzki



## IR:

LINK4: wyróżnienie HR DREAM  
TEAM 2018



Pekao: Top Employer 2018



PZU: The Best Annual Report 2017  
(nagroda główna w kategorii "Banki  
i instytucje finansowe")



PZU: Best IR Professionals  
w Polsce (II miejsce)





# Krótką charakterystyka Grupy PZU

## Rozwój Grupy PZU

1803

Powołanie pierwszego towarzystwa ubezpieczeń na ziemiach polskich – Towarzystwo Ogniove dla Miast w Prusach Południowych



1950



1960



1970

1927

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

1991

Przekształcenie PZU w jednoosobową spółkę akcyjną, w całości należąca do Skarbu Państwa



Powołanie PZU Życie przez Polski Bank Rozwoju i Bank Handlowy w Warszawie



2017

Finalizacja zakupu akcji Banku Pekao



2015

Porozumienie w sprawie nabycia akcji Alior Banku



Utworzenie TUW PZUW – towarzystwa ubezpieczeń wzajemnych



2014

Nabycie udziałów w spółkach ubezpieczeniowych w krajach bałtyckich (Łotwa, Litwa, Estonia)



oraz spółki prowadzącej bezpośrednią działalność ubezpieczeniową w Polsce -



Początek budowy marki PZU Zdrowie



2018

**Nowe PZU - więcej niż ubezpieczenia**

Portal nowych możliwości – nowa odsłona strony [www.pzu.pl](http://www.pzu.pl)



Lipiec



**1998**

Utworzenie PTE PZU – spółki prowadzącej ubezpieczenia emerytalne



**1999**

Utworzenie TFI PZU – spółki zarządzającej funduszami inwestycyjnymi



**2002**

Nabycie udziałów w UAB DK „Lindra” (PZU Lietuva), rozpoczęcie działalności na litewskim rynku ubezpieczeniowym

**2012**

Rebranding



**2010**

Pierwsza Oferta Publiczna Akcji PZU (IPO)



**2005**

Nabycie udziałów w OJSC „Skide-West” (PZU Ukraina), rozpoczęcie działalności na ukraińskim rynku ubezpieczeniowym



**Wrzesień**

Jeden świat PZU – uruchomienie portalu [moje.PZU](http://moje.PZU)



**Październik**

Rewolucja w inwestycjach – uruchomienie platformy [inPZU](http://inPZU)

# Krótką charakterystyka Grupy PZU

## Kalendarium



**STYCZEŃ**

ogłoszenie strategii #nowePZU



**MARZEC**

rekordowe otwarcie roku pod względem składki przypisanej brutto (najlepszy pierwszy kwartał w historii Grupy PZU)



**CZERWIEC**

przyznanie oceny ratingowej TUV PZUW przez S&P (A-)



**LIPIEC**

Portal nowych możliwości – nowa odsłona [www.pzu.pl](http://www.pzu.pl)



**PAŹDZIERNIK**

Wypłata dywidendy z zysku PZU za 2017 rok (2,50 zł na akcję)



**PAŹDZERNIK**

Potwierdzenie przez S&P ratingu PZU na poziomie A- (perspektywa stabilna)



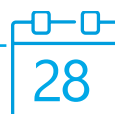
**STYCZEŃ**

powołanie Macieja Łopińskiego na Przewodniczącego Rady Nadzorczej PZU



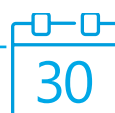
**CZERWIEC**

Kongres Impact'18 w Krakowie – Przyszłość cyfrowej gospodarki



**CZERWIEC**

Zwyczajne Walne Zgromadzenie PZU SA



**WRZESIEŃ**

Najwyższy od 5 lat kwartalny zysk netto Grupy PZU



**PAŹDZERNIK**

Konferencja #PolandCanDoNation w Nowym Jorku







## Rejestruję - pilotuję



Pracując w obszarze Obsługi Klienta towarzyszysz klientom przy ważnych sytuacjach w ich życiu – narodziny dziecka, nowe mieszkanie, awaria samochodu. Dla klienta jesteś wtedy niezastąpionym wsparciem i swoimi działaniami dajesz gwarancję, że zawsze można na nas polegać.

PZU. Taka praca ma sens.

Więcej na: <http://bit.ly/2CKPfh0>



# 2.

## Otoczenie zewnętrzne

Wysokie realne tempo wzrostu gospodarczego w Polsce, wzrost realnych dochodów gospodarstw domowych oraz bardzo dobra sytuacja na rynku pracy tworzą sprzyjające warunki rozwoju biznesu dla PZU.

**W rozdziale:**

1. Podstawowe trendy w polskiej gospodarce
2. Otoczenie zewnętrzne w krajach bałtyckich i na Ukrainie
3. Sytuacja na rynkach finansowych
4. Sektor ubezpieczeniowy w Polsce i krajach bałtyckich na tle Europy
5. Sektor bankowy w Polsce na tle Europy
6. Regulacje dotyczące rynku ubezpieczeń i rynków finansowych w Polsce
7. Czynniki, które mogą mieć wpływ na działalność polskiego sektora ubezpieczeń oraz działalność Grupy PZU w 2019 roku

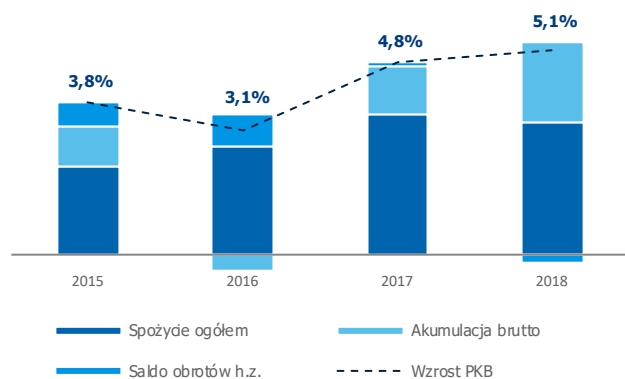
# Otoczenie zewnętrzne

## 2.1 Podstawowe trendy w polskiej gospodarce

### Produkt Krajowy Brutto

Według wstępnego szacunku GUS, PKB w 2018 roku wzrósł realnie o 5,1%, najmocniej od 2007 roku. Głównym czynnikiem wzrostu gospodarczego pozostawała konsumpcja gospodarstw domowych, która była o 4,6% większa niż w 2017 roku. Stabilnej i wysokiej dynamice konsumpcji sprzyjało zwiększające się zatrudnienie, spadek bezrobocia i wzrost realnych dochodów. Istotny wkład we wzrost gospodarczy wniosły również inwestycje w środki trwałe, których tempo wzrostu w 2018 roku przyspieszyło do 7,3% z 3,9% rok wcześniej – także dzięki inwestycjom publicznym współfinansowanym ze środków UE. Dynamikę PKB wspierał również wzrost zapasów. Pogorszenie koniunktury w niemieckim przemyśle i spowolnienie wzrostu gospodarczego w strefie euro nie sprzyjało natomiast wzrostowi polskiego eksportu, przy zasysaniu importu przez mocny popyt krajowy. Kontrybucja eksportu netto do dynamiki PKB była ujemna (-0,2 p.p.).

### Dekompozycja wzrostu PKB w latach 2015 - 2018



Źródło: GUS, wstępny szacunek PKB w 2018 roku z 28 lutego 2019 roku.

### Rynek pracy i konsumpcja

W 2018 roku nadal – z punktu widzenia pracownika – poprawiała się sytuacja na rynku pracy. Rosło zatrudnienie i malała stopa bezrobocia, choć wolniej niż w ubiegłym roku. Jednocześnie przedsiębiorstwa zgłaszały trudności z obsadzeniem wakatów a wynagrodzenia rosły w stosunkowo wysokim tempie.

Najszybciej dostępne dane o rynku pracy pochodzą z sektora przedsiębiorstw. Przeciętne zatrudnienie wzrosło tam w 2018 roku o 168 tys. osób, wobec wzrostu o 266 tys. osób w roku 2017. W grudniu 2018 roku przeciętne miesięczne zatrudnienie w przedsiębiorstwach było wyższe niż rok wcześniej o 2,8%. Wzrost zatrudnienia, przy zmniejszaniu się liczby osób w wieku produkcyjnym, skutkowało spadkiem stopy bezrobocia. Stopa bezrobocia rejestrowanego wyniosła w grudniu 2018 roku 5,8% wobec 6,6% w grudniu 2017 roku. Odsezonowana stopa bezrobocia ekonomicznego (według Eurostat) na koniec 2018 roku wyniosła 3,5%, kształtując się poniżej średniej dla Unii Europejskiej (6,6% w grudniu 2018 roku). Skala spadku stopy bezrobocia w 2018 roku była jednak mniejsza niż w czterech wcześniejszych latach.

W tych warunkach, w 2018 roku wzrost przeciętnego miesięcznego wynagrodzenia w polskiej gospodarce wyniósł 7,0% wobec 5,7% w roku 2017. Przeciętne miesięczne wynagrodzenie w sektorze przedsiębiorstw było w roku 2018 wyższe niż w roku 2017 o 7,1% wobec wzrostu o 5,9% w 2017 roku. Przy niższej niż w 2017 roku inflacji, pozwoliło to odnotować także wyższy realny wzrost przeciętnego wynagrodzenia. Solidny wzrost realnych dochodów i wysoki poziom wskaźników zaufania konsumentów sprzyjały osiągnięciu stosunkowo wysokiego wzrostu konsumpcji gospodarstw domowych w 2018 roku (4,6%).

### Inflacja, polityka pieniężna i stopy procentowe

W 2018 roku ceny towarów i usług konsumpcyjnych (CPI) wzrosły średniorocznie o 1,6% wobec 2,0% w 2017 roku. W grudniu 2018 roku ceny konsumpcji były wyższe niż rok wcześniej o 1,1%, a inflacja bazowa netto (CPI bez cen żywności i energii) obniżyła się do 0,6% r/r. Przy niskiej inflacji bazowej w strefie euro przestrzeń dla podwyżek cen dóbr handlowych pozostawała ograniczona. Poza tym, luka popytowa w Polsce została domknięta stosunkowo niedawno. Presja inflacyjna z tym związana nie jest więc jeszcze mocna.

W 2018 roku oraz w styczniu i lutym 2019 roku Rada Polityki Pieniężnej nie zmieniła stóp procentowych. Pozostały one na poziomie ustanowionym w marcu 2015 roku – referencyjna stopa procentowa wynosi 1,5%. Według RPP obecny poziom stóp procentowych ciągle sprzyja utrzymaniu polskiej gospodarki na ścieżce zrównoważonego wzrostu oraz pozwala zachować równowagę makroekonomiczną.



## Finanse publiczne

Ministerstwo Finansów poinformowało, że deficyt budżetu państwa w 2018 roku wyniósł 10,4 mld zł, co jest wartością znacznie niższą od planu na poziomie 41,5 mld zł. Oznacza to, że deficyt budżetu państwa wyniósł jedynie 0,5% PKB. Zadłużenie Skarbu Państwa na koniec grudnia 2018 roku wyniosło 954,2 mld zł, co oznaczało wzrost o 25,8 mld zł (+2,8%) od początku 2018 roku. Komisja Europejska prognozowała w listopadzie 2018 roku, że deficyt całego sektora instytucji rządowych i samorządowych w Polsce w 2018 roku spadł do 0,9% PKB. Polska w 2018 roku nie miała żadnych problemów z pozyskaniem rynkowego finansowania – Ministerstwo Finansów poinformowało, że na koniec roku prefinansowano ponad jedną czwartą potrzeb pożyczkowych zaplanowanych na 2019 rok.

## 2.2 Otoczenie zewnętrzne w krajach bałtyckich i na Ukrainie

### Litwa

Z końcem 2018 roku gospodarka litewska odnotowała spowolnienie tempa wzrostu. Wzrost PKB za trzeci kwartał wyniósł 2,9% w ujęciu rocznym, osiągając spadek kwartał do kwartału na poziomie 0,9%. Motorem wzrostu litewskiej gospodarki były rosnące dochody gospodarstw domowych, co przełożyło się na większy popyt wewnętrzny oraz kontynuację presji na wzrost płac.

Wyższy wskaźnik imigracji nieznacznie złagodził napięcia na rynku pracy. Większość imigrantów pracuje w sektorze transportu, natomiast wiele innych branż nadal boryka się z niedoborem pracowników. To pokazuje brak równowagi na rynku pracy, prowadząc ostatecznie do gwałtownego wzrostu wynagrodzeń.

W 2018 roku inflacja rozwijała się na niższym poziomie, roczny wskaźnik wyniósł 1,9%. Zmiany cen pozostawały pod wpływem krajowej sytuacji gospodarczej oraz zmieniających się trendów na światowym rynku surowców. Tegoroczne globalne zmiany cen towarów znacząco podniosły ceny paliw, jednak ceny żywności, napojów, towarów przemysłowych i usług, które rosły w wolniejszym tempie niż przed rokiem, złagodziły inflację.

### Łotwa

Wzrost PKB Łotwy w trzecim kwartale 2018 roku wyniósł 5,3% (dane roczne, odsezonowane). Dynamiczny wzrost łotewskiej

gospodarki to zasługa rosnących inwestycji oraz konsumpcji prywatnej i publicznej.

W sytuacji, gdy niepewność w zewnętrznym otoczeniu gospodarczym nasila się, a możliwości eksportowe stają się coraz bardziej niejasne, możliwe jest, że ponownie prywatna konsumpcja stanie się siłą napędową gospodarki. Konsumpcja prywatna utrzymująca się na stabilnej ścieżce wzrostu wpływa korzystnie na inwestycje. Nakłady brutto na środki trwałe, które wykazały wolniejsze tempo w drugim kwartale, w trzecim wzrosły o 4,2%.

Na łotewskim rynku pracy, gdzie bezrobocie spada, a popyt na pracę jest wysoki, wzrost płac pozostaje solidny. W trzecim kwartale 2018 roku nominalne wynagrodzenia brutto wzrosły o 8,0% rok do roku.

W grudniu 2018 roku roczna stopa inflacji wyniosła 2,6%, co w dużej mierze było wynikiem wyższych cen towarów i usług dotyczących m.in. utrzymania domu, napojów alkoholowych i wyrobów tytoniowych, usług związanych z transportem a także opieką zdrowotną.

### Estonia

Podczas gdy w Europie notowano nieznaczne ochłodzenie koniunktury, Estonia utrzymywała trend wzrostowy. Według danych opublikowanych przez Bank Estonii<sup>1</sup> PKB wzrósł 4,2% w trzecim kwartale 2018 roku (w ujęciu rocznym), kwartał do kwartału osiągając wzrost na poziomie 0,4%. PKB w trzecim kwartale opierał się głównie na popycie krajowym, podczas gdy eksport odnotował niewielki wzrost. Około połowa wzrostu pochodziła z budownictwa i nieruchomości.

Estoński rynek pracy zmagają się z brakiem wykwalifikowanych pracowników, co dotyczy głównie gałęzi gospodarki o niskiej produktywności, którym ciężko konkurować z sektorami oferującymi wyższe wynagrodzenia. Roczny wzrost średnich miesięcznych wynagrodzeń brutto wyniósł 6,4% w drugim kwartale 2018 roku, a 7,5% w trzecim kwartale 2018 roku.

Wskaźnik cen konsumpcyjnych (CPI) wzrósł o 3,4% w 2018 roku<sup>2</sup>, w porównaniu do ubiegłego roku. Największy wpływ na roczną zmianę indeksu miały koszty utrzymania mieszkań, a w tym ceny energii elektrycznej dostarczanej do domów, paliw stałych i czynszów.

<sup>1</sup> Estonian Economy and monetary policy, 4/2018, Bank Estonii

<sup>2</sup> Dane opublikowane przez Estoński Urząd Statystyczny



# Otoczenie zewnętrzne

## Ukraina

W 2018 roku gospodarka Ukrainy utrzymywała stabilny wzrost zapoczątkowany w 2017 roku. W trzecim kwartale 2018 roku PKB Ukrainy wzrósł o 2,8% w porównaniu do analogicznego okresu roku poprzedniego. W grudniu 2018 roku roczny wskaźnik inflacji wyniósł 9,8%, osiągając najniższy poziom na przestrzeni ostatnich 5 lat. Głównymi czynnikami mającymi wpływ na stopę inflacji były: podniesienie stopy dyskontowej przez Narodowy Bank Ukrainy w związku z umocnieniem krajowej waluty oraz podwyżki wynagrodzeń, a tym samym wzrost popytu konsumpcyjnego.

Po 11 miesiącach 2018 roku odnotowano ujemne saldo w handlu zagranicznym towarów i usług (-10,6 mln USD). To efekt nierozwiązanego dotychczas konfliktu na wschodzie Ukrainy. Utrata kontroli nad zasobami na wschodzie ograniczyła zdolność eksportu kraju (zakłócone wydobycie i produkcja energii elektrycznej).

## 2.3 Sytuacja na rynkach finansowych



Rok 2018 był niekorzystny dla inwestorów na światowych rynkach finansowych. Większość klas aktywów wypracowała ujemną stopę zwrotu (wyjątkiem w tym przypadku były chociażby polskie czy niemieckie obligacje skarbowe). Pomimo przejściowych perturbacji na przełomie stycznia i lutego przez większą część roku ceny akcji na rynkach rozwiniętych rosły, spadając dopiero w ostatnim kwartale roku. Ceny amerykańskich i niemieckich obligacji skarbowych zachowywały się różnie przez większość roku. Rentowności 10-letnich amerykańskich Treasuries rosły nieprzerwanie aż do października. Potem nastąpił ich spadek, ale nie na tyle głęboki, by przebić poziom, z którego rozpoczynały rok. W 2018 roku obniżyły się rentowności 10-letnich niemieckich Bundów. Rok rozpoczął się od silnego ich wzrostu, ale pod koniec lutego tendencja ta się odwróciła, a spadek rentowności niemieckich obligacji przyspieszył pod koniec roku.

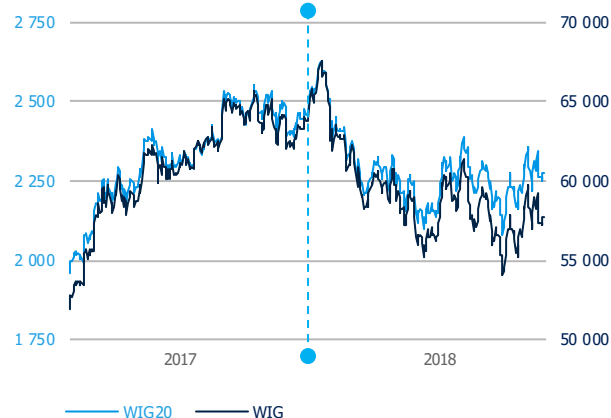
Tendencje na rynkach finansowych w 2018 roku kształtowały się pod wpływem wzrostu napięć w globalnych stosunkach handlowych i sygnałów spowalniania wzrostu gospodarczego w głównych gospodarkach. W 2018 roku nastąpiło zaostrzenie polityki handlowej Stanów Zjednoczonych, w tym szczególnie wobec Chin, co skutkowało obustronnymi podwyżkami ceł. Miało to negatywny wpływ na dynamikę handlu światowego i spowodowało pogorszenie klimatu koniunktury

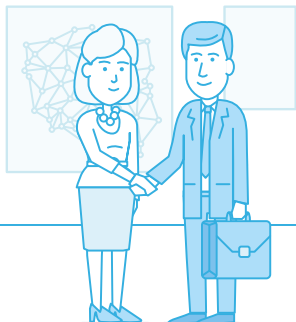
w gospodarkach o dużym znaczeniu eksportu – w tym w Niemczech. Tempo wzrostu PKB w Chinach i w strefie euro zaczęło zwalniać. Inwestorzy pod koniec 2018 roku zaczęli się także obawiać, że w warunkach zacieśniania polityki pieniężnej przez bank centralny USA (Fed) może spowolnić także wzrost gospodarczy w tym kraju. Do wzrostu niepewności przyczyniała się także możliwość nieuporządkowanego „Brexitu”, forsowanie przez Włochy nieakceptowanej przez UE polityki fiskalnej, czy też powracające co jakiś czas zapowiedzi nałożenia ceł na auta eksportowane z Europy do USA.

Te wydarzenia nie przeszkodziły jednak Fed w czterokrotnej podwyżce stóp procentowych oraz kontynuowaniu redukcji swojego bilansu. Europejski Bank Centralny z kolei, wraz z końcem 2018 roku, zakończył skup aktywów – kończąc program „luzowania ilościowego”.

Polski rynek akcji zakończył 2018 rok na minusie. Indeks WIG stracił w 2018 roku 9,5%, a indeks WIG20 7,5%. W obliczu wzrostu globalnych indeksów oraz poprawy koniunktury w Polsce, do końca stycznia rosły wszystkie główne indeksy rynku akcji w kraju. Mniej więcej od początku lutego rozpoczęła się zsynchronizowany spadek wszystkich indeksów giełdowych. W połowie roku zaznaczyły się różnice w zachowaniu indeksów dużych i małych spółek. Podczas gdy indeks dużych spółek WIG20 ustabilizował się, a nawet lekko wzrósł w drugiej połowie roku, to indeksy średnich i małych spółek mWIG40 i sWIG80 w tym okresie dalej mocno traciły. Na tle wszystkich znaczących sektorów w 2018 roku szczególnie dobrze zachowywał się sektor paliwowy, podczas gdy traciły m.in. banki, energetyka, surowce czy budownictwo.

## Indeksy WIG i WIG20





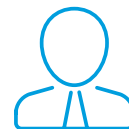
Wzrost PKB Polski w 2018 roku do

**5,1% r/r**

dzięki stabilnej i wysokiej dynamice konsumpcji gospodarstw domowych



Spadek stopy bezrobocia rejestrowanego w Polsce w grudniu 2018 roku do



**5,8%**

wobec 6,6% w grudniu 2017 roku

Wzrost przeciętnego miesięcznego wynagrodzenia w polskiej gospodarce w 2018 roku o

**7,0%**



wobec wzrostu o 5,7% w 2017 roku

Wzrost cen towarów i usług konsumpcyjnych (CPI) w Polsce w 2018 roku o

**1,6%**

średniorocznie wobec 2,0% w 2017 roku



Brak zmian stóp procentowych przez Radę Polityki Pieniężnej w 2018 roku,

referencyjna stopa procentowa na poziomie

**1,5%**

od 2015 roku

Wskaźnik penetracji ubezpieczeń w Polsce

**1,6%**

poniżej średniej dla Europy (7,5% w 2017 roku)



Wydatki statystycznego Polaka na ubezpieczenia to

**380 euro**

w 2017 roku, czyli o ponad 5 razy mniej niż średnia dla Europy (2 030 euro)

**15000€**

**65%**



wskaźnik udziału kredytów bankowych w relacji do PKB w polskim systemie bankowym w 2017 roku, średnia europejska to 126%



Wzrost PKB krajów bałtyckich po trzech kwartałach 2018 roku w ujęciu rocznym: Łotwy o

**5,3%**

Estonii o

**4,2%**

Litwy o

**2,9%**

w ujęciu rocznym

Depozyty są najpopularniejszą formą gromadzenia aktywów finansowych



w Polsce - korzysta z nich

**84,9%**

gospodarstw domowych w ujęciu rocznym

Wzrost PKB Ukrainy w trzecim kwartale 2018 roku o

**2,8%**

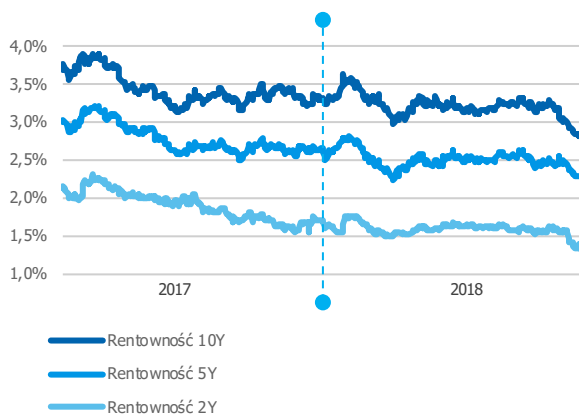
w ujęciu rocznym



# Otoczenie zewnętrzne

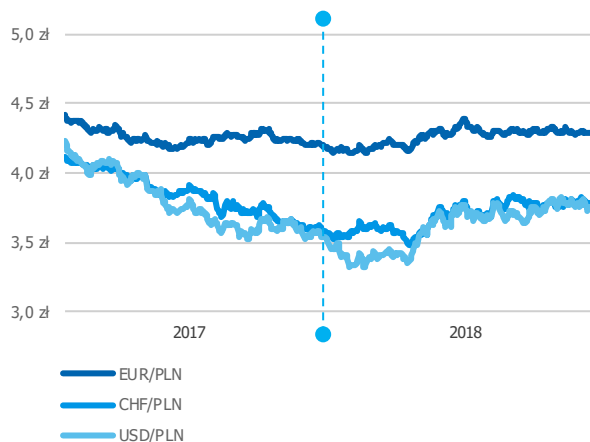
Polskie złotowe obligacje skarbowe po raz kolejny zyskiwały na wartości w 2018 roku. Rentowności spadły na całej długości krzywej dochodowości, przy czym największy ruch wystąpił na obligacjach rocznych oraz 10-letnich. Zachowanie rentowności polskich 10-latek w dużej mierze odwzorowywało zmiany rentowności 10-letnich obligacji niemieckich. Jednocześnie, w ciągu całego roku, doszło do zacieśnienia spreadu w stosunku do niemieckich 10-latek o 31 pb., czemu sprzyjały dobre „fundamenty” polskiej gospodarki. Doceniła to agencja ratingowa S&P podnosząc swój rating kredytowy do poziomu A- z perspektywą stabilną. W całym 2018 roku rentowności 10-letnich obligacji skarbowych spadły o 49 pb. z poziomu 3,30% do 2,81%. Rentowności papierów 5-letnich spadły o 36 pb. osiągając na koniec roku poziom 2,29%, natomiast rentowność 2-letnich obligacji skarbowych spadła w ciągu roku o 37 pb. do 1,34%. Rentowność polskich dłużnych skarbowych papierów wartościowych o rocznym terminie zapadalności spadła o 56 pb. osiągając na koniec roku poziom 0,91%.

## Rentowność obligacji skarbowych w 2018 roku



Na głównych rynkach walutowych w 2018 roku, szczególnie pomiędzy marcem a majem, zaznaczyła się wyraźna tendencja umocnienia dolara amerykańskiego wobec innych głównych światowych walut. Wraz ze wzrostem obaw o nieuporządkowany Brexit w drugiej części roku tracił na wartości brytyjski funt. Ostatecznie kurs EUR/USD wyniósł w końcu 2018 roku 1,14, co oznacza umocnienie o 4,8% w stosunku do początku roku. W tym okresie polski złoty osłabił się w stosunku do głównych walut światowych. W całym 2018 roku kurs dolara USA wyrażony w złotych wzrósł o 8,0% do 3,76 zł, natomiast euro na koniec 2018 roku było warte 4,30 zł - co oznacza wzrost kursu o 3,1%. Złoty wyraźnie osłabił się również do franka szwajcarskiego - o 7,0% (kurs CHF/PLN wzrósł do około 3,82 zł).

## Kurs złotego



## 2.4 Sektor ubezpieczeniowy w Polsce i krajach bałtyckich na tle Europy



Europejski rynek ubezpieczeniowy generuje ok. 30% światowej składki przypisanej brutto<sup>3</sup> SŁOWNIK. Zgodnie z danymi opublikowanymi 30 października 2018 roku ubezpieczyciele działający w Europie, w krajach zrzeszonych w ramach organizacji Insurance Europe, pozyskali w 2017 roku 1 213 mld euro składek<sup>4</sup>. W latach 2015 - 2017 europejski rynek ubezpieczeniowy rósł średnio o 0,6%.

W 2017 roku statystyczny mieszkaniec Europy wydał na ubezpieczenia 2 030 euro, przeciętny Polak 380 euro czyli o ponad 5 razy mniej. Wydatki na ubezpieczenia mieszkańców krajów bałtyckich były jeszcze niższe. W 2017 roku mieszkaniec Litwy wydał 278 euro, Estonii - 251 euro, Łotwy - 123 euro. Mieszkaniec Ukrainy w 2017 roku wydał na ubezpieczenia tylko 33 euro.

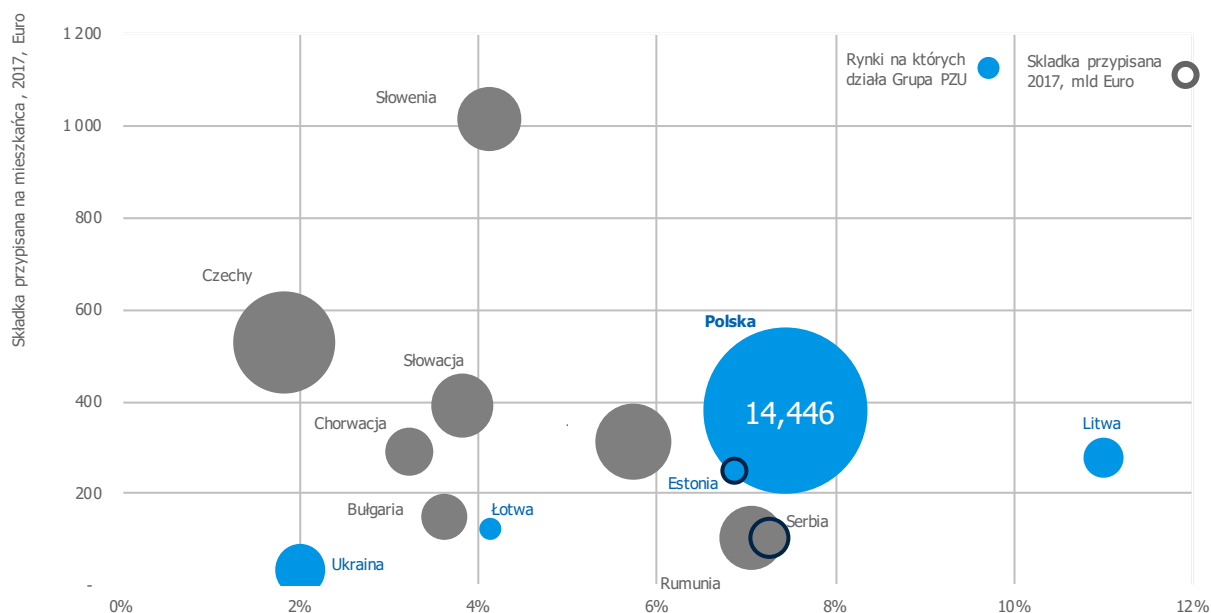
Rynkowy model ubezpieczeń w Polsce rozwija się od 1990 roku. Obecnie Polska posiada największy rynek ubezpieczeniowy wśród krajów Europy Środkowo-Wschodniej, jednak pomimo że wielkość tego rynku (mierzona składką przypisaną brutto) uległa podwojeniu w latach 2008-2017, to znacząco ustępuje krajom Europy Zachodniej. Składka przypisana brutto dla polskiego rynku w 2017 roku wyniosła 14,4 mld euro (7,0 mld euro w 2008 roku). Największy rynek ubezpieczeniowy jest w Wielkiej Brytanii (283,6 mld euro przypisu składki w 2017 roku). Rynki przekraczające 100 mld euro składki przypisanej brutto mają jeszcze Francja

<sup>3</sup> Swiss Re, Sigma No. 3/2018: "World insurance in 2017"

<sup>4</sup> Insurance Europe, <https://insuranceeurope.eu/insurancedata>



## Składka przypisana na mieszkańca (2017, euro) w relacji do dynamiki wzrostu rynku ubezpieczeniowego (2015-2017, euro)



Źródło: Eurostat, Insurance Europe, Swiss Re Institute (sigma 3/2018)

Dynamika wzrostu rynku w latach 2015-2017 (CAGR dla danych w Euro)

(211,6 mld euro), Niemcy (198,0 mld euro), Włochy (131,0 mld euro). Pod względem wielkości polski rynek ubezpieczeniowy ustępuje także tym krajom w Europie Zachodniej, które mają znacząco mniej ludności niż Polska, np.: Austria (17,1 mld euro przypisu składki w 2017 roku), Belgia (25,8 mld euro), Dania (31,2 mld euro), Finlandia (22,8 mld euro), Holandia (70,0 mld euro), Szwajcaria (48,9 mld euro) oraz Szwecja (33,5 mld euro)<sup>5</sup>.

W strukturze polskiego rynku dominują ubezpieczenia majątkowe i pozostałe osobowe (ok. 60% rynku), a najwięcej składki przypisanej brutto generują polisy komunikacyjne. W 2017 roku składka przypisana brutto z ubezpieczeń OC i AC komunikacyjnego wyniosła 36% składki przypisanej brutto całego rynku<sup>6</sup>. Udział ubezpieczeń na życie w sumie przypisu polskiej składki brutto (ok. 40%) był z kolei o jedną trzecią mniejszy od europejskiej średniej. Podobną strukturę rynków ubezpieczeniowych obserwujemy w krajach bałtyckich. Ubezpieczenia na życie stanowią tam średnio mniej niż 30% całkowitej składki przypisanej brutto. Jest to sytuacja odmienna od krajów Europy Zachodniej, gdzie dominują ubezpieczenia na życie. W 2017 roku blisko 58,5% składki z działalności ubezpieczeniowej w Europie pochodziło z ubezpieczeń na życie, 30,6% z ubezpieczeń majątkowych a 10,9% z ubezpieczeń

zdrowotnych. Kraje z najmocniej rozwiniętym rynkiem polis na życie to kraje o największych rynkach ubezpieczeniowych takie jak Włochy (w 2017 roku 75,3% przypisu składki pochodziło z ubezpieczeń na życie), Wielka Brytania (69,5%), Francja (63,6%) oraz kraje skandynawskie: Finlandia (81,3%), Szwecja (78,5%), Dania (70,6%).

Wskaźnik penetracji ubezpieczeń pokazujący relację składki przypisanej brutto do produktu krajowego brutto (PKB) pozostaje w Polsce poniżej średniej dla Europy. W 2017 roku wskaźnik ten wynosił 3,1%, podczas gdy średnia dla Europy to 7,5%<sup>7</sup>. Jeszcze niższą penetracją cechują się rynki ubezpieczeniowe na Litwie (1,9%), Ukrainie (1,5%), Estonii (1,4%) oraz Łotwie (0,9%). Najwyższy wskaźnik penetracji notują Wielka Brytania (12,2%), Dania (10,8%), Finlandia (10,2%), Holandia (9,5%).

Analizując penetrację ubezpieczeń w relacji do PKB na mieszkańca można oczekiwać, że polski sektor ubezpieczeniowy powinien rozwijać się wraz z rozwojem gospodarczym Polski (rosnące PKB), bogaceniem się społeczeństwa (wzrostem dochodów rozporządzalnych gospodarstw domowych) oraz wzrostem świadomości ubezpieczeniowej Polaków, podobnie jak miało to miejsce w krajach Europy Zachodniej. Pomiędzy 2013 a 2017 rokiem

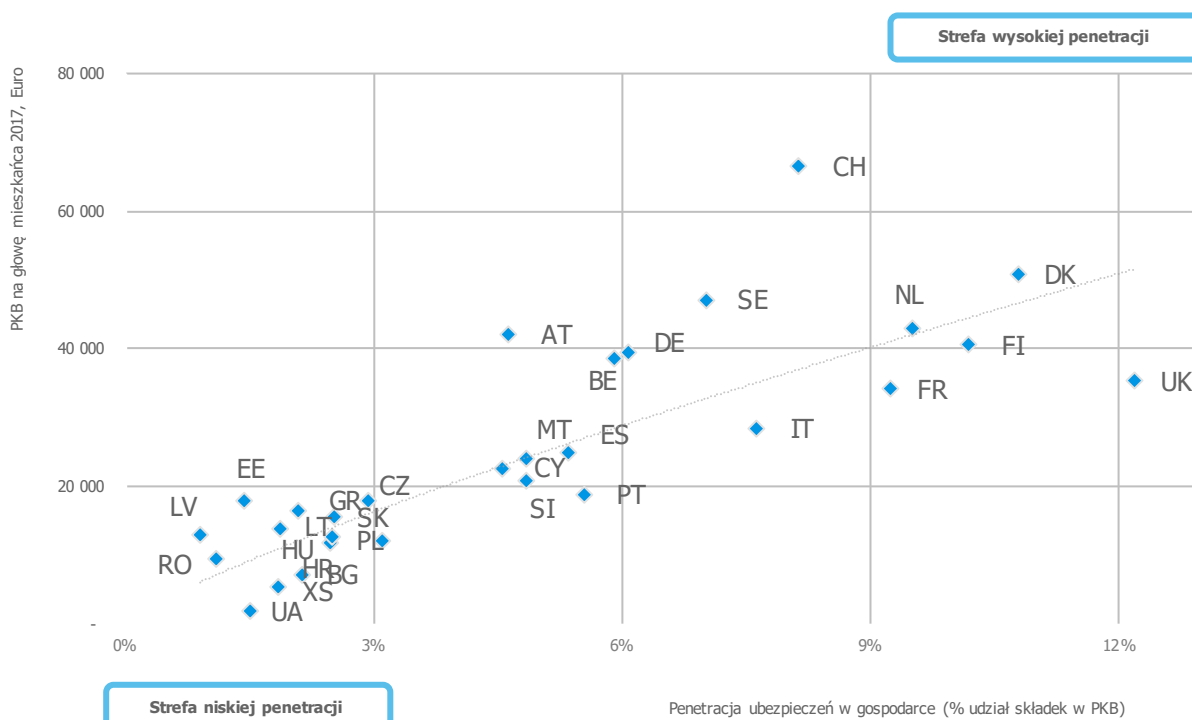
<sup>5</sup> Swiss Re, Sigma No. 3/2018: "World insurance in 2017"

<sup>6</sup> KNF, Biuletyn roczny. Rynek ubezpieczeń 2017, data aktualizacji 27 września 2018

<sup>7</sup> Insurance Europe, <https://insuranceeurope.eu/insurancedata>

# Otoczenie zewnętrzne

## Penetracja ubezpieczeń w relacji do PKB na głowę mieszkańca w Europie (2017, euro)



Źródło: Eurostat, Insurance Europe, Swiss Re Institute (sigma 3/2018)

wskaźnik penetracji ubezpieczeniowej w Polsce wzrósł o 1,1 p.p. z poziomu 2,0% w 2013 roku do 3,1% w 2017 roku.

## 2.5 Sektor bankowy w Polsce na tle Europy



Aktywa bankowe w Polsce zanotowały istotny wzrost od czasów transformacji. Od końca 2008 roku wzrastały rocznie średnio o około 6%. Obecnie polski sektor bankowy plasuje się w środku stawki pod względem aktywów. Według danych Europejskiego Banku Centralnego (EBC), aktywa polskiego sektora bankowego wyniosły w 2017 roku 427 mld euro<sup>8</sup>. Największy sektor bankowy ma Wielka Brytania (10 bln euro aktywów w 2017 roku), a najmniejszy Estonia (25 mld euro aktywów w 2017 roku).

Polski sektor bankowy funkcjonuje zgodnie z klasycznym modelem pośrednictwa finansowego, w którym banki głównie udzielają kredytów dla sektora niefinansowego, finansując je depozytami klientów. Znajduje to odzwierciedlenie w wysokim udziale kredytów w aktywach sektora bankowego, który na

<sup>8</sup> Europejski bank Centralny, <https://sdw.ecb.europa.eu/>

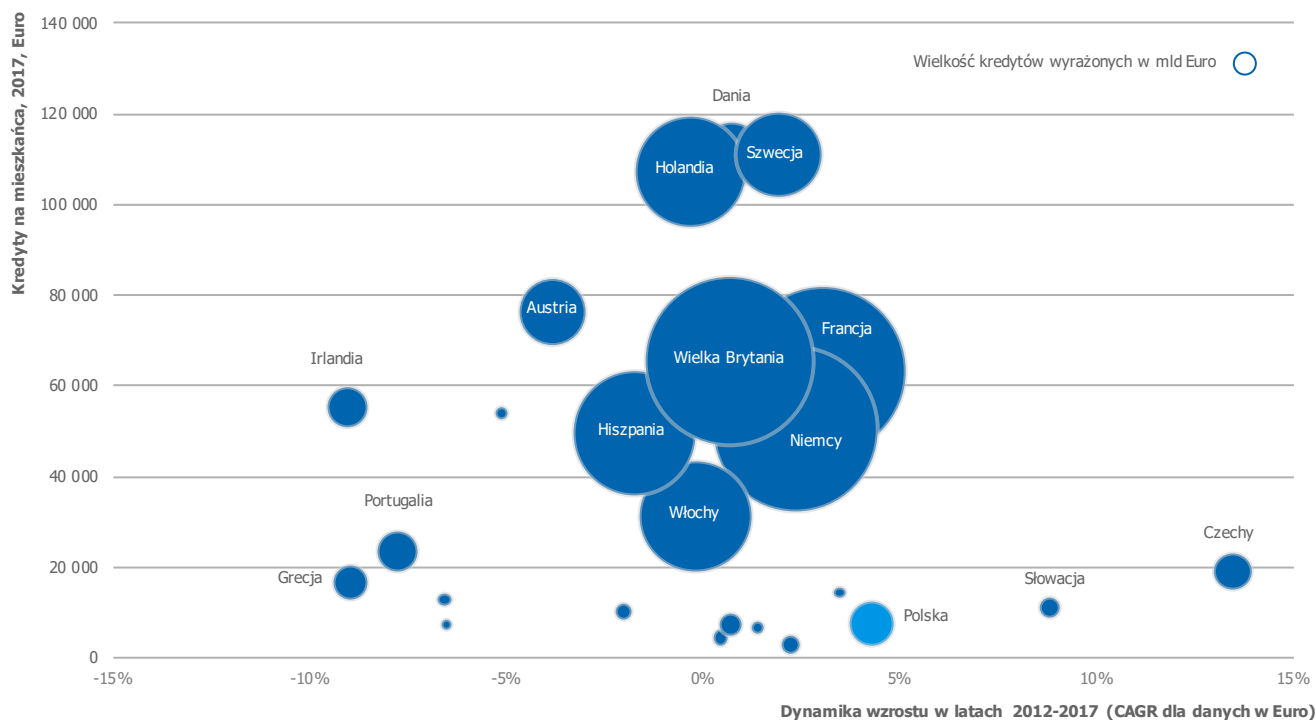
koniec 2017 roku wynosił 68% i był wyższy niż średnia dla sektorów bankowych z krajów Unii Europejskiej (65%) i Europy Środkowo-Wschodniej (66%). Udział innych rodzajów aktywów w bilansach banków, w szczególności stanowiących portfel „przeznaczone do obrotu”, był w Polsce – podobnie jak w innych krajach Europy Środkowo - Wschodniej – wyraźnie niższy niż w państwach bardziej rozwiniętych gospodarczo.

Kredyty w polskim sektorze bankowym wyniosły na koniec 2017 roku 300 mld euro, co plasuje Polskę w środku stawki.

W porównaniu do innych krajów Unii Europejskiej, sektor bankowy w Polsce jest relatywnie niewielki w relacji do PKB. Kredyty bankowe w polskim systemie bankowym stanowią 65% PKB, podczas gdy średnia europejska to 126%. Najwyższe wskaźniki kredytów do PKB posiadają Dania, Szwecja i Holandia.

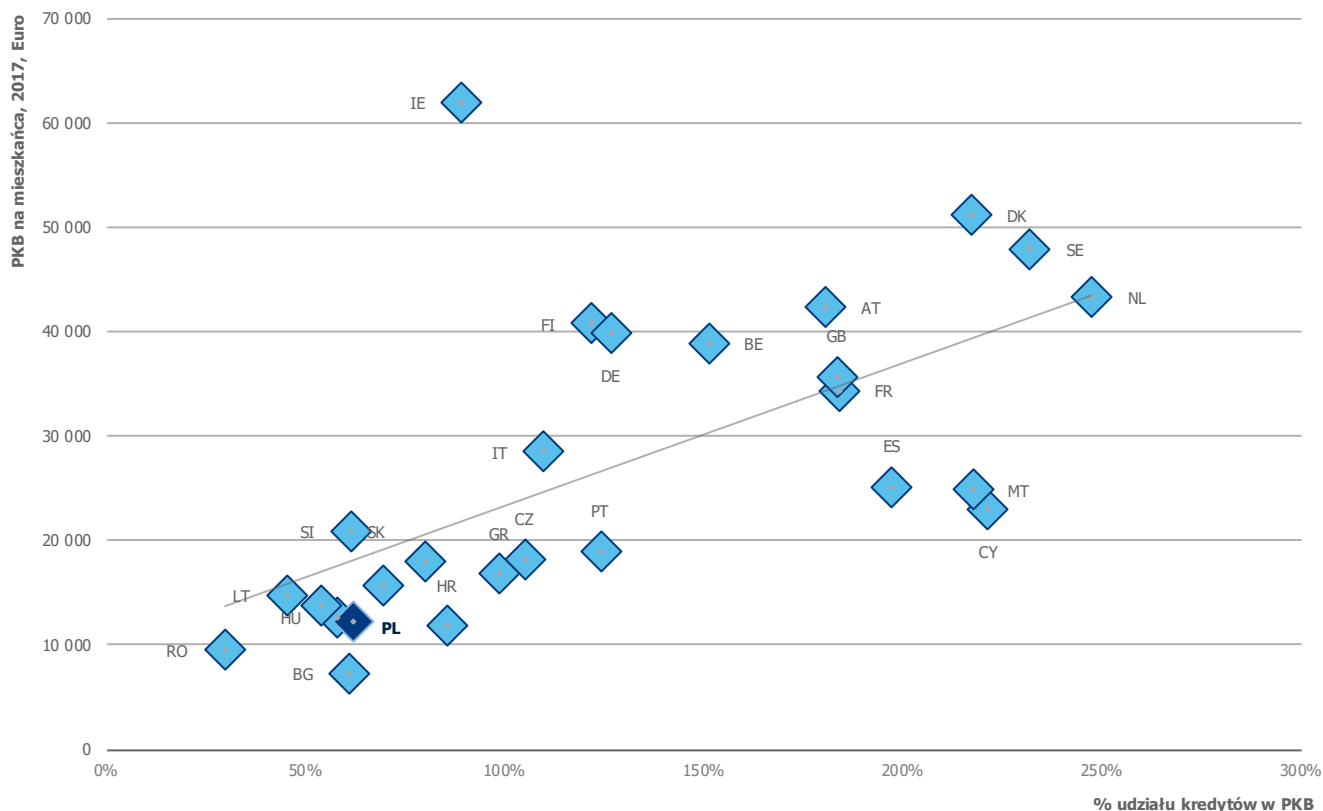
Polski rynek bankowy charakteryzuje się niskim, ale rosnącym udziałem kredytów dla przedsiębiorstw do ogółu kredytów udzielonych sektorowi niefinansowemu (około 30%). Natomiast Polska jest czwartym krajem w Unii Europejskiej pod względem udziału kredytów dla gospodarstw domowych w całych kredytach sektora bankowego.

### Kredyty na mieszkańca (2017, euro) w relacji do dynamiki wzrostu (2012-2017, euro)



Źródło: Obliczenia własne na podstawie danych EBC, NBP

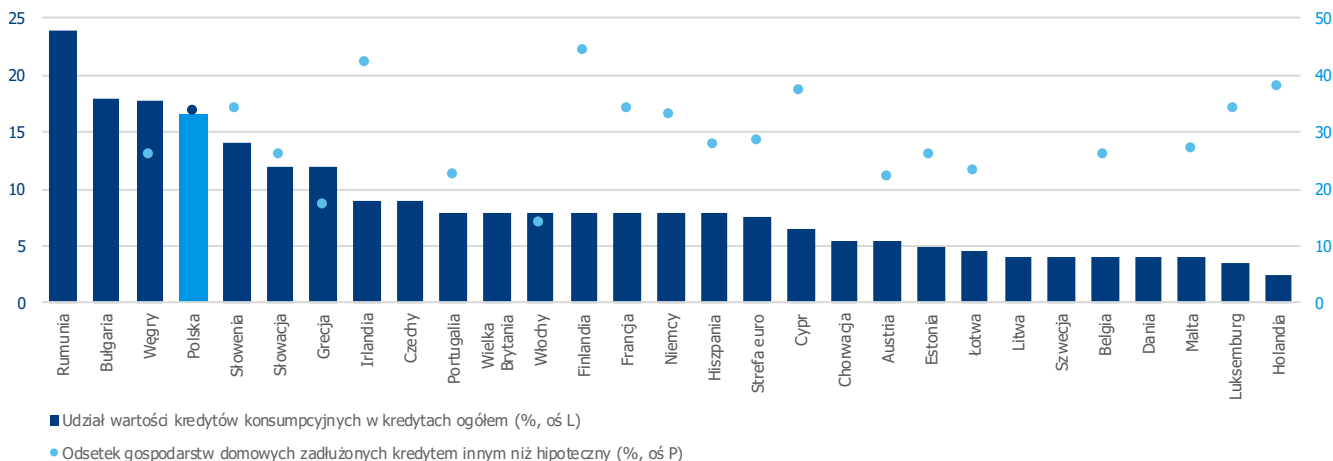
### Udział kredytów w PKB (2017, %) w relacji do PKB na mieszkańca (2017, euro)



Źródło: Obliczenia własne na podstawie danych EBC, NBP

# Otoczenie zewnętrzne

## Kredyty konsumpcyjne w Polsce na tle krajów UE



Zródło: NBP, raport o stabilności grudzień 2018 roku

Z badania przeprowadzonego przez Narodowy Bank Polski<sup>9</sup> wynika, że gospodarstwa domowe w Polsce są znacznie mniej zadłużone niż ma to miejsce w strefie euro – przeciętne gospodarstwo posiada łączne zobowiązania w wysokości 5,5% majątku brutto, podczas gdy w strefie euro przeciętne zadłużenie stanowi 26% aktywów łącznie.

Najwyższy odsetek w kredytach dla gospodarstw domowych stanowią kredyty hipoteczne (około 60%), w Unii Europejskiej ta proporcja jest wyższa (około 70%). Jednak kredyty mieszkaniowe w Polsce stanowią jedynie 19% PKB, podczas gdy w Unii Europejskiej jest to średnio 40% PKB. Z kolei Polska należy do krajów o najwyższym udziale kredytów konsumpcyjnych do kredytów ogółem, a wartość udzielonych kredytów konsumpcyjnych w relacji do PKB na koniec czerwca 2018 wyniosła 8,7% PKB, czyli więcej niż średnio w strefie euro (5,9%) i mniej jedynie w porównaniu do Bułgarii, Grecji i Cypru.

W Polsce, w większym stopniu niż w innych krajach Unii Europejskiej, banki finansują się depozytami klientów. Na koniec 2017 roku stanowiły one 73% sumy bilansowej sektora bankowego.

Z drugiej strony, udział aktywów finansowych (depozyty, fundusze inwestycyjne, akcje, obligacje, ubezpieczenia na życie i dobrowolne programy emerytalne) w majątku gospodarstw domowych jest w Polsce wyraźnie mniejszy niż w bardziej rozwiniętych gospodarczo państwach Europy. W 2016 roku stanowił on w Polsce 8,5%, a w strefie euro 17,8% majątku brutto. W wartościach absolutnych ta dysproporcja jest również bardzo widoczna: 3,5 tys. euro w Polsce w porównaniu do 10,6 tys. euro w strefie euro. Z drugiej strony, aktywa finansowe - mimo że są niewielkie - są popularną formą gromadzenia środków finansowych Polaków. Posiada je 90,8% gospodarstw domowych, przy czym depozyty są najpopularniejszą formą gromadzenia aktywów finansowych (korzysta z nich 84,9% gospodarstw domowych). Gospodarstwa domowe znacznie rzadziej lokują swoje oszczędności w funduszach inwestycyjnych (3,8% gospodarstw), chociaż są to średnio wyższe kwoty (mediana 19,6 tys. euro). Z badania NBP wynika, że wzrost aktywów finansowych (94% w skali dwóch lat) był głównym czynnikiem wzrostu majątku netto.

<sup>9</sup> Badanie BZGD prowadzone jest w ramach międzynarodowej sieci badawczej Household Finance and Consumption Network (HFCN). W tym przedsięwzięciu, zainicjowanym w 2006 roku i koordynowanym przez Europejski Bank Centralny (EBC), uczestniczą banki centralne i urzędy statystyczne reprezentujące kraje strefy euro oraz Polskę i Węgry. [https://www.nbp.pl/home.aspx?f=/aktualnosci/wiadomosci\\_2018/ZGDwP\\_20180109.html](https://www.nbp.pl/home.aspx?f=/aktualnosci/wiadomosci_2018/ZGDwP_20180109.html)



## 2.6 Regulacje dotyczące rynku ubezpieczeń i rynków finansowych w Polsce



Rok 2018 był w działalności ubezpieczeniowej rokiem, w którym wszedł w życie szereg regulacji zwiększających ochronę klienta oraz wyposażających regulatora w kompetencje i zasoby pozwalające skuteczniej kontrolować i egzekwować przestrzeganie ustalonych reguł:

1 stycznia 2018 roku weszło w życie **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 (PRIIP) SŁOWNIK**. Rozporządzenie nakłada obowiązek sporządzania i przekazywania klientowi dokumentu zawierającego kluczowe informacje (KID)

o ubezpieczeniowym produkcie inwestycyjnym. Naruszenie przepisów rozporządzenia obwarowane jest surowymi sankcjami administracyjnymi. W rozwiązaniach przyjętych w **Ustawie z 29 września 2017 roku o zmianie ustawy o nadzorze nad rynkiem finansowym oraz ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej**, służącej stosowaniu omawianego rozporządzenia, organ nadzoru może nałożyć kary pieniężne do wysokości 21 569 tys. zł lub 3% przychodów netto ze sprzedaży towarów i usług oraz operacji finansowych, a w przypadku zakładu ubezpieczeń 3% składki przypisanej brutto, wykazanych w ostatnim sprawozdaniu finansowym za rok obrotowy, zatwierdzonym przez organ zatwierdzający, lub dwukrotności kwoty korzyści uzyskanych lub strat unikniętych w wyniku naruszenia, w przypadku gdy jest możliwe ich ustalenie.

3 stycznia 2018 roku weszły w życie przepisy **Dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2014/65/UE w sprawie rynków instrumentów finansowych (MiFID II)**, które nakładają na podmioty rynku finansowego nowe obowiązki w zakresie m.in. ochrony inwestora, przejrzystości rynkowej oraz ładu korporacyjnego. Nowe przepisy wymuszają zmiany w infrastrukturze rynkowej, a także przewidują szereg nowych uprawnień dla nadzorców.

**Implementacja przepisów** dyrektywy MiFID II do krajowego porządku prawnego została dokonana

poprzez zmianę ustawy z 29 lipca 2005 roku o obrocie instrumentami finansowymi, która weszła w życie 21 kwietnia 2018 roku.

25 maja 2018 roku weszło w życie **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 zwane także „Ogólnym Rozporządzeniem o Ochronie Danych” - „RODO”, lub „GDPR”**. Nowe przepisy wprowadzają szereg zmian oraz rozszerzają zakres obowiązków administratorów oraz podmiotów przetwarzających dane. Zmiany mają na celu zapewnienie przejrzystości informacji kierowanych do osoby udostępniającej dane, jak również regulują kwestie prawa do usuwania danych z bazy na wniosek osoby udostępniającej. Celem nowych przepisów jest także wyposażenie osób fizycznych oraz organów nadzorujących w skuteczne narzędzia reagowania na naruszenia Rozporządzenia. W działalności zakładów ubezpieczeń i zakładów reasekuracji nowe przepisy wpływają na procesy dotyczące przetwarzania danych osobowych, zarówno w sferze prawnej, jak również w obszarze systemów informatycznych i obejmują większość procesów i obszarów działalności ubezpieczeniowej, przede wszystkim sprzedaż i obsługę klienta, usługi on-line, *cross-selling* SŁOWNIK, *underwriting*, marketing, CRM, przeciwdziałanie przestępczości ubezpieczeniowej oraz systemy IT wspierające procesy biznesowe.

1 października 2018 roku weszła w życie **ustawa z 15 grudnia 2017 roku o dystrybucji ubezpieczeń**, która wdraża do polskiego prawa przepisy Dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/97 z 20 stycznia 2016 roku w sprawie dystrybucji ubezpieczeń (*Insurance Distribution Directive*, w skrócie IDD SŁOWNIK). Ustawa zwiększa ochronę klientów zawierających umowy ubezpieczenia, co łączy się z nałożeniem dodatkowych wymogów stawianych podmiotom oferującym ubezpieczenia, przede wszystkim obowiązków informacyjnych. Nowe zasady są obwarowane surowymi sankcjami administracyjnymi, stosowanymi w przypadku naruszenia obowiązków i zasad sprzedaży. Organ nadzoru może nałożyć na zakład ubezpieczeń kary pieniężne do wysokości 21 827 500 zł za określone naruszenia lub 5% składki przypisanej brutto, wykazanych w ostatnim sprawozdaniu finansowym za rok obrotowy lub dwukrotności kwoty uzyskanych korzyści lub dwukrotność



# Otoczenie zewnętrzne

unikniętych strat w wyniku naruszenia, jeżeli możliwe jest ich ustalenie.

**W celu wzmocnienia ochrony konsumentów dodatkowe uprawnienia w ustawie z 16 lutego 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów** otrzymał Prezes UOKiK SŁOWNIK. Może on nałożyć na członka zarządu instytucji finansowej karę pieniężną w wysokości do 5 mln zł, jeżeli osoba ta, w ramach sprawowania swojej funkcji w czasie stwierdzonego przez UOKiK naruszenia, umyślnie dopuściła poprzez swoje działanie lub zaniechanie do naruszenia przez instytucję finansową zakazów stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów lub zakazu stosowania niedozwolonych postanowień umownych.

Oprócz obszaru związanego ze wzmocnieniem ochrony klientów, przyjęte zostały również inne regulacje, które mają lub będą mieć wpływ na funkcjonowanie Grupy PZU. Poniżej przedstawiono wybrane z nich:

Nowe podejście do zadań przeciwdziałania praniu pieniędzy zdefiniowała **ustawa z 1 marca 2018 roku o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu (weszła w życie 13 lipca 2018 roku)**. Ustawa definiuje na nowo zasady oraz tryb przeciwdziałania praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu. Proces identyfikacji i analizy ryzyka związanego z przeciwdziałaniem praniu pieniędzy ma uwzględniać czynniki istotne z punktu widzenia konkretnego klienta, jak również z punktu widzenia ryzyka prania pieniędzy danej instytucji. Grupy kapitałowe zobowiązane zostały do wprowadzenia procedur grupowych określających zasady wymiany i ochrony informacji pomiędzy podmiotami w ramach grupy w związku z wykonywaniem obowiązków w zakresie przeciwdziałania praniu pieniędzy oraz finansowania terroryzmu.

Rozwiązaniem, które ma służyć zwiększeniu wysokości przyszłych emerytur są Pracownicze Plany Kapitałowe (PPK) SŁOWNIK, których zasady organizacji zostały określone w **ustawie z 4 października 2018 roku o Pracowniczych Planach Kapitałowych**. PPK polega na obowiązkowym prowadzeniu przez pracodawców planów kapitałowych na emeryturę dla pracowników. Uruchomienie nastąpi 1 lipca 2019 roku i po kolei obejmie przedsiębiorstwa zatrudniające powyżej 250 osób, małe i średnie firmy oraz jednostki sektora finansów publicznych. Każdy pracodawca ma obowiązek założenia PPK i zaoferowania go swoim pracownikom, natomiast

udział pracowników jest nieobowiązkowy, w każdej chwili mogą zrezygnować z udziału w planie. W PPK składka podstawowa opłacana jest zarówno przez pracodawcę (1,5%) i pracownika (2,0%). Państwo ma dodatkowo zasilać PPK pracownika składką powitalną w kwocie 250 zł oraz dopłatą roczną w kwocie 240 zł. Dodatkowo, zarówno pracownik jak i pracodawca będą mieli możliwość opłacania składki dodatkowej, która w przypadku pracownika ma wynosić 2,0%, natomiast w przypadku pracodawcy 2,5%. Zarządzającym PPK może być fundusz inwestycyjny zarządzany przez towarzystwo funduszy inwestycyjnych, fundusz emerytalny zarządzany przez PTE, pracownicze towarzystwo emerytalne lub zakład ubezpieczeń na życie.

W **ustawie z 22 maja 2003 roku o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych** zwiększono sumy gwarancyjne w przypadku umów ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej pojazdów oraz rolników. Sumy gwarancyjne w przypadku tych ubezpieczeń nie mogą być niższe niż równowartość w złotych (w odniesieniu do jednego zdarzenia, którego skutki są objęte ubezpieczeniem bez względu na liczbę poszkodowanych: w przypadku szkód na osobie – 5,21 mln euro (było 5 mln euro) a w przypadku szkód w mieniu – 1,050 mln euro (był 1 mln euro).

Zmianą **kodeksu cywilnego z 13 kwietnia 2018 roku** skrócono terminy przedawnienia roszczeń w sprawach cywilnych. W sprawach, w których termin przedawnienia wynosił dotychczas 10 lat, został on skrócony do 6 lat. Ustawa zakazuje również dochodzenia roszczeń przysługujących przeciwko konsumentom po upływie terminu przedawnienia. Ustawa nie skraca terminu przedawnienia roszczeń konsumentów powstałych przed wejściem w życie ustawy i w tym dniu jeszcze nieprzedawnionych.

Skutkiem **ustawy z 20 lipca 2018 roku o przekształceniu prawa użytkowania wieczystego gruntów zabudowanych na cele mieszkaniowe w prawo własności tych gruntów**, z datą 1 stycznia 2019 roku prawo użytkowania wieczystego gruntów zabudowanych na cele mieszkaniowe uległo przekształceniu z mocy prawa w prawo własności. Do gruntów zabudowanych na cele mieszkaniowe ustawa zalicza budynki mieszkalne jednorodzinne lub wielorodzinne, w których co najmniej połowę liczby



lokali stanowią lokale mieszkalne, wraz z budynkami gospodarczymi, garażami, innymi obiektami budowlanymi lub urządzeniami budowlanymi, umożliwiającymi prawidłowe i racjonalne korzystanie z budynków mieszkalnych. Z tytułu przekształcenia nowy właściciel gruntu ponosi na rzecz dotychczasowego opłatę w wysokości równej dotychczasowej opłacie rocznej z tytułu użytkowania wieczystego, wnoszonej przez okres 20 lat od przekształcenia. Właściciel gruntu będący przedsiębiorcą, w odniesieniu do nieruchomości wykorzystywanej do prowadzenia działalności gospodarczej może złożyć organowi oświadczenie o zamiarze wnoszenia opłaty przez 99 lat, 50 lat lub 33 lata od daty przekształcenia, jeżeli stawka procentowa opłaty rocznej z tytułu użytkowania wieczystego wynosi, odpowiednio, 1%, 2% lub 3%, albo też o zamiarze wnoszenia opłaty przez okres, w którym suma opłat nie przekroczy wartości rynkowej nieruchomości, jeżeli stawka procentowa opłaty z tytułu użytkowania wieczystego jest wyższa niż 3%. Przepisy ustawy stosuje się z uwzględnieniem przepisów o pomocy publicznej, której udzielenie wymaga spełnienia warunków udzielenia pomocy de minimis, określonych m.in. w Rozporządzeniu Komisji UE nr 1407/2013 z 18 grudnia 2013 roku w sprawie stosowania art. 107 i 108 Traktatu o funkcjonowaniu Unii Europejskiej do pomocy de minimis.

Rok 2018 był również okresem, w którym przyjęto liczne zmiany w obszarze podatkowym, a wśród nich:

1 stycznia 2019 roku weszły w życie przepisy **dotyczące identyfikowania i przekazywania informacji o schematach podatkowych (Mandatory Disclosure Rules – MDR)**.

Raportowanie dotyczy schematów podatkowych, czyli czynności (w tym dopiero planowanych), w których co najmniej jedna strona jest podatnikiem lub które mają lub mogą mieć wpływ na obowiązek podatkowy. Zgodnie z tymi przepisami PZU jest zobowiązany do wprowadzenia i stosowania procedury w zakresie przeciwdziałania niewywiązywaniu się z obowiązku przekazywania informacji o schematach podatkowych. W przypadku niedopełnienia obowiązku stosowania procedury, na zobowiązane podmioty może zostać nałożona kara pieniężna (maksymalnie 10 mln zł).

W zakresie **podatku dochodowego od osób prawnych** zmiany obejmują m.in. zmiany w cenach transferowych (podwyższenie limitów i zmiana mechanizmu określania progów, po przekroczeniu których powstaje obowiązek

sporządzenia dokumentacji cen transferowych), jak również zwolnienie z obowiązku dokumentacyjnego transakcji zawieranych przez krajowe podmioty powiązane (przy zachowaniu określonych warunków), zmiany w podejściu do rozliczania kosztów samochodów wykorzystywanych w prowadzonej działalności.

W zakresie **podatku od przychodów z budynków** rozszerzono zakres opodatkowania na wszystkie budynki (mieszkalne i niemieszkalne), które zostały oddane do używania (w całości lub w części) na podstawie umowy najmu, dzierżawy lub innej umowy o podobnym charakterze. Nowy zakres podatku powoduje, iż objęte nim zostaną również spółki z Grupy PZU.

### **Projektowane regulacje prawne mogące mieć istotny wpływ na działalność Grupy PZU**

Trwają prace legislacyjne nad **ustawą o świadczeniu usług w zakresie dochodzenia roszczeń odszkodowawczych**.

Projekt ustawy ma na celu uregulowanie zasad prowadzenia działalności przez przedsiębiorców wykonujących działalność gospodarczą w zakresie dochodzenia roszczeń odszkodowawczych. Projekt zakłada ograniczenie wysokości wynagrodzenia za czynności związane z dochodzeniem tych roszczeń, wprowadzenie wymogu zatwierdzenia przez klienta czynności prawnych dokonanych przez doradcę, które zmierzają do zrzeczenia się roszczenia, wypłacanie odszkodowań bezpośrednio osobie poszkodowanej oraz wprowadzenie obowiązkowych ubezpieczeń OC za szkody wyrządzone przy wykonywaniu działalności w zakresie dochodzenia roszczeń odszkodowawczych.

**Ustawa o odpowiedzialności podmiotów zbiorowych za czyny zabronione pod groźbą kary** ma na celu zwiększenie efektywności narzędzi służących do wymierzania sankcji podmiotom zbiorowym, zwłaszcza w przypadku zwalczania poważnej przestępczości gospodarczej i skarbowej. W porównaniu do dotychczasowych uregulowań projekt poszerza podstawy odpowiedzialności podmiotów zbiorowych poprzez objęcie nią zachowań uznawanych za zachowania własne podmiotów zbiorowych wyczerpujące znamiona czynu zabronionego. Wprowadzono odpowiedzialność podmiotu zbiorowego za wszystkie czyny zabronione pod groźbą kary jako przestępstwo lub przestępstwo skarbowe, z wyłączeniem przestępstw prywatnoskarbowych. Zrezygnowano z wymogu uprzedniego uzyskiwania prejudykatu (wyroku skazującego osobę fizyczną).

# Otoczenie zewnętrzne

## Wybrane orzeczenia Sądu Najwyższego mające wpływ na działalność ubezpieczeniową wydane w 2018 roku

W zakresie terminu na udzielenie odpowiedzi na reklamację klienta i skutków związanych z jego niedotrzymaniem na podstawie ustawy z 5 sierpnia 2015 roku o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym, SN rozstrzygnął, iż w takiej sytuacji podmiot rynku finansowego może kwestionować zasadność dochodzonego przez klienta roszczenia (sygn. akt III CZP 113/17).

SN rozważał również zagadnienie dotyczące uprawnień osób najbliższych poszkodowanego, który na skutek czynu niedozwolonego doznał ciężkiego i trwałego uszczerbku na zdrowiu, do otrzymania zadośćuczynienia za krzywdę. SN wskazał, że zadośćuczynienie przysługuje wyłącznie w przypadku najcięższych i nieodwracalnych uszczerbków na zdrowiu, gdzie krzywda jest porównywalna do całkowitej utraty osoby bliskiej (sygn. akt. III CZP 60/17, III CZP 69/17, III CZP 36/17). Stanowisko SN, poprzez wskazanie przesłanek przysługiwania roszczenia, powinno wpłynąć na ujednoczenie orzecznictwa sądów powszechnych.

SN wyjaśnił również wątpliwość co do terminu przedawnienia roszczeń wynikających z polis z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym uznając, iż termin ten wynosi 10 lat (sygn. akt. III CZP 13/18, III CZP 20/18 oraz III CZP 22/18).

SN podjął uchwałę dotyczącą ustalenia, wg jakiego stanu dokonuje się oceny, czy postanowienie umowne jest niedozwolone – SN wskazał, iż oceny tej należy dokonywać na chwilę zawarcia umowy (sygn. akt. III CZP 23/17).

## 2.7 Czynniki, które mogą mieć wpływ na działalność polskiego sektora ubezpieczeń oraz działalność Grupy PZU w 2019 roku

Ze względu na zakres działalności Grupy PZU (sektor ubezpieczeń w Polsce, w krajach bałtyckich oraz na Ukrainie, sektor funduszy inwestycyjnych i emerytalnych, bankowość) główne czynniki, które będą kształtowały otoczenie w którym działa Grupa oraz mogą mieć bezpośredni wpływ na rozwój i wyniki Grupy w średnim okresie, a w szczególności w 2019 roku, można podzielić na trzy kategorie: makroekonomiczne i geopolityczne, prawno – regulacyjne oraz rynkowe, specyficzne dla poszczególnych sektorów / biznesów, w które zaangażowana jest Grupa.

## Czynniki makroekonomiczne i geopolityczne

Dynamika, poziom i struktura podstawowych wielkości makroekonomicznych w Polsce i zagranicą (PKB, inflacja, stopy procentowe) mają przełożenie na dynamikę rozwoju biznesu we wszystkich sektorach w jakich działa Grupa PZU oraz na dochodowość poszczególnych sektorów. Z jednej strony decydują one, pośrednio lub bezpośrednio, oraz z pewnym opóźnieniem, o dynamice składki przypisanej brutto w ubezpieczeniach majątkowych, zmianach popytu na kredyty i akumulacji depozytów, napływie aktywów do funduszy. Z drugiej strony mają wpływ na wskaźniki szkodowości w ubezpieczeniach majątkowych, wynik lokacyjny, kształtując wynik za zarządzanie funduszami oraz podstawowe miary decydujące o wynikach sektora bankowego (marżę odsetkową i koszty ryzyka).

W polskiej gospodarce nie widać obecnie wyraźnych oznak zachwiania równowagi, które w ciągu najbliższych kwartałów mogłyby doprowadzić do istotnego cyklicznego spowolnienia. Sytuacja na rynku pracy – oraz rządowe zapowiedzi dotyczące rozszerzenia programu 500 plus i wypłaty trzynastej emerytury w 2019 roku - będą sprzyjać wzrostowi konsumpcji, choć możliwe jest nieznaczne obniżenie jej dynamiki. Wśród czynników wewnętrznych mogących ograniczyć wzrost PKB w Polsce, wymienić należy problemy z pozyskaniem odpowiednich pracowników, ewentualne zmniejszenie skłonności do inwestowania w przedsiębiorstwach, czy mocniejszy od prognoz wzrost inflacji, erodujący realne dochody gospodarstw domowych (choć wprowadzone w końcu 2018 roku regulacje w sprawie cen energii elektrycznej takie ryzyko ograniczają).

Tempo wzrostu konsumpcji pozostanie w 2019 roku solidne. Nadal wyraźnie powinny rosnąć inwestycje publiczne, choć niedobór wykwalifikowanych pracowników i wzrost kosztów mogą skutkować opóźnieniami w realizacji niektórych projektów. Czynniki cykliczne sprzyjają obecnie wzrostowi inwestycji przedsiębiorstw, ale niekorzystny wpływ może mieć sytuacja zewnętrzna. Wzrost PKB w otoczeniu polskiej gospodarki pod koniec 2018 roku zaczął bowiem wyraźnie zwalniać. Osłabła zwłaszcza dynamika produkcji przemysłowej w strefie euro i w Niemczech. Widoczny staje się negatywny wpływ protekcjonizmu na oczekiwania i decyzje przedsiębiorstw, a prawdopodobieństwo nałożenia przez USA ceł na samochody importowane z UE ostatnio się zwiększyło. Widać spowolnienie obrotów handlu światowego. Utrzymuje się niepewność związana z relacjami handlowymi USA-Chiny i Brexitem. W warunkach mocniejszego spowolnienia



Prognozy dla polskiej gospodarki	2019*	2018	2017	2016	2015
Realny wzrost PKB w % (r/r)	3,7	5,1	4,8	3,1	3,8
Wzrost konsumpcji indywidualnej w % (r/r)	4,2	4,6	4,9	3,9	3,0
Wzrost nakładów brutto na środki trwałe w % (r/r)	5,1	7,3	3,9	(8,2)	6,1
Wzrost cen towarów i usług konsumpcyjnych w % (r/r, koniec okresu)	1,6	1,6	2,0	(0,6)	(0,9)
Wzrost płac nominalnych w gospodarce narodowej w % (r/r)	6,9	7,0	5,7	3,7	3,5
Stopa bezrobocia w % (koniec okresu)	5,6	5,8	6,6	8,2	9,7
Stopa bazowa NBP w % (koniec okresu)	1,50	1,50	1,50	1,50	1,50

\*Prognoza z 28 lutego 2019 roku  
Źródło: Biuro Analiz Makroekonomicznych PZU

w gospodarce strefy euro mogą odżyć obawy związane z pogorszeniem sytuacji budżetowej Włoch i jej spójnością z regułami Paktu Stabilności i Wzrostu, a także z odpornością sektora finansowego w strefie euro. Wydaje się zatem, że możliwość wystąpienia poważnego spowolnienia wzrostu PKB w strefie euro i całej globalnej gospodarce, a co za tym idzie wystąpienia niekorzystnych zjawisk na rynkach finansowych, jest najważniejszym ryzykiem makroekonomicznym w 2019 roku. Oczekujemy, że tempo wzrostu PKB w Polsce w 2019 roku wyniesie ok. 3,7%.

Niepewność związana z Brexitem jest istotnym czynnikiem wpływającym negatywnie na wzrost gospodarczy w strefie euro u progu 2019 roku. „Nieuporządkowany” Brexit – skutkujący wzrostem barier handlowych, zakłóceniami w transporcie i prawdopodobnym obniżeniem PKB Wielkiej Brytanii – byłby wstrząsem także dla polskiej gospodarki. Wielka Brytania jest bowiem drugim po Niemczech największym importerem naszych towarów i usług. Doszłoby także do zmniejszenia puli środków unijnych, których Polska jest beneficjentem. Bezpośredni negatywny wpływ takiego scenariusza na PKB w Polsce szacuje się najczęściej na kilka dziesiątych punktu procentowego. Biorąc jednak pod uwagę pośredni wpływ m.in. poprzez wolniejszy wzrost PKB w strefie euro – skutki byłyby najprawdopodobniej większe.

Powyższe czynniki makroekonomiczne, a także obraz sytuacji geopolitycznej na świecie (poza Brexitem – wzrost sił populistycznych w Europie, napięcia na Bliskim Wschodzie, natężenie globalnego protekcjonizmu, w szczególności

przebieg konfliktu handlowego USA-Chiny) i w kraju (podwójne wybory: wybory do europarlamentu oraz wybory parlamentarne w Polsce odpowiednio na wiosnę i na jesieni 2019 roku) mogą przełożyć się na zachowanie światowych banków centralnych oraz, w konsekwencji, na koniunkturę na globalnym i krajowym rynku finansowym. Klimat i kierunek zmian na rynkach finansowych jest z kolei istotny dla atrakcyjności produktów oferowanych przez Grupę PZU, w szczególności UFK (ubezpieczeniowych funduszy kapitałowych), wpływa również na poziom aktywów i opłat za zarządzanie pobieranych przez spółki Grupy zarządzające aktywami.

#### Czynniki prawno – regulacyjne

Na działalność Grupy PZU duży wpływ mają regulacje lokalne oraz europejskie akty prawne. Z punktu widzenia działalności ubezpieczeniowej istotny wpływ na działalność Grupy będą miały wszelkie zmiany w prawie mogące przyczynić się do wzrostu obciążeń zakładów ubezpieczeń, np. orzecznictwo sądów w zakresie wypłat zadośćuczynień pieniężnych z ubezpieczenia OC. Obecnie trwają również prace legislacyjne nad ustawą o świadczeniu usług w zakresie dochodzenia roszczeń odszkodowawczych. Projekt ustawy ma na celu uregulowanie zasad prowadzenia działalności przez przedsiębiorców wykonujących działalność gospodarczą w zakresie dochodzenia roszczeń odszkodowawczych, co może przełożyć się na kształtowanie się odszkodowań wypłacanych przez Grupę.

# Otoczenie zewnętrzne

Istotne dla działalności Grupy będą także wszelkie rozstrzygnięcia odnoszące się do stawek ubezpieczeniowych (np. na Ukrainie). Akty prawne, które miały wpływ na działalność ubezpieczeniową w 2018 roku, ale ich wpływ będzie również kształtował tendencje 2019 roku to IDD oraz MIFID II. Istotną zmianą w prawie jest wprowadzenie w życie ustawy o Pracowniczych Planach Kapitałowych (od lipca 2019 roku), która może mieć wpływ na kształt i funkcjonowanie ubezpieczeń na życie oraz na dotychczas funkcjonujące produkty trzeciego filaru emerytalnego. Oczekuje się również, że planowany na 2019 rok przegląd systemu emerytalnego określi zasady działania drugiego filaru emerytalnego. ROZ 2.6 REGULACJE DOTYCZĄCE RYNKU UBEZPIECZEŃ I RYNKÓW FINANSOWYCH W POLSCE

## Czynniki specyficzne dla sektorów, w których działa Grupa PZU

Poza powyższymi czynnikami, które wpływają na warunki działania i wyniki Grupy, sytuacja w poszczególnych obszarach działalności jest kształtowana specyficznymi uwarunkowaniami sektorowymi i ich zmianami.

Najważniejszy z nich to poziom konkurencji w konkretnych grupach produktów stanowiących trzon biznesu Grupy PZU. Ze względu na korzystne wyniki techniczne osiągnięte na rynku ubezpieczeń majątkowych (głównie w Polsce, ale również w krajach bałtyckich) w 2019 roku możliwy jest powrót do bardziej aktywnej polityki cenowej oraz większej rywalizacji o klienta. Również w produktach ubezpieczeniowych na życie, a także zdrowotnych oczekuje się, że konkurencja cenowa będzie się utrzymywać w 2019 roku.

Sytuacja w sektorze ubezpieczeń oraz bankowym może również ulegać zmianom w związku z pojawieniem się nowych podmiotów i trendów związanych z rozwojem nowych technologii, m.in. operatorów dużych baz danych / klientów oraz tzw. insurtechów / fintechów<sup>10</sup>. Dodatkowo, zmianom ulegają oczekiwania klientów, w dużej mierze idące w kierunku dążenia do indywidualizacji oferty, zarówno w segmentach ubezpieczeniowych jak i zdrowotnym.

Działalność i wyniki Grupy PZU w krótkim i dłuższym horyzoncie czasowym będą kształtowane przez trendy

<sup>10</sup> Fintech - sektor gospodarki obejmujący przedsiębiorstwa operujące w branży finansowej oraz technologicznej. Firmy określane mianem FinTechów najczęściej świadczą usługi finansowe za pośrednictwem Internetu. To również określenie dla wszelkiego typu innowacji technologicznych lub finansowych. Insurtech to jeden z działów branży fintechowej, poświęcony w całości nowym rozwiązaniom technologicznym w ubezpieczeniach.

demograficzne, śmiertelność i dzietność (segment ubezpieczeń na życie) oraz czynniki o charakterze losowym - wystąpienie lub brak zjawisk katastroficznych takich jak powódzie, huragany itp. (segment ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych).

Szczegółowy opis czynników, które mogą wywierać wpływ na działalność Grupy w 2019 roku, w podziale na poszczególne segmenty operacyjne został przedstawiony w ROZ 3 DZIAŁALNOŚĆ GRUPY PZU.

Grupa PZU rozumie w jaki sposób nowe technologie zmieniają branżę ubezpieczeniową i bankową, uważnie obserwuje dynamiczne zmiany społeczne i demograficzne oraz nieustannie analizuje szanse i zagrożenia mające wpływ na rozwój rynków, na których działa. Opublikowana 9 stycznia 2018 roku strategia na lata 2017-2020 „Nowe PZU – więcej niż ubezpieczenia” jest odpowiedzią na obserwowane zmiany. Celem PZU jest wykorzystanie możliwości wynikających z transformacji rynku ubezpieczeniowego, lepsze adresowanie potrzeb i poprawa satysfakcji obecnych klientów, a także dotarcie do segmentów ceniących sobie rozwiązania cyfrowe ROZ 4 PZU 2020 – WIĘCEJ NIŻ UBEZPIECZENIA

Nowe podejście do budowy relacji z klientem, skutkujące integracją wszystkich obszarów firmy wokół klienta, determinuje stopniową zmianę modelu ubezpieczyciela (zajmującego się głównie wyceną i transferem ryzyka) na model firmy usługowo-doradczej (działającej w oparciu o technologiczny know-how). Pozwoli to klientowi na optymalizację decyzji na wszystkich etapach swojego życia. Docelowo przełoży się to na rosnące zaufanie i lojalność wobec PZU - marki pierwszego wyboru w zakresie usług ubezpieczeniowych, finansowych i zdrowotnych. ROZ 5 MODEL BIZNESOWY







## Paweł

Praktykant w Biurze Sprzedaży Wyłącznej

### Weź karierę we własne ręce!

Więcej informacji o programie praktyk i staży w PZU oraz aktualne oferty znajdziesz na [pzu.pl/kariera](https://pzu.pl/kariera).



Paweł studiuje Administrację na Uniwersytecie Marii Curie-Skłodowskiej w Lublinie. Praktyki odbywa w Biurze Sprzedaży Wyłącznej. Raporty, które tworzy, zwiększają efektywność i jakość współpracy z naszymi agentami. W wolnych chwilach obserwuje najnowsze trendy motoryzacyjne, jest pasjonatem kawy, a muzyka towarzyszy mu przez cały dzień. Dodatkowo, od nowego roku akademickiego, będzie studentem Ambasadorem PZU w Lublinie!

"W PZU codziennie coś mnie zaskakuje. Cały zespół wspiera mnie wiedzą i doświadczeniem, a każde zadanie napędza mnie do działania. Moja praca wymaga ode mnie kreatywności ale i pozwala mi rozwijać moje umiejętności analityczne."

[www.pzu.pl/kariera/studenci/program-praktyk-i-stazy](https://www.pzu.pl/kariera/studenci/program-praktyk-i-stazy)



# 3.

## Działalność Grupy PZU

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

**W rozdziale:**

1. Struktura Grupy Kapitałowej PZU
2. Ubezpieczenia majątkowe i pozostałe osobowe (PZU, LINK4 oraz TUW PZUW)
3. Ubezpieczenia na życie (PZU Życie)
4. Bankowość (Bank Pekao, Alior Bank)
5. Fundusze inwestycyjne (TFI PZU)
6. Działalność zagraniczna
7. Usługi medyczne (Obszar Zdrowie)
8. Fundusze emerytalne (PTE PZU)
9. Pozostałe obszary działalności



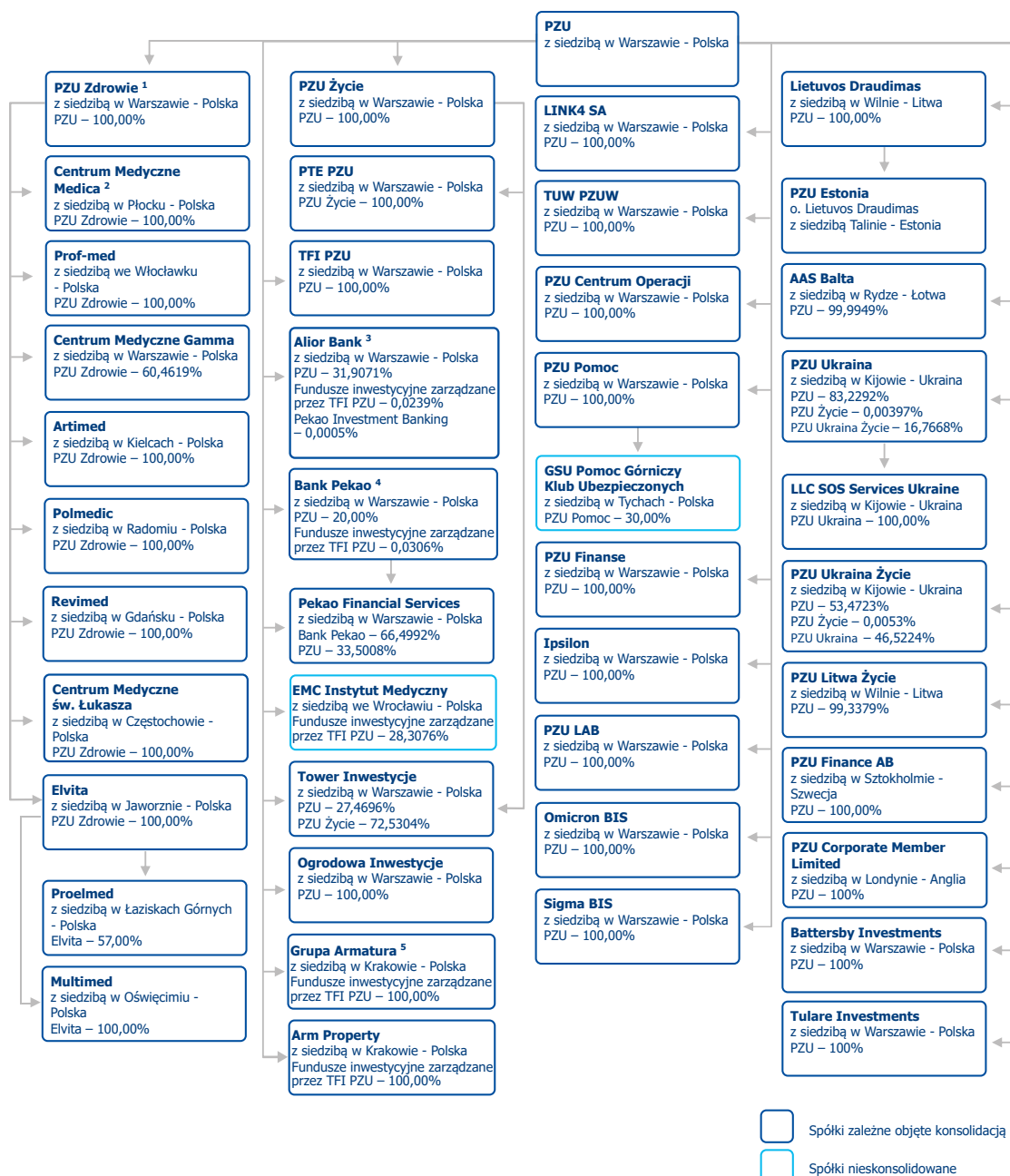
# Działalność Grupy PZU

## 3.1 Struktura Grupy Kapitałowej PZU

Grupa PZU prowadzi różnorodną działalność w dziedzinie ubezpieczeń i finansów. Spółki Grupy PZU w szczególności oferują usługi w zakresie ubezpieczeń na życie, pozostałych

ubezpieczeń osobowych i majątkowych, ubezpieczeń zdrowotnych oraz zarządzają aktywami klientów w ramach otwartego funduszu emerytalnego i funduszy inwestycyjnych, a dzięki inwestycji w Bank Pekao oraz Alior Bank również usługi bankowe.

**Struktura Grupy Kapitałowej PZU (stan na 31 grudnia 2018 roku)**



<sup>1</sup> w ramach PZU Zdrowie funkcjonuje 6 oddziałów: CM Nasze Zdrowie, CM Medicus, CM Cordis, CM Warszawa, CM Kraków i CM Poznań

<sup>2</sup> w skład Grupy Centrum Medyczne Medica wchodzi następujące spółki: Centrum Medyczne Medica Sp. z o.o., Sanatorium Uzdrawiskowe „Krystynka” Sp. z o.o.

<sup>3</sup> w skład Grupy Alior Banku wchodzi m.in.: Alior Bank SA, Alior Services sp. z o.o., Alior Leasing sp. z o.o., Meritum Services ICB SA, Alior TFI SA, New Commerce Services sp. z o.o., Absource Sp. z o.o.

<sup>4</sup> w skład Grupy Banku Pekao wchodzi m.in.: Bank Pekao SA, Pekao Bank Hipoteczny SA, Centralny Dom Maklerski Pekao SA, Pekao Leasing sp. z o.o., Pekao Investment Banking SA, Pekao Faktoring sp. z o.o., Centrum Kart SA, Centrum Bankowości Bezpośredniej sp. z o.o., Pekao Property SA, Dom Inwestycyjny Xelion Sp. z o.o., Pekao Investment Management SA, CPF Management

<sup>5</sup> w skład Grupy Armatura wchodzi następujące spółki: Armatura Kraków SA, Aquaform SA, Aquaform Ukraine TOW, Aquaform Romania SRL

Struktura nie zawiera funduszy inwestycyjnych oraz spółek w likwidacji.



PZU – jako jednostka dominująca – poprzez swoich reprezentantów w organach nadzoru spółek oraz głosowanie podczas zebrań akcjonariuszy wpływa na wyznaczanie strategicznych kierunków dotyczących zarówno zakresu działalności, jak i finansów podmiotów tworzących Grupę. Dzięki specjalizacji wybranych spółek oraz wykorzystaniu Podatkowej Grupy Kapitałowej spółki wzajemnie świadczą usługi zarówno na warunkach rynkowych jak i w oparciu o wewnętrzny model alokacji kosztów (w ramach PGK).

W 2018 roku oraz do daty wydania niniejszego sprawozdania zaszły następujące zmiany w strukturze Grupy Kapitałowej PZU:

- w styczniu 2018 roku PZU Zdrowie nabyło udziały w Centrum Św. Łukasza, zaś w grudniu 2018 roku – Elvita nabyła udziały w SZOZ Multimed. W styczniu 2019 roku – PZU Zdrowie nabyło udziały w Alergo-med;
- w maju 2018 roku PZU PTE oraz Pekao PTE zawarły umowę przeniesienia przedsiębiorstwa, obejmującego m.in. działalność Pekao OFE oraz Pekao DFE, na które składa się zarządzanie Pekao OFE, zarządzanie Pekao DFE ROZ 3.8 FUNDUSZE EMERYTALNE (PTE PZU);
- w czerwcu 2018 roku wydzielono z PZU CO Zorganizowaną Cześć Przedsiębiorstwa (ZCP) i wniesiono do Pekao Financial Services (PFS) będącej w posiadaniu Banku Pekao. W wyniku tej transakcji PZU objął 33,5% akcji PFS ROZ 3.9 POZOSTAŁE OBSZARY DZIAŁALNOŚCI.

## 3.2 Ubezpieczenia majątkowe i pozostałe osobowe (PZU, LINK4 oraz TUW PZUW)

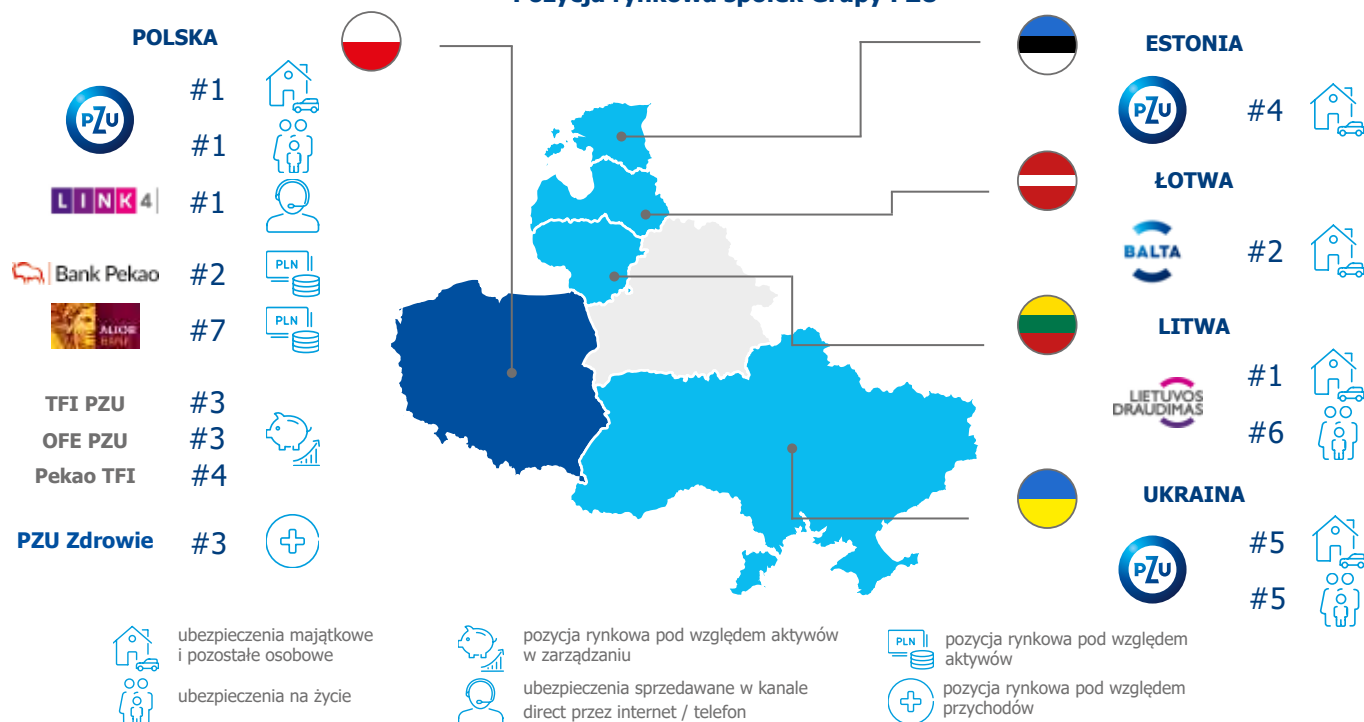
### Sytuacja na rynku

Rynek ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych w Polsce liczony składką przypisaną brutto SŁOWNIK w pierwszych trzech kwartałach 2018 roku urósł łącznie o 2 038 mln zł (+7,3%) w porównaniu do analogicznego okresu roku ubiegłego.

Największy wpływ na wyższy poziom składki miał wzrost sprzedaży ubezpieczeń od ognia i innych szkód rzeczowych (o 546 mln zł, +11,1% z czego 148 mln zł dotyczyło działalności pośredniej) oraz ubezpieczeń Auto Casco (o 496 mln zł, +8,8%) i OC komunikacyjnych (o 385 mln zł, +3,3%) głównie jako efekt znacznego wzrostu średniej składki (konsekwencja wprowadzanych począwszy od 2016 roku podwyżek cen) oraz wyższego poziomu składki pochodzącej z działalności pośredniej (wzrost w OC komunikacyjnych o 36 mln zł w porównaniu rok do roku).

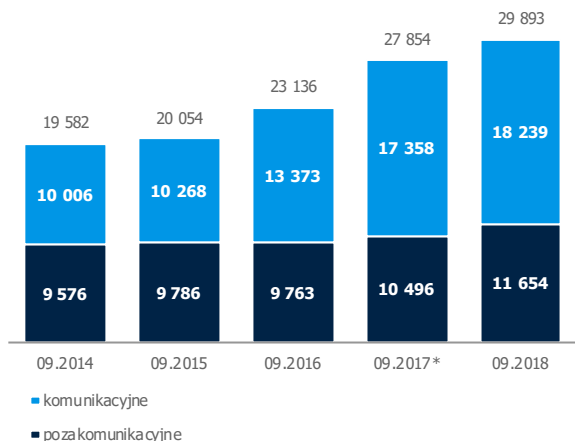
Ponadto, na wzrost całego rynku ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych pozytywny wpływ miała wyraźnie wyższa sprzedaż ubezpieczeń następstw wypadków i choroby (o 263 mln zł, +15,0%), odpowiedzialności cywilnej ogólnej (o 174 mln zł, +11,6%) oraz świadczenia pomocy

### Pozycja rynkowa spółek Grupy PZU



# Działalność Grupy PZU

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



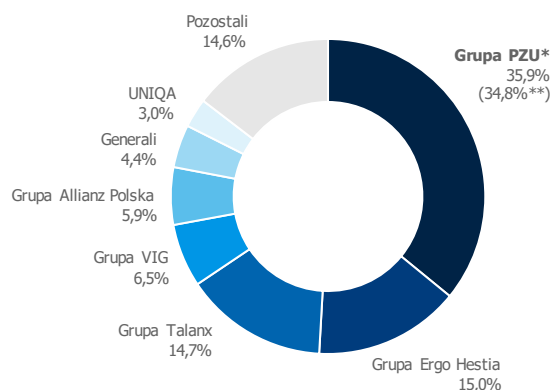
\* w tym wzrost składki w Grupie AXA o 835 mln zł w wyniku m.in. przeniesienia w październiku 2016 roku działalności Liberty Seguros Compania de Seguros y Reaseguros S.A. Oddział w Polsce oraz portfela ubezpieczeń Avanssur S.A. Oddział w Polsce do AXA Ubezpieczenia TUIR S.A.

Źródło: KNF ([www.knf.gov.pl](http://www.knf.gov.pl)). Biuletyn Kwartalny. Rynek ubezpieczeń 3/2018, Rynek ubezpieczeń 3/2017, Rynek ubezpieczeń 3/2016, Rynek ubezpieczeń 3/2015, Rynek ubezpieczeń 3/2014,

(o 143 mln zł, +20,0%). Spadek składki widoczny był jedynie w ubezpieczeniach różnych ryzyk finansowych (o 51 mln zł, -7,7%) jako efekt zmiennej koniunktury na rynku ubezpieczeń finansowych oraz w ubezpieczeniach ochrony prawnej (o 2 mln zł, -2,4%).

Cały rynek ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych w okresie trzech kwartałów 2018 roku wypracował wynik netto na poziomie 3 749 mln zł co stanowi przyrost o 739 mln zł wobec osiągniętego w analogicznym okresie 2017 roku. Bez uwzględnienia dywidendy od PZU Życie zysk netto rynku ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych zwiększył się o 911 mln zł (57,7%).

## Zakłady ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych - udział w składce przypisanej brutto za 3 kwartały 2018 roku (w %)



\* Grupa PZU - PZU, LINK4, TUW PZUW

\*\* Udział Grupy PZU na rynku ub. majątkowych i pozostałych osobowych z działalności bezpośredniej po 3 kwartałach 2018 roku

Grupy kapitałowe: Allianz – Allianz, Euler Hermes; Ergo Hestia – Ergo Hestia, Talanx – Warta, Europa; VIG – Compensa, Inter-Risk, Generali - Generali, Concordia  
Źródło: KNF Biuletyn Kwartalny. Rynek ubezpieczeń 3/2018

Wynik techniczny rynku ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych, po trzech kwartałach 2018 roku wzrósł o 860 mln zł do poziomu 2 367 mln zł. Największy wpływ na zmianę miał wzrost wyniku technicznego w ubezpieczeniach od ognia i innych szkód rzeczowych o 415 mln zł (efekt znacznego wzrostu sprzedaży przy jednoczesnym spadku wartości odszkodowań i świadczeń) oraz w grupie ubezpieczeń Auto Casco o 279 mln zł oraz OC komunikacyjnych o 226 mln zł.

Wzrost wyniku technicznego w grupie ubezpieczeń komunikacyjnych to przede wszystkim efekt wzrostu składki zarobionej (wzrost o 1 936 mln zł, +14,5%), na skutek podwyżek cen wprowadzonych w ostatnich latach

## 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 2018			1 stycznia - 30 września 2017		
	PZU*	Rynek	Rynek bez PZU	PZU*	Rynek	Rynek bez PZU
Składka przypisana	10 735	29 893	19 157	10 264	27 854	17 590
Wynik techniczny	1 306	2 367	1 061	853	1 507	654

\* zawiera LINK4 oraz TUW PZUW

Źródło: KNF ([www.knf.gov.pl](http://www.knf.gov.pl)). Biuletyn Kwartalny. Rynek ubezpieczeń 3/2018, Rynek ubezpieczeń 3/2017, dane PZU



**34,8%**

udział Grupy PZU w rynku ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych (działalność bezpośrednia) po trzech kwartałach 2018 roku, w tym udział LINK4



**2,8%**



**37,3%**

udział Grupy PZU w rynku ubezpieczeń komunikacyjnych (działalność bezpośrednia) po trzech kwartałach 2018 roku

**46,0%**

udział PZU Życie w okresowej składce przypisanej brutto po trzech kwartałach 2018 roku



**19,8 mld zł**

aktywa netto w zarządzaniu TFI PZU, co oznacza

**7,7%**

udział w rynku na koniec 2018 roku

**14,1%**

udział OFE PZU Złota Jesień w ogólnej wartości aktywów otwartych funduszy emerytalnych działających w Polsce na koniec 2018 roku



**30,5%**

udział Lietuvos Draudimas w rynku ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych na Litwie na koniec 2018 roku



**27,8%**



udział AAS Balta w rynku w rynku ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych na Łotwie po trzech kwartałach 2018 roku

**16,0%**

udział oddziału Lietuvos Draudimas w rynku ubezpieczeń osobowych w Estonii na koniec 2018 roku



**3,4%**

udział PZU Ukraina w rynku ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych na Ukrainie po III kwartale 2018 roku,

**11,0%**

udział PZU Ukraina Życie w rynku ubezpieczeń na życie na Ukrainie

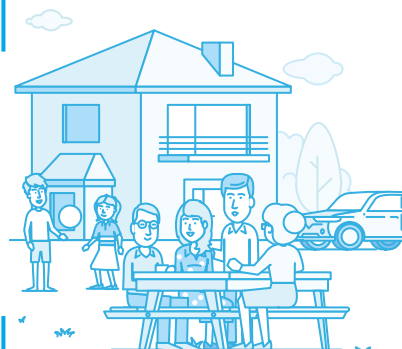
**2 i 7**

pozycja rynkowa odpowiednio Banku Pekao i Alior Banku pod względem zgromadzonych aktywów na koniec III kwartału 2018 roku



**3**

pozycja rynkowa Grupy PZU pod względem przychodów w obszarze zdrowie na koniec 2018 roku



# Działalność Grupy PZU

przewyższający tempo wzrostu odszkodowań (wzrost o 1 068 mln zł, +10,9%) mimo uwzględnienia doszacowania rezerw na poczet roszczeń o zadośćuczynienie za stany wegetatywne.

W pierwszych trzech kwartałach 2018 roku wynik techniczny obniżył się w porównaniu do 2017 roku przede wszystkim w grupie ubezpieczeń odpowiedzialności cywilnej ogólnej (spadek o 116 mln zł, w tym o 103 mln zł w działalności bezpośredniej) oraz ubezpieczeń kredytu i gwarancji (spadek o 5 mln zł, w tym 3 mln zł dotyczyły działalności bezpośredniej).

W ramach Grupy PZU działalność na rynku ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych w Polsce prowadzą: podmiot dominujący Grupy, tj.: PZU, LINK4, oraz TUV PZUW.

Na przestrzeni ostatnich lat, Grupa PZU, wychodząc naprzeciw oczekiwaniom klientów, poszerza swoją ofertę zarówno dla klienta detalicznego jak i korporacyjnego (powołanie towarzystwa ubezpieczeń wzajemnych), tym samym utrzymując wysoki udział w rynku.

Po 3 kwartałach 2018 roku Grupa PZU posiadała 35,9% udziału w rynku ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych wobec 36,8% w analogicznym okresie 2017 roku (odpowiednio 34,8% i 35,8% z działalności bezpośredniej) odnotowując spadek przy jednoczesnym zachowaniu wysokiej rentowności portfela.

Po trzech kwartałach 2018 roku wynik techniczny Grupy PZU (PZU łącznie z LINK4 i TUV PZUW) stanowił 55,2% wyniku technicznego rynku (wynik techniczny Grupy PZU na poziomie 1 306 mln zł wobec wyniku technicznego rynku na poziomie 2 367 mln zł).

Łączna wartość lokat zakładów ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych na koniec III kwartału 2018 roku (bez uwzględnienia lokat w jednostkach podporządkowanych) wyniosła 58 749 mln zł i wzrosła w porównaniu do końca 2017 roku o 9,7%.

Zakłady ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych łącznie oszacowały wartość rezerw techniczno-ubezpieceniowych netto na poziomie 52 110 mln zł, co stanowiło wzrost o 6,9% względem końca 2017 roku.

## Działalność PZU



PZU, będąc podmiotem dominującym Grupy PZU, oferuje szeroki zakres ubezpieczeniowych produktów majątkowych i osobowych, w tym ubezpieczenia komunikacyjne, majątkowe, osobowe, rolne oraz ubezpieczenia od odpowiedzialności cywilnej. Na koniec 2018 roku najistotniejszą grupę produktów stanowiły ubezpieczenia komunikacyjne zarówno pod względem liczby umów ubezpieczenia, jak również udziału składki w łącznej wartości składki przypisanej brutto.

Wobec zmieniających się uwarunkowań rynkowych, w 2018 roku PZU dostosowywał ofertę do nowych zainteresowań i potrzeb klientów wdrażając nowe produkty i innowacyjne rozwiązania.

W zakresie **ubezpieczeń masowych PZU:**

- wprowadził do oferty kolejne ubezpieczenia zdrowotne **PZU Plan na Zdrowie** będące elastyczną propozycją opieki medycznej oferowanej zarówno osobom fizycznym (również prowadzącym działalność gospodarczą) jak i firmom i instytucjom. Klient w zależności od wybranego wariantu otrzymuje, do ubezpieczenia podstawowego, pakiet świadczeń zdrowotnych dostosowując zakres opieki medycznej do swoich potrzeb. Oferta wyróżnia się spośród dostępnych na rynku, oferując szerokie wsparcie w razie problemów zdrowotnych po wypadku – **Plan na Zdrowie** oraz **W Ciężkiej Chorobie**, **W Leczeniu Nowotworu** jak również na co dzień – **W Trosce o Ciebie**;
- wprowadził do sprzedaży internetowej ubezpieczenie **Pewnie na Rower** przygotowane z myślą o jak najszerszej ochronie rowerzystów. Po raz pierwszy klient otrzymuje możliwość zawarcia ubezpieczenia na sezon rowerowy co w praktyce oznacza, że ochrona trwa 7 miesięcy, niezależnie od momentu złożenia wniosku. Klient zyskuje możliwość ubezpieczenia zarówno nowego roweru jak i używanego do czterech lat. Podstawą ubezpieczenia jest NNW na rower, do którego możemy dodać OC rowerzysty, casco roweru czyli ochronę na wypadek kradzieży lub zniszczenia jak i ubezpieczenie bagażu. Ubezpieczenie chroni osobę wskazaną w polisie co oznacza, że może nią być zarówno użytkownik roweru jak i jego właściciel a ochrona OC i NNW działa niezależnie od faktu posiadania roweru jak również czy ubezpieczony korzysta z roweru wypożyczonego;
- wdrożył „szybką ścieżkę sprzedażową” dla produktu **PZU Dom**. Nowy front-end pozwala na błyskawiczne



przygotowanie oferty dostosowanej do profilu klienta jednocześnie w trzech wariantach różniących się zakresem ochrony. System w swojej prostocie i intuicyjności jest zbliżony do ubezpieczeń Direct;

- wprowadził rozwiązanie produktowe w **PZU Auto AC** pozwalające na wykorzystanie w pełni możliwości powstałych w wyniku projektu „Green Parts”. Postanowienia OWU zobowiązują ubezpieczonego do umożliwienia PZU odbioru z warsztatu części zakwalifikowanych do wymiany w celu ich utylizacji i zmniejszenia kosztów szkód. Tym samym PZU bierze odpowiedzialność społeczną za współwytworzenie, a co za tym idzie, za utylizację ok. 4 mln części rocznie. Zagospodarowanie tych pozostałości prowadzone jest zgodnie z Ustawą o odpadach oraz rozporządzeniami w przedmiotowym zakresie. W każdym przypadku PZU pyta klientów czy życzą sobie, aby pozostałości po naprawie pojazdu (uszkodzone części), zostały zagospodarowane przez Partnerów PZU;
- opracował nowy wariant produktu **PZU Pomoc w Drodze – PZU GO**. To innowacyjny produkt wykorzystujący technologię telematyczną potwierdzając tym samym koncentrację PZU na rozwoju innowacyjnych rozwiązań w trosce o życie i zdrowie swoich klientów. W przypadku identyfikacji wypadku drogowego dzięki mobilnej aplikacji połączonej z czujnikiem w pojeździe, PZU podejmuje pomoc lub próbę ratowania życia poprzez kontakt z ubezpieczonym lub z Centrum Powiadamiania Ratowniczego. PZU GO stanowić będzie rozszerzenie i uatrakcyjnienie oferty ubezpieczeń komunikacyjnych o assistance zapewniające pomoc PZU nawet bez konieczności kontaktu ze strony ubezpieczonego.

W segmencie **ubezpieczeń korporacyjnych** większość zmian związana była z podwyższaniem efektywności współpracy z pośrednikami oraz uatrakcyjnieniem oferty dedykowanej zarówno klientom flotowym jak i firmom leasingowym. Najważniejszymi aktywnościami związanymi z ofertą produktową były:

- popularyzacja wdrożonego w ostatnim kwartale ubiegłego roku **ubezpieczenia ryzyk cybernetycznych**. Ubezpieczenie oferuje ochronę przed negatywnymi skutkami ataków hakerskich, w tym działania mające na celu eliminację ataku i przywrócenie działania przedsiębiorstwa. Oferta skierowana jest w szczególności do klientów, u których występuje zagrożenie wycieku danych lub unieruchomienie firmy w wyniku ataku cybernetycznego.

- rozszerzenie oferty dla klientów flotowych o trzy innowacyjne rozwiązania wspierające polskie firmy flotowe w kraju i zagranicą:
- **Wsparcie Prawne za Granicą** skierowane do klientów flotowych świadczących usługi na terenie całej Europy (firm transportowych) a także wszystkich innych przedsiębiorstw, których kierowcy jeżdżą za granicę. Dzięki usłudze asysty prawnej dostępnej w 37 krajach w Europie ubezpieczony uczestniczący w wypadku lub kolizji poprzez infolinię otrzymuje natychmiastowe wsparcie prawne w języku kraju, w którym się znajduje;
- **Usługa doradcza**, w ramach której powołany zespół ekspertów PZU wspiera klientów w mitygacji ryzyka ubezpieczeniowego prowadząc do redukcji frekwencji i wartości średniej szkody a co za tym idzie eliminacji przestojów pojazdów na skutek zdarzeń szkodowych oraz uzyskania stabilnej i przewidywalnej wysokości składki ubezpieczeniowej w kolejnych latach;
- **Usługa telematyczna** dla użytkowników lub posiadaczy flot lekkich. W ramach ochrony ubezpieczeniowej PZU oferuje klientom bezpłatny audyt floty i ocenę posiadanego rozwiązania telematycznego pod kątem jego wpływu na ryzyko ubezpieczeniowe, rekomendując przy tym modyfikacje wspierające bezpieczeństwo kierowców. Wynik audytu będzie stanowił podstawę oceny ryzyka floty i bazę do kalkulacji składki ubezpieczeniowej.

W zakresie **ubezpieczeń finansowych** PZU konsekwentnie wspierał polską gospodarkę udzielając gwarancji ubezpieczeniowych oraz zabezpieczając realizację kontraktów w kluczowych obszarach takich jak: energetyka, przemysł stoczniowy, budowlany oraz działalność naukowa i innowacyjna. Jednocześnie, wychodząc naprzeciw oczekiwaniom klientów, również w zakresie ubezpieczeń finansowych PZU we współpracy z TFI PZU wdrożył nowy produkt będący połączeniem inwestycji w fundusze inwestycyjne i ubezpieczenia straty finansowej zapewniający w razie słabszych wyników inwestycyjnych otrzymanie odszkodowania pokrywającego poniesioną stratę. Program skierowany jest do osób i firm, które planując swoją pierwszą inwestycję w fundusze, chcą połączyć inwestycje w jednostki uczestnictwa PZU SEJF+ z ubezpieczeniem ewentualnej straty finansowej.

W 2018 roku PZU współpracował z 9 bankami oraz z 10 partnerami strategicznymi. Kontrahenci PZU są liderami

# Działalność Grupy PZU

w swoich branżach oraz posiadają bazy klientów o dużym potencjale dającym możliwość rozbudowania oferty o kolejne, innowacyjne produkty. PZU współpracuje z bankami z Grupy PZU tj.: Alior Bank oraz Pekao rozpoczynając wdrożenie kompleksowej oferty z wykorzystaniem sieci dystrybucyjnej. Współpraca z Pekao oraz Alior Bank pozwala PZU zaoferować klientom pełen zakres usług zarówno finansowych jak i ubezpieczeniowych na każdym etapie ich życia. W obszarze **partnerstwa strategicznego** współpraca dotyczyła przede wszystkim firm z branży telekomunikacyjnej i energetycznej, za pośrednictwem których oferowano ubezpieczenia sprzętu elektronicznego oraz usługi assistance np. pomoc elektryka lub hydraulika. W ramach oferowania ubezpieczeń na rynku e-commerce PZU rozpoczął współpracę z Allegro oraz z PLL LOT.

## Działalność LINK4



LINK4 będąc 15 lat temu pierwszą firmą na rynku ubezpieczeniowym w Polsce sprzedającą produkty przez telefon, wciąż pozostaje jednym z liderów ubezpieczeń direct rozszerzając swoją działalność o współpracę z multiagencjami, bankami oraz partnerami strategicznymi. Spółka oferuje szeroki zakres ubezpieczeniowych produktów majątkowych i osobowych, w tym ubezpieczenia komunikacyjne, majątkowe, osobowe oraz ubezpieczenia od odpowiedzialności cywilnej.

Spółka główny nacisk kładzie na rozwój innowacyjnych technologii wdrażanych zarówno w procesach obsługi klienta jak i w procesach wewnętrznych mających na celu ich optymalizację i poprawę efektywności.

Najważniejszymi aktywnościami, związanymi ze zmianą oferty produktowej w 2018 roku, były:

- uruchomienie unikalnej na polskim rynku linii produktów dedykowanych przyszłym i obecnym rodzicom. W nowej ofercie LINK4 Mama, zarówno przyszli, jak i obecni rodzice mają do wyboru dwa rodzaje pakietów, z których mogą skorzystać w całości lub dostosować je według swoich potrzeb, co zostało docenione przez komisję projektu Laur Konsumenta - marka **LINK4 Mama** otrzymała tytuł **Odkrycia Roku 2018**. Firma postawiła również na nowatorski sposób promowania nowej marki podejmując współpracę z czołowymi polskimi blogerami prowadzącymi portale parentingowe. W pakiecie LINK4 Mama klienci mogą skorzystać z NNW Mama oraz OC w życiu prywatnym, które obejmuje szkody wyrządzone osobom trzecim zarówno

przez mamę jak i przez dzieci. Decydując się na jeden z tych produktów lub oba jednocześnie, istnieje możliwość uzupełnienia ubezpieczenia o pakiet medyczny dla mamy, w ramach którego LINK4 zorganizuje i pokryje połowę kosztów wizyt u lekarzy różnych specjalizacji, pomoc prawną oraz Pakiet Assistance Szybka Pomoc z całonocnym concierge bez limitu. Drugi z pakietów LINK4 Dziecko można skonstruować dowolnie, włączając do niego dowolną liczbę produktów w ofercie, tj. NNW Dziecko, pakiet medyczny dla dziecka oraz Pakiet Assistance Szybka Pomoc;

- rozszerzenie oferty dla klientów posiadających polisę komunikacyjną w LINK4 o produkty:
- **Wracaj do Zdrowia** oferowany klientom posiadającym polisę komunikacyjną NNW LINK4. W ramach ubezpieczenia klient uzyskuje dostęp do lekarzy specjalistów, rehabilitacji ambulatoryjnej, wybranych badań i zabiegów, a także specjalistycznej diagnostyki oferowanej w ponad 2 tys. placówek medycznych PZU Zdrowie w ponad 500 miastach na terenie całego kraju,
- **Pomoc po kradzieży** oferowany klientom posiadającym polisę komunikacyjną OC lub pakiet. W ramach ubezpieczenia klient uzyskuje rekompensatę za rzeczy znajdujące się w skradzionym pojeździe oraz zwrot dodatkowych kosztów związanych z kradzieżą samochodu. Dodatkowo, klient uzyskuje wsparcie infolinii w postępowaniu po kradzieży pojazdu;
- wzbogacenie obecnej oferty produktowej dostosowując ją do zmieniających się oczekiwań klienta (np. w OC w życiu prywatnym rozszerzenie zakresu terytorialnego do Europy, podniesienie sum ubezpieczenia w ubezpieczeniu podróży – możliwość ubezpieczenia kosztów leczenia do 800 tys. zł) oraz wprowadzenie unikalnych rozwiązań na rynku uatrakcyjniających produkty LINK4 (alerty pogodowe dla klientów posiadających ubezpieczenie mieszkania a od stycznia 2019 roku również klientów posiadających AutoCasco lub SmartCasco).

## Działalność TUW PZUW



Rok 2018 był trzecim rokiem aktywnej działalności TUW Polskiego Zakładu Ubezpieczeń Wzajemnych.

Spółka zapewnia swoim klientom elastyczny, optymalizujący koszty i zakres ochrony, program ubezpieczeniowy.



Od 2016 roku sprzedaje i obsługuje ubezpieczenia dla podmiotów różnych branż koncentrując się na współpracy z dużymi podmiotami gospodarczymi, podmiotami medycznymi (szpitale i przychodnie) oraz jednostkami samorządu terytorialnego. Podmioty, współpracując w ramach modelu TUW, zyskują możliwość rozpraszania ryzyka w ramach związków wzajemności dostosowanych do specyfiki danej grupy podmiotów i obniżenia dzięki temu kosztów składki ubezpieczeniowej. Towarzystwo posiada 246 członków, dla których utworzono 44 związki wzajemności członkowskiej.

W 2018 roku główny nacisk został położony na ciągłe ulepszanie oferty produktowej, rozbudowę zespołu profesjonalistów zapewniających kompleksową obsługę ubezpieczeń członków towarzystwa oraz dostosowanie oferty do potrzeb klientów.

Najważniejszymi aktywnościami, związanymi ze zmianą oferty produktowej w 2018 roku, były:

- uzyskanie zgody KNF na rozszerzenie działalności o 2 grupę ustawową, co dało możliwość uzupełnienia oferty PZUW o kolejny filar jakim są ubezpieczenia zdrowotne, w tym:
  - **Medycyna pracy** - oferowane pracownikom świadczącym pracę na rzecz firm będących Członkami TUW PZUW. W ramach ubezpieczenia klient uzyskuje dostęp do szerokiego pakietu badań obejmującego m.in. orzecznictwo lekarskie, sprawowanie profilaktycznej opieki zdrowotnej na rzecz pracowników oraz ocenę możliwości wykonywania pracy z uwzględnieniem stanu zdrowia i zagrożenia występującego na określonym stanowisku pracy,
  - **Grupowe ubezpieczenie TUW PZUW Opieka Medyczna** będące uzupełnieniem podstawowej oferty TUW PZUW skierowanej do pracowników Członków Towarzystwa. W pakiecie Opieki Medycznej klienci mogą skorzystać m.in. z konsultacji lekarskich, zabiegów ambulatoryjnych oraz diagnostyki laboratoryjnej i obrazowej w ponad 2,1 tys. placówek medycznych PZU Zdrowie w ponad 500 miastach w Polsce;
- wprowadzenie do oferty, jako pierwszy ubezpieczyciel w Polsce, **Ubezpieczenia Odpowiedzialności Cywilnej Członków Władz Podmiotu Leczniczego**. Rozszerzenie oferty jest elementem ekspansji towarzystwa na rynku podmiotów medycznych, w tym zwłaszcza szpitali, które są jedną z głównych osi strategii TUW PZUW na kolejne lata. Produkt, kierowany do klientów TUW PZUW posiadających co najmniej obowiązkowe ubezpieczenia OC podmiotu

leczniczego, chroni przedstawicieli kierownictwa podmiotów leczniczych przed finansowymi skutkami błędnych decyzji zarządczych, zaniechań lub złamania procedur;

- wdrożenie kompleksowego ubezpieczenia cybernetycznego, które oferuje ochronę przed negatywnymi skutkami szkód związanych z eksploatacją sieci komputerowej oraz naruszeniem bezpieczeństwa sieci, w tym w wyniku cyberterroru;
- uruchomienie programu ubezpieczeniowego dla instytucji kościelnych obejmującego swym zakresem ubezpieczenie mienia i odpowiedzialności cywilnej w ramach dedykowanego Związku Wzajemności Członkowskiej.

### **Czynniki, w tym zagrożenia i ryzyka, które będą miały wpływ na działalność sektora ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych w 2019 roku**

Obok zdarzeń o charakterze losowym (takich jak: powódzie, susza oraz przymrozki wiosenne), do głównych czynników, które wpływać mogą na sytuację sektora ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych w 2019 roku zaliczają się:

- możliwe spowolnienie wzrostu gospodarczego w Polsce. Gorsza sytuacja finansowa firm może wpłynąć na wzrost ryzyka kredytowego, zwiększenie szkodowości portfela ubezpieczeń finansowych oraz wyhamowanie dynamiki składki przypisanej brutto;
- możliwe spowolnienie dynamiki składki przypisanej brutto głównie w konsekwencji osiągniętej w ostatnich latach rentowności portfela ubezpieczeń komunikacyjnych a tym samym powrót do aktywnej polityki cenowej oraz rywalizacji o klienta;
- orzecznictwo sądów w zakresie wysokości wypłat zadośćuczynień pieniężnych z ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych na rzecz najbliższych członków rodziny zmarłego za doznaną krzywdę (art. 446 k.c.);
- wzrost cen części zamiennych wpływających na koszty likwidacji szkód na skutek spadku wartości złotego polskiego wobec euro;
- zmiany trendów i zachowań klientów w kierunku indywidualizacji oferty i elektronicznego, szybkiego oraz bez-papierowego sposobu zawierania, jak i obsługi ubezpieczeń, co wymusza na zakładach ubezpieczeń konieczność szybkiego dostosowywania się do oczekiwań;
- pojawienie się kolejnych regulacji bądź obciążeń finansowych zakładów ubezpieczeń.



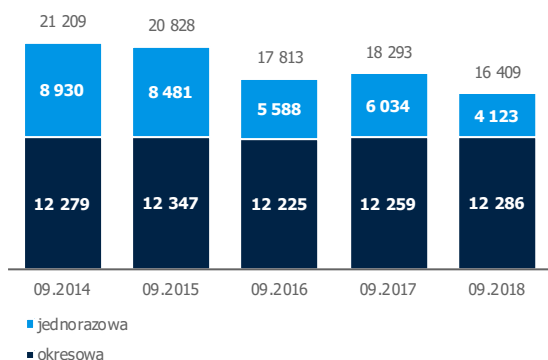
# Działalność Grupy PZU

## 3.3 Ubezpieczenia na życie (PZU Życie)

### Sytuacja na rynku

Rynek ubezpieczeń na życie w Polsce liczony składką przypisaną brutto wyniósł po 3 kwartałach 2018 roku 16 409 mln zł, co oznacza, że w okresie ostatnich 5 lat średniorocznie spadał o 6,7%. Zebrana w ciągu trzech kwartałów 2018 roku składka była jednocześnie niższa niż w analogicznym okresie poprzedniego roku o 10,3%. Wynikało to głównie ze zmian w zakresie składki jednorazowej w produktach o charakterze inwestycyjnym, podczas gdy składka w produktach okresowych utrzymywała się na podobnym poziomie.

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



Źródło: KNF Biuletyn Kwartalny. Rynek ubezpieczeń 3/2018, Rynek ubezpieczeń 3/2017, Rynek ubezpieczeń 3/2016, Rynek ubezpieczeń 3/2015, Rynek ubezpieczeń 3/2014

Zmiany poziomu i dynamiki składki na rynku ubezpieczeń na życie w ostatnich latach stymulowane są głównie składką jednorazową w produktach o charakterze inwestycyjnym. Należy zwrócić uwagę, że również po trzech kwartałach

2018 roku spadek składki dla całego rynku w ujęciu rok do roku dotyczył w większym stopniu składki jednorazowej (spadek o 1 911 mln zł, tj. 31,7% r/r). Jednocześnie dynamika dla analogicznego okresu 2017 roku była dodatnia i wyniosła 8,0%. Średnioroczna dynamika składki jednorazowej od 2013 wynosiła -18,3%. Przyczyn spadku przypisu składki jednorazowej w kilkuletnim trendzie należy upatrywać w zmianach sytuacji na rynku kapitałowym oraz w otoczeniu prawnym. Rekordowo niskie stopy procentowe miały wpływ na spadek rentowności tzw. polisolokat, prowadząc tym samym do zwiększonego zainteresowania innymi produktami inwestycyjnymi. Dodatkowo, 1 stycznia 2015 roku wprowadzono podatek od krótkoterminowych produktów na życie i dożycie o stałej stopie zwrotu lub zwrocie opartym o indeksy, co również wpłynęło na mniejsze zainteresowanie klientów tego typu produktami i w końcu do wycofania, szczególnie tych pierwszych, z oferty zakładów ubezpieczeń. W kolejnych latach wytyczne organu nadzoru, w tym dotyczące poziomu opłat ponoszonych przez klientów produktów z Ubezpieczeniowym Funduszem Kapitałowym (UFK) oraz dyrektywy unijne regulujące rynek tego rodzaju produktów i ich dystrybucji doprowadziły do ograniczenia ich sprzedaży przez zakłady ubezpieczeń, w szczególności we współpracy z bankami. Kolejne kwartały 2018 roku charakteryzowały się spadkiem poziomu przypisu ze składką jednorazową do najniższych wartości od wielu lat.

Efektom zachodzących na rynku zmian był wzrost znaczenia składki okresowej, która stanowi przewagę konkurencyjną PZU Życie na rynku. W ciągu 3 kwartałów 2018 roku składka tego typu była wyższa o 0,2% w porównaniu do tego samego okresu 2017 roku, a średnioroczny wzrost przez 5 ostatnich lat wynosił 0,6%. Pomimo spadku przypisu okresowego w polisach na życie, związanych z ubezpieczeniowym

### Rynek ubezpieczeń na życie - składka przypisana brutto (w mln zł)

Składka przypisana brutto	1 stycznia - 30 września 2018			1 stycznia - 30 września 2017		
	PZU Życie	Rynek	Rynek bez PZU Życie	PZU Życie	Rynek	Rynek bez PZU Życie
Składka okresowa	5 650	12 286	6 636	5 617	12 259	6 642
Składka jednorazowa	547	4 123	3 576	753	6 034	5 281
<b>RAZEM</b>	<b>6 197</b>	<b>16 409</b>	<b>10 212</b>	<b>6 370</b>	<b>18 293</b>	<b>11 923</b>

Źródło: KNF ([www.knf.gov.pl](http://www.knf.gov.pl)). Biuletyn Kwartalny. Rynek ubezpieczeń 3/2018, Rynek ubezpieczeń 3/2017, dane PZU Życie

funduszem kapitałowym wciąż rośnie składka ochronna w grupach I i V.

Jednocześnie rośnie koncentracja rynku mierzonego okresową składką przypisaną brutto. Nie zmieniła się kolejność największych podmiotów na rynku ale wzrósł ich łączny udział, szczególnie pierwszych czterech.

Łączny wynik techniczny uzyskany przez zakłady ubezpieczeń na życie w trakcie trzech kwartałów 2018 roku był niższy o 11 mln zł (0,5%) niż w analogicznym okresie 2017 roku i wyniósł 2 407 mln zł. Spadek o 116 mln zł (19,7%) nastąpił w grupie ubezpieczeń na życie (I grupa), a jednym z kluczowych czynników był spadek przychodów z działalności lokacyjnej w części alokowanej do tej grupy produktów. Jednocześnie poprawie o 81 mln zł rok do roku uległ wynik w segmencie ubezpieczeń na życie, jeżeli są związane z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym (grupa III) oraz o 55 mln zł ubezpieczeń wypadkowych i chorobowych (grupa V). W pierwszym przypadku poprawa nastąpiła w wyniku spadku poziomu kosztów, głównie akwizycji po spadku poziomu przychodów. Natomiast w drugim przyczyną był wzrost poziomu biznesu przy jednoczesnym spadku szkodowości.

W tym samym okresie zakłady ubezpieczeń na życie wypracowały wynik netto na poziomie 1 964 mln zł, co stanowiło wzrost r/r o 105 mln zł, tj. 5,6%. Poprawa wyniku to efekt lepszych niż w analogicznym okresie 2017 roku wyników inwestycyjnych ubezpieczycieli w zakresie lokat wolnych środków zakładów oraz dodatkowo niższych pozostałych kosztów operacyjnych.

Wartość lokat zakładów ubezpieczeń na życie na koniec III kwartału 2018 roku wyniosła 40 912 mln zł, co oznacza wzrost

o 0,6% w porównaniu do końca 2017 roku. Natomiast ujemne wyniki inwestycyjne oraz rosnący poziom wykupów przy jednoczesnym spadku poziomu wpłat środków do funduszy przez klientów przyczyniły się do zmniejszenia aktywów netto ubezpieczeń na życie, gdy ryzyko lokaty (inwestycyjne) ponosi ubezpieczający (o 9,3% do poziomu 53 633 mln zł).

### Działalność PZU Życie



W ramach Grupy PZU działalnością na polskim rynku ubezpieczeń na życie zajmuje się PZU Życie. PZU Życie oferuje szeroki zakres ubezpieczeniowych produktów na życie, które do celów zarządczych raportowane

i analizowane są w podziale na trzy segmenty: ubezpieczenia grupowe i indywidualnie kontynuowane, ubezpieczenia indywidualne oraz kontrakty inwestycyjne.

W ciągu 3 kwartałów 2018 roku PZU Życie zebrał 37,8% składki przypisanej brutto wszystkich zakładów ubezpieczeń na życie, co oznacza dalszy wzrost w stosunku do ubiegłorocznego udziału w rynku (+3,0 p.p.). Przyczyną wzrostu udziału PZU Życie jest wyższa niż łącznie dla pozostałych konkurentów dodatnia dynamika r/r składki przypisanej brutto płatnej okresowo oraz niższy niż przeciętnie dla pozostałych uczestników rynku spadek r/r składki płatnej jednorazowo, przy jednocześnie niższym jej udziale w portfelu Spółki.

PZU Życie wciąż pozostawał zdecydowanym liderem w segmencie składki płaconej okresowo. W trakcie 3 kwartałów 2018 roku pozyskał 46,0% tego rodzaju składek firm ubezpieczeniowych, co oznacza wzrost udziału w tym segmencie rynku w stosunku do ubiegłego roku o 0,2 p.p. oraz, po raz kolejny, najwyższy poziom udziału w rynku od 2010 roku. Dynamika rok do roku składki przypisanej brutto

### Rynek ubezpieczeń na życie - składka przypisana brutto vs wynik techniczny (w mln zł)

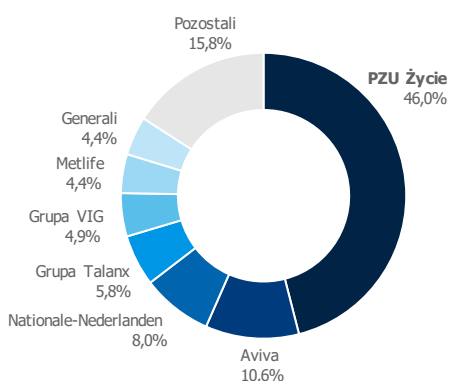
składka przypisana brutto vs wynik techniczny	1 stycznia - 30 września 2018			1 stycznia - 30 września 2017		
	PZU Życie	Rynek	Rynek bez PZU Życie	PZU Życie	Rynek	Rynek bez PZU Życie
Składka przypisana	6 197	16 409	10 212	6 370	18 293	11 923
Wynik techniczny	1 267	2 407	1 139	1 245	2 418	1 173
Rentowność	20,4%	14,7%	11,3%	19,6%	13,2%	9,8%

Źródło: KNF ([www.knf.gov.pl](http://www.knf.gov.pl)). Biuletyn Kwartalny. Rynek ubezpieczeń 3/2018, Rynek ubezpieczeń 3/2017, dane PZU Życie

# Działalność Grupy PZU

PZU Życie w tym segmencie wyniosła 0,6%, przy ujemnej dynamice łącznie pozostałych uczestników rynku na poziomie -0,1%. Jednym z głównych czynników był dynamiczny rozwój portfela ubezpieczeń zdrowotnych. PZU Życie posiadał w swoim portfelu już ponad 1,8 mln tego rodzaju polis. Udział PZU wyłącznie w segmencie ubezpieczeń na życie (grupa I) dla składki opłacanej okresowo po III kwartale 2018 roku wyniósł 64,0% mierząc składką przypisaną brutto oraz 70,7% mierząc liczbą czynnych umów. Natomiast względem sposobu zawarcia umowy udział PZU wyłącznie w segmencie ubezpieczeń na życie (grupa I) kształtował się na poziomie – 66,6% dla umów zawartych w formie grupowej oraz 39,2% dla umów indywidualnych (mierząc składką przypisaną brutto).

## Zakłady ubezpieczeń na życie - udział w okresowej składce przypisanej brutto za 3 kwartały 2018 roku (w %)



Grupy kapitałowe: Talanx - Warta, Europa, Open Life; VIG - Compensa, Vienna Life; Aviva - Aviva, Santander - Aviva  
Źródło: KNF Biuletyn Kwartalny. Rynek ubezpieczeń 3/2018

Wynik techniczny PZU Życie stanowił ponad połowę wyniku uzyskiwanego przez wszystkie towarzystwa ubezpieczeń na życie. Świadczy to o wysokiej rentowności oferowanych produktów. Marża wyniku technicznego PZU Życie na składce przypisanej brutto blisko dwukrotnie przekraczała marżę uzyskiwaną łącznie przez resztę towarzystw oferujących ubezpieczenia na życie (20,4% wobec 11,3%).

### Oferta produktowa

PZU Życie jako powszechny i największy ubezpieczyciel na polskim rynku, konsekwentnie poszerza swoją ofertę produktową o nowe produkty lub zmodyfikowane już istniejące, aby móc chronić klienta na każdym etapie

jego życia. Zmiany w ofercie produktowej mają na celu przyciągnięcie nowych klientów i zwiększenie ochrony dla będących już w portfelu wraz z budową ich lojalności oraz poprawą satysfakcji. Wykorzystując unikalną w branży synergię kompetencji Grupy PZU (ubezpieczyciela, operatora medycznego, zarządzającego inwestycjami), spółka może kompleksowo zadbać o życie, zdrowie i oszczędności klientów, zapewniając im jak najszerze wsparcie.

Równocześnie zmiany w ofercie uwzględniają zmieniające się wymagania regulatora oraz rosnącą ustawową ochronę konsumenta. PZU Życie prezentuje postawę *customer-oriented*, projektując ofertę i proces obsługi klienta tak, aby ten czuł się w pełni zaopiekowany i usatysfakcjonowany. Warto podkreślić, że wprowadzone w 2018 roku zmiany dotyczą nie tylko samego produktu, ale również unowocześnienia i uproszczenia sposobu oferowania i zawierania ubezpieczeń (procesy i front-end systemowy), a także umożliwienia klientowi skorzystania z wielu różnych sposobów kontaktu z zakładem ubezpieczeń (np. w oddziale, poprzez telefon, mail, konto klienta, osobę prowadzącą techniczną obsługę ubezpieczenia w zakładzie pracy, czy za pośrednictwem pośrednika ubezpieczeniowego, zarówno wyłącznego jak i zewnętrznego).

### Największe zmiany produktowe w 2018 roku

W ramach ubezpieczeń grupowych i indywidualnie kontynuowanych (ochronnych) w 2018 roku PZU Życie wprowadził następujące główne zmiany:

#### Klient SOHO

W ramach ubezpieczeń dedykowanych do Segmentu SOHO (mikrobiznesu prowadzonego przez jedno lub dwuosobowe podmioty prowadzące działalność gospodarczą) w październiku 2018 roku połączono dwa istniejące produkty: Mój Biznes oraz Zdrowy Biznes z benefitem cenowym zakupu łączonego (2w1). Łączona oferta zapewnia kompleksową ochronę klientom obejmującą zarówno wsparcie finansowe uposażonych w razie śmierci, choroby lub po nieszczęśliwym wypadku, jak i dostęp do prywatnej opieki medycznej ubezpieczonych.

#### Klient MSP

Główna zmiana, która zaszła w 2018 roku, w ramach ubezpieczeń grupowych dla segmentu MSP to listopadowe wdrożenie nowego produktu ochronno-zdrowotnego **PZU Ochrona i Zdrowie**. W ramach ubezpieczenia, Spółka oferuje m.in. świadczenie w razie śmierci ubezpieczonego, wsparcie



finansowe i usługi medyczne w razie ciężkiej choroby i wypadku. Ubezpieczenie składa się z 3 pakietów: **Moje Zdrowie**, **Moja Rodzina**, **Mój Wybór**.

- Pakiet **Moje Zdrowie** obejmuje prywatną opiekę medyczną – w razie choroby (zarówno ciężkiej, jak i zwykłego przeziębienia) oraz nieszczęśliwego wypadku, a także profilaktykę. Dodatkowo, w razie ciężkiej choroby lub nieszczęśliwego wypadku ubezpieczony otrzymuje od PZU wsparcie finansowe;
- W ramach pakietu **Moja Rodzina** bliscy ubezpieczonego otrzymują wsparcie finansowe w razie jego śmierci spowodowanej chorobą lub nieszczęśliwym wypadkiem (również komunikacyjnym). Pakiet zapewnia również świadczenie dla ubezpieczonego z okazji narodzin dziecka i wsparcie finansowe w razie śmierci bliskich;
- Każdy ubezpieczony (pracownik) może dopasować ubezpieczenie do swoich potrzeb i indywidualnie poszerzyć zakres ubezpieczenia o dodatkowe opcje z pakietu **Mój Wybór**. W ramach tego pakietu PZU Życie zapewnia pomoc finansową w razie wypadków w życiu codziennym, umożliwia doubezpieczenie członków rodziny w zakresie opieki medycznej oraz finansuje zakup określonych leków na receptę (w wysokości 80% ich ceny).

#### Klient korporacyjny

W marcu 2018 roku zostały wdrożone dwa nowe dodatki zdrowotne do grupowego ubezpieczenia na życie P Plus:

- **PZU w Trosce o Zdrowie**. Zakres ubezpieczenia obejmuje m.in. konsultacje specjalistyczne, zabiegi rehabilitacyjne, badanie EKG, TK i MRI w przypadku wystąpienia choroby układu krążenia, choroby układu nerwowego, nowotworu złośliwego i oponiaka. Główne korzyści dla klienta to:
  - dostęp do prywatnej opieki medycznej – po dostarczeniu dokumentacji potwierdzającej wystąpienie ciężkiej choroby,
  - opiekun wspierający pacjenta i jego rodzinę podczas całej ścieżki leczenia,
  - szybki czas realizacji usług w prywatnych placówkach medycznych w całej Polsce,
  - opieka psychologiczna;
- **PZU Powrót do sprawności** – opieka medyczna w razie wypadku na drodze lub w pracy. Zakres dostępnych usług obejmuje konsultacje specjalistyczne, wybrane badania diagnostyczne i pakiet zabiegów rehabilitacyjnych;

W listopadzie 2018 roku wdrożono zmiany systemowe i postanowienia dodatkowe do OWU produktów grupowych na życie P Plus i Pełnia Życia w związku z postępowaniem UOKiK

SŁOWNNIK (doprecyzowanie listy wyłączeń odpowiedzialności i wprowadzenie definicji postępowania diagnostyczno-leczniczego do OWU).

#### Klient indywidualnie kontynuujący ubezpieczenie

W kwietniu 2018 roku PZU Życie rozpoczął rozszerzenie pilotażu sprzedaży oferty ubezpieczenia **Kontynuacja dla Ciebie** na całą Polskę. Ubezpieczenie to jest alternatywą wobec standardowej indywidualnej kontynuacji. Produkt ten ma na celu zagwarantowanie pakietu świadczeń zbliżonego do oferty grupowej, którą chce kontynuować ubezpieczony i stanowi odpowiedź na potrzeby młodszych klientów.

W ramach rozwoju oferty dla klienta indywidualnie kontynuującego ubezpieczenie, wdrożono do sprzedaży kolejne ubezpieczenia dodatkowe:

- **PZU Uraz Ortopedyczny** – ubezpieczenie zapewniające prywatną opiekę medyczną w razie urazu ortopedycznego spowodowanego nieszczęśliwym wypadkiem;
- **Dodatkowe ubezpieczenie na wypadek zawału serca albo udaru mózgu** – ubezpieczenie zapewniające wsparcie finansowe w razie zawału lub udaru.

Zgodnie z decyzją UOKiK zostały wprowadzone zmiany redakcyjne w OWU ubezpieczeń dodatkowych – **Z Kartą Apteczną i Asystent w Czasie Utraty Zdrowia** – do ubezpieczeń indywidualnie kontynuowanych, dotyczące zapisów o wyłączeniach zdarzeń uprzednio istniejących przed początkiem odpowiedzialności ubezpieczeniowej.

Dodatkowo, w trosce o zrozumiałość i jasność przekazu do klienta, pisma dotyczące ubezpieczeń indywidualnie kontynuowanych są zmieniane na prosty język dostosowany do konsumenta we współpracy z katedrą Języka Polskiego na Uniwersytecie Wrocławskim. Kontynuacja prac w tym obszarze będzie miała miejsce w 2019 roku.

#### Klient indywidualny

W ramach indywidualnych ubezpieczeń o charakterze ochronnym w 2018 roku PZU Życie wdrożył:

- w kanale direct (na stronie [moje.pzu.pl](http://moje.pzu.pl)) ubezpieczenie o charakterze wypadkowym **PZU Ja Plus**. Jest to ubezpieczenie, w ramach którego PZU obejmuje ochroną nie tylko ubezpieczonego (rodzica) ale też wszystkie dzieci (które ukończyły 1. rok życia i nie ukończyły 18 lat). Ubezpieczenie zapewnia wypłatę świadczenia w razie pobytu w szpitalu, złamania kości, trwałego inwalidztwa, jak również w razie śmierci w wyniku nieszczęśliwego

# Działalność Grupy PZU

wypadku lub wypadku komunikacyjnego. Przy zawarciu umowy klient nie musi przekazywać informacji o swoim stanie zdrowia. Dodatkowo, w sposób specjalny traktujemy klientów z Kartą Dużej Rodziny – jeśli na etapie świadczenia ubezpieczony albo uposażony posiadać będą Kartę Dużej Rodziny, wypłacimy świadczenie wyższe o 30%;

- w Sieci Oddziałów PZU i Sieci Agencyjnej nowe ubezpieczenie na życie i dożycie **PZU Gwarantowane Jutro**. Wraz z umową podstawową wdrożone zostały 4 umowy dodatkowe (na wypadek śmierci spowodowanej nieszczęśliwym wypadkiem, na wypadek śmierci spowodowanej wypadkiem komunikacyjnym, na wypadek pobytu w szpitalu, świadczenie miesięczne na wypadek śmierci ubezpieczonego). Kolejne umowy dodatkowe zostaną wdrożone na początku 2019 roku;
- promocję „Dwunasta składka – płac mniej albo wcale” w ubezpieczeniu posagowym **PZU Start w Dorosłość**. Promocja zakłada premiowanie klientów za przeprowadzenie symulacji, pozostawienie danych ze zgodą marketingową oraz zakup tego rodzaju polisy;
- indywidualne ubezpieczenie na życie **pożyczkobiorców** pożyczek gotówkowych udzielanych przez **Alior Bank**;
- w **Banku Pekao** ubezpieczenie na życie dla **pożyczkobiorców** pożyczek gotówkowych (CPI PEX).

W ramach ubezpieczeń o charakterze inwestycyjnym PZU Życie dokonał następujących zmian w ofercie produktowej:

- wdrożenie do sprzedaży w Banku Pekao **Program Inwestycyjny Multi-Alokacja** (produkt *unit linked* ze składką jednorazową dla klientów Private Banking) oraz **Świat Inwestycji Premium** (produkt *unit linked* ze składką jednorazową dla klientów Sieci Detalicznej oraz CDM Pekao);
- w celu zwiększenia efektywności współpracy w ramach grupy kapitałowej i zoptymalizowania procesów obsługowych produkty *bancassurance* typu *unit-linked* (Multi Kapitał, Program Inwestycyjny World), zostały zmigrowane z systemów dotychczasowego agenta transferowego do systemów Pekao Financial Services;
- przeprowadzenie kolejnych subskrypcji cieszącego się dużym zainteresowaniem klientów ubezpieczenia strukturyzowanego Świat Zysków. W ramach poszczególnych subskrypcji oferowane były zróżnicowane strategie inwestycyjne, dostosowujące się do zmiennych warunków rynkowych oparte o różne modele naliczania bonusu inwestycyjnego.

W pozostałych inicjatywach PZU cały czas stawia na lepsze zrozumienie potrzeb klienta i budowanie z nim długoterminowych relacji. PZU chce szybko reagować na zmiany w otoczeniu dopracowaną ofertą oraz jasnymi przekazami komunikacyjnymi poprzez:

- tworzenie modeli predykcyjnych odejść klientów oraz szybkie i skuteczne reagowanie na symptomy niezadowolenia klienta;
- rozwój programu lojalnościowego;
- prosty i przejrzysty układ i opis produktów na nowej stronie [www.pzu.pl](http://www.pzu.pl).

Ponadto, mając na uwadze otoczenie regulacyjno-prawne i wymogi stawiane przed PZU, dostosowano produkty do unijnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych (RODO) SŁOWNIK. Zmiany objęły proces sprzedaży, wdrażania i obsługi produktu.

## Czynniki, w tym zagrożenia i ryzyka, które mogą mieć wpływ na działalność sektora ubezpieczeń na życie w 2019 roku

Do głównych czynników ryzyka na rynku ubezpieczeń na życie w 2019 roku należą:

- perspektywa wyższej inflacji i wzrostu gospodarczego sprzyjająca wzrostowi rentowności obligacji skarbowych, co długookresowo jest korzystne dla Grupy PZU, choć krótkoterminowo może wpłynąć niekorzystnie na dochody z lokat;
- słabsza koniunktura na rynkach kapitałowych skutkująca obniżeniem atrakcyjności produktów, w szczególności UFK;
- zmiany demograficzne i starzejące się społeczeństwo oraz wynikające z tego zmiany dotychczasowego poziomu śmiertelności, dzietności i zachorowalności, szczególnie na choroby cywilizacyjne;
- stała presja na cenę w ubezpieczeniach grupowych oraz walka o właścicielstwo klienta (w tym jego danych) skutkująca obniżaniem marż dla ubezpieczyciela i jakości oferowanego produktu oraz tworzeniem barier wejścia i wyjścia dla klientów u pośredników niezależnych;
- zmiany trendów i zachowań klientów w kierunku indywidualizacji oferty i elektronicznego, szybkiego oraz bez-papierowego sposobu zawierania, jak i obsługi ubezpieczeń, co wymusza na zakładach ubezpieczeń konieczność szybkiego dostosowywania się do oczekiwań;
- pojawienie się nowych konkurentów i rozwiązań, m.in. operatorów dużych baz klientów lub tzw. insurtech;



- konsekwencje wejścia w życie ustawy o dystrybucji ubezpieczeń tzw. Dyrektywy IDD SŁOWNIK;
- dalsze konsekwencje wejścia w życie dyrektywy MIFID II;
- wejście w życie nowego systemu zabezpieczenia emerytalnego (Pracownicze Plany Kapitałowe) i jego wpływ na dotychczas funkcjonujące produkty III filaru emerytalnego.

### 3.4 Bankowość (Bank Pekao, Alior Bank)

#### Sytuacja na rynku

Na koniec grudnia 2018 roku działalność prowadziły 32 banki komercyjne, 549 banków spółdzielczych oraz 31 oddziałów instytucji kredytowych.

Sytuacja sektora bankowego w 2018 roku pozostawała stabilna, czemu sprzyjało utrzymujące się ożywienie gospodarki oraz funkcjonowanie banków w środowisku niskich stóp procentowych. W 2018 roku sektor bankowy wypracował zysk netto na poziomie 14,7 mld zł tj. o ponad 1,0 mld zł (o 7,5%) więcej od wyniku osiągniętego w 2017 roku.

Główny wpływ na kształtowanie się wyniku netto sektora miała poprawa wyniku z działalności operacyjnej (do 19,1 mld zł, tj. o 3,5% więcej w porównaniu do 2017 roku), która nastąpiła w rezultacie istotnego wzrostu wyniku odsetkowego związanego ze zwiększeniami bazy kredytowej, przy jednoczesnym spadku poziomu wyniku z tytułu opłat i prowizji.

Należności brutto od sektora niefinansowego (bez instrumentów dłużnych) na koniec grudnia 2018 roku wzrosły o 6,0% r/r i wyniosły 1 015 mld zł. Głównymi obszarami wzrostu były należności od przedsiębiorstw (+6,8% r/r) oraz należności od gospodarstw domowych (+5,7% r/r).

W obszarze kosztów działania banków (bez uwzględnienia amortyzacji i rezerw) zanotowano wzrost o 1,7%. Zmiana spowodowana była rosnącymi kosztami pracowniczymi (o 2,5%) oraz wzrostem kosztów ogólnego zarządu (o 0,8%).

Na koniec grudnia 2018 roku aktywa sektora bankowego osiągnęły wartość 1,9 bln zł i były wyższe od stanu na koniec 2017 roku o 119,4 mld zł tj. o 6,7%.

Portfel (brutto) kredytów konsumpcyjnych w skali roku zwiększył się odpowiednio o 7,9 mld zł a portfel kredytów

mieszkaniowych dla gospodarstw domowych wzrósł w tym samym czasie o 27,7 mld zł. W ramach należności od przedsiębiorstw niefinansowych portfele (brutto) kredytów operacyjnych wzrosły o 13,1 mld zł podczas gdy kredyty inwestycyjne spadły o 0,8 mld zł. Wartość brutto portfela kredytów na nieruchomości udzielonych przedsiębiorstwom niefinansowym zwiększyła się w ciągu roku o 9,4 mld zł.

Wartość depozytów sektora niefinansowego wzrosła w 2018 roku o 88,2 mld zł.

Wielkość funduszy własnych sektora bankowego dla współczynników kapitałowych, wyliczona zgodnie z regulacjami zawartymi w Rozporządzeniu CRR<sup>1</sup>, wyniosła na koniec grudnia 2018 roku 204,6 mld zł i w porównaniu do końca grudnia 2017 roku wzrosła o 3,5%.

Łączny współczynnik kapitałowy sektora banków komercyjnych i spółdzielczych na koniec 2018 roku wyniósł 19,1% w porównaniu do 19,0% na koniec grudnia 2017 roku, a współczynnik kapitału podstawowego Tier I wyniósł 17,2%.

#### Działalność Grupy Kapitałowej Pekao



Na czele Grupy Kapitałowej Pekao stoi Bank Pekao, uniwersalny bank komercyjny, oferujący pełny zakres usług bankowych świadczonych na rzecz klientów indywidualnych oraz instytucjonalnych, prowadzący działalność głównie w Polsce. Grupa Kapitałowa Pekao obejmuje instytucje finansowe działające na rynkach: bankowym, zarządzania aktywami, funduszy emerytalnych, usług maklerskich, doradztwa transakcyjnego, leasingu i faktoringu.

Celami strategicznymi Pekao ogłoszonymi w ramach nowej strategii na lata 2018 - 2020 „Siła Polskiego Żubra” jest osiągnięcie pozycji lidera rentowności poprzez wejście na ścieżkę inteligentnego wzrostu w modelu biznesowym opartym o wysoką efektywność i jakość procesów. Rozwój biznesu oparty jest o silną pozycję kapitałową i płynnościową przy zachowaniu najwyższych standardów w zakresie zarządzania ryzykiem oraz dalszej poprawie efektywności kosztowej.

Bank Pekao plasował się na drugim miejscu wśród banków w Polsce (wg wielkości aktywów) na koniec III kwartału 2018 roku.

<sup>1</sup> Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 575/2013 z 26 czerwca 2013 roku w sprawie wymogów ostrożnościowych dla instytucji kredytowych i firm inwestycyjnych, zmieniające rozporządzenie (UE) nr 648/2012

# Działalność Grupy PZU

We wrześniu 2018 roku Bank Pekao otworzył pierwsze zagraniczne przedstawicielstwo w Wielkiej Brytanii. Placówka w Londynie pełni rolę reprezentacyjną. Przedstawicielstwo Banku wspierać ma relacje biznesowe z obszarów bankowości korporacyjnej i prywatnej, w tym polskie firmy planujące ekspansję zagraniczną oraz zainteresowane Polską fundusze private equity.

## Nowe produkty i usługi

Zgodnie ze strategią Banku Pekao, podstawą wzrostu w obszarze **klientów indywidualnych** jest istotne zwiększenie liczby rachunków m.in. dzięki nowej ofercie rachunku osobistego, nowej ofercie dla młodych oraz najnowocześniejszej bankowości mobilnej z funkcjami BLIK.

W styczniu 2018 roku bank wprowadził do oferty nowe Konto Przekorzystne, które zastąpiło poprzednią linię rachunków Eurokonto. Konto Przekorzystne to podstawowy rachunek banku, w ramach którego oferowany jest pełny pakiet produktów i usług bankowych. Ponadto, w styczniu 2018 roku bank wprowadził do oferty nowe Konto Oszczędnościowe dla klientów indywidualnych z atrakcyjnym oprocentowaniem środków oraz brakiem opłat za wypłaty z konta realizowane poprzez aplikację mobilną PeoPay.

Od kwietnia 2018 roku bank uczestniczy w programie Karta Dużej Rodziny, który jest ogólnopolskim systemem zniżek dla rodzin posiadających troje i więcej dzieci. Posiadacze karty od początku czerwca mogą korzystać z usług i produktów banku Pekao na bardzo korzystnych warunkach, m.in. otrzymują 5% zwrotu (maksymalnie 600 zł przez 2 lata) za rachunki domowe. Dodatkowo bank przygotował specjalną ofertę cenową dla Pożyczki Ekspresowej, kredytu mieszkaniowego, karty kredytowej Elastyczna a wybrani Partnerzy Programu Galeria Rabatów oferują specjalne zniżki na zakupy dla dużych rodzin. Bank Pekao obsługuje ponad 1,4 mln rodzin.

Bank Pekao jest wiodącym bankiem w obsłudze obcokrajowców z ponad 25% udziałem w tym obszarze rynku. Najliczniejszą grupę wśród obcokrajowców korzystających z usług bankowych w Polsce stanowią obywatele Ukrainy, z czego prawie co czwarty jest klientem Banku Pekao. Wśród studentów ukraińskich odsetek jest jeszcze wyższy, co trzeci student posiada konto w Banku Pekao. Bank wzbogacił ofertę dla obywateli ukraińskich o infolinię i wzory regulacji bankowych w języku ukraińskim oraz usługę Wymiany Walut z preferencyjnymi kursami walutowymi, a od lipca 2018 roku

udostępnił bezpłatne przelewy na Ukrainę oraz bankowość mobilną PeoPay w języku ukraińskim.

W 2018 roku bank wprowadził do oferty produktów oszczędnościowych nowe Konto Oszczędnościowe dla klientów detalicznych oraz Konto Oszczędnościowe Premium dedykowane klientom zamożnym posiadającym Konto Świat Premium. Nowe konta zastąpiły rachunek Dobry Zysk.

W obszarze ubezpieczeń w 2018 roku bank rozwijał współpracę z PZU. W banku przeprowadzono szkolenia dla 6,7 tys. pracowników oddziałów, którzy uzyskali licencje KNF do sprzedaży ubezpieczeń PZU. Wdrożono grupowe ubezpieczenie „PZU-PAKIET PODRÓŻNY – BIZNES” dla użytkowników biznesowych kart płatniczych wydawanych przez Bank Pekao oraz zawarto z PZU generalną umowę ubezpieczenia ryzyka spłaty kredytów mieszkaniowych. Bank udostępnił również możliwość zakupu dobrowolnego ubezpieczenia CPI PZU oferowanego przy wnioskowaniu o pożyczkę w ramach procesu „na klik” w systemie Pekao24. Klienci banku od czerwca 2018 roku mogą skorzystać z nowego ubezpieczenia budynków lub lokali mieszkalnych, przygotowanego przez PZU. Oprócz standardowego ubezpieczenia nieruchomości, które może stanowić zabezpieczenie wiarytelności kredytobiorców banku, klienci mają do wyboru pakiety dodatkowe obejmujące ruchomości domowe, assistance oraz odpowiedzialność cywilną. W kanałach elektronicznych Banku Pekao trwała aktywna kampania ubezpieczeń turystycznych PZU oferowanych za pośrednictwem portalu [moje.pzu.pl](http://moje.pzu.pl).

W obszarze bankowości mobilnej PeoPay bank w 2018 roku udostępnił całodobowy kantor oraz możliwość zarządzania kartami, dzięki czemu z poziomu aplikacji klient może m.in. aktywować lub zastrzec kartę. Użytkownik aplikacji może na ekranie głównym PeoPay ustawić informację o wysokości salda rachunku bez konieczności logowania do niej. Dzięki aplikacji PeoPay istnieje również możliwość weryfikacji klienta podczas rozmowy z konsultantem bankowym. W czerwcu 2018 roku Bank Pekao w aplikacji PeoPay wdrożył kody BLIK umożliwiające wypłaty gotówki z bankomatów, płatności w terminalach płatniczych i w internecie. Ponadto w czerwcu 2018 roku Bank Pekao jako jeden z pierwszych banków w Polsce udostępnił usługę Apple Pay i jest jedynym w Polsce, który umożliwia klientom powiązanie Apple Pay z kontem osobistym przez bankowość mobilną PeoPay nawet bez posiadania karty. Liczba klientów indywidualnych aktywnie



korzystających z bankowości mobilnej rośnie z dynamiką 31% r/r.

Bank dynamicznie zwiększał udział w **segmencie mikroprzedsiębiorstw** dzięki dostępności, atrakcyjnej ofercie oraz efektywnym i szybkim procesom. W 2018 roku Pekao zmienił ofertę rachunku dla mikro przedsiębiorców, wprowadzając jeden rachunek Konta Przekorzystnego Biznes zamiast siedmiu dotychczasowych rachunków. Bank wprowadził również bardzo atrakcyjną ofertę walutową dla biznesu obejmującą bezpłatne rachunki pomocnicze w 20 walutach obcych, a także wszystkie otrzymywane przelewy dewizowe oraz 5 przelewów wychodzących europejskich SEPA w miesiącu.

W 2018 roku działania w obszarze Bankowości Prywatnej skoncentrowane były na pozyskiwaniu nowych klientów oraz rozwoju relacji z dotychczasowymi klientami poprzez oferowanie produktów dostosowanych do ich oczekiwań oraz sytuacji rynkowej. W 2018 roku pozyskano 400 nowych klientów. Klienci nabyli produkty inwestycyjne za blisko 900 mln zł. Na koniec grudnia 2018 roku w ramach świadczenia usługi doradztwa inwestycyjnego dla klientów Bankowości Prywatnej zgromadzono aktywa o łącznej wartości 3,1 mld zł. Klienci Bankowości Prywatnej aktywnie korzystali z bankowości internetowej i mobilnej, liczba operacji dokonanych przez kanały zdalne wzrosła o ponad 90%.

Bank konsekwentnie realizuje strategię wzrostu w **segmencie Małych i Średnich Przedsiębiorstw**. Z początkiem 2018 roku wdrożona została oferta nowych elastycznych pakietów usług: Standard i Premium. Oferta MŚP Premium skierowana do firm o obrotach rocznych powyżej 5 mln zł, które potrzebują kompleksowej obsługi i dla których kwestia indywidualnego podejścia oraz negocjacji cen jest kluczowa. W I półroczu 2018 roku klientom udostępniono nowe produkty: wielocelowy limit kredytowy (kredyt w rachunku bieżącym, kredyt obrotowy ratalny, gwarancje oraz akredytywy w ramach jednej decyzji kredytowej i umowy), odnawialny kredyt rewolwingowy na finansowanie bieżącej działalności oraz e-financing wspierający finansowanie krótkoterminowych wierzytelności handlowych. W II połowie roku bank wdrożył Umowę Uniwersalną MŚP, która jest podstawą kompleksowej oferty w obszarze bankowości transakcyjnej i pozwala na budowanie wielowymiarowej relacji z klientami. Umowa Uniwersalna MŚP została opracowana z uwzględnieniem nowoczesnych trendów w bankowości przedsiębiorstw w ramach, której klient

otrzymuje szeroki wachlarz produktów i usług. Natomiast w wyniku umowy podpisanej w lipcu 2018 roku, pomiędzy Bankiem Pekao a Europejskim Funduszem Inwestycyjnym (EFI), dotyczącej linii gwarancji portfelowych na kredyty, od września 2018 roku wprowadzono do oferty kredyty z gwarancją EFI COSME. Gwarancje EFI COSME zabezpieczają 50% kapitału i odsetek kredytów inwestycyjnych lub obrotowych dla firm, są udzielane bezpłatnie i ułatwiają firmom dostęp do finansowania.

1 lipca 2018 roku w systemach bankowości elektronicznej Pekao dla klientów biznesowych udostępniony został mechanizm podzielonej płatności, który umożliwia realizację przelewów z wykorzystaniem środków na rachunku VAT.

W ramach oferty dla **klientów korporacyjnych** w 2018 roku Bank Pekao podpisał umowę z Bankiem Gospodarstwa Krajowego dotyczącą udziału w Programie Akredytyw Eksportowych, który pozwala bankowi potwierdzać i dyskontować akredytywy eksportowe z krajów o podwyższonym ryzyku, wspierając w ten sposób polskie firmy w ekspansji na rynkach zagranicznych. Bank Pekao był pierwszym z sygnatariuszy umowy, który sfinalizował transakcję potwierdzenia akredytywy w ramach tego programu.

W 2018 roku bank wzbogacił swoją ofertę o gwarancje bankowe wystawiane w formie dokumentu pdf z kwalifikowanym podpisem elektronicznym (e-gwarancje) oraz uruchomił Otwartą Platformę Finansowania (OPF) – nowoczesne narzędzie finansowania handlu. Platforma zapewnia kompleksową w pełni elektroniczną obsługę procesu finansowania oraz wykupu wierzytelności.

W obszarze wsparcia eksportu Bank Pekao współpracuje z Korporacją Ubezpieczeń Kredytów Eksportowych (KUKE) oferującą instrumenty ograniczania ryzyk transakcji międzynarodowych. W 2018 roku Pekao podpisał z KUKE umowę ramową w zakresie wspólnej oferty dla eksporterów i przeprowadził na jej podstawie pierwsze transakcje. W ramach umowy KUKE udzielane są gwarancje ubezpieczeniowe zapłaty należności w zakresie akredytyw otwieranych przez banki zagraniczne - potwierdzanych, postfinansowanych lub dyskontowanych przez Pekao. Rozwój współpracy z KUKE objął również inne produkty finansowania eksportu. Bank zrealizował transakcje udzielenia gwarancji kontraktowych oraz prefinansowania kontraktu eksportowego



# Działalność Grupy PZU

z wykorzystaniem zabezpieczenia w postaci gwarancji ubezpieczeniowej KUKE.

## Pekao TFI



W ramach Grupy kapitałowej Pekao działa również Pekao Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych (Pekao TFI). Pekao TFI (dawniej Pioneer Pekao TFI) jest najstarszym towarzystwem funduszy inwestycyjnych

w Polsce dostarczającym klientom nowoczesne produkty finansowe udostępniając możliwości inwestowania na największych światowych rynkach kapitałowych. Od wielu lat tworzy programy oszczędnościowe, w tym także programy oferujące możliwość dodatkowego oszczędzania na emeryturę w ramach trzeciego, dobrowolnego filaru emerytalnego. W ofercie Pekao TFI dostępna jest również usługa zarządzania portfelami. Na koniec grudnia 2018 roku spółka posiadała aktywa w zarządzaniu w wysokości 19,4 mld zł, co oznacza wzrost o 1,0 mld zł, tj. 5,4% w porównaniu do końca grudnia 2017 roku i zajmowała czwarte miejsce (pod względem aktywów w zarządzaniu) na rynku towarzystw inwestycyjnych w Polsce ROZ 3.5 FUNDUSZE INWESTYCYJNE (TFI PZU)

## Pekao OFE, DFE Pekao

Jednym z efektów przejęcia Banku Pekao przez Grupę PZU w 2017 roku jest przejęcie zarządzania Pekao OFE oraz DFE Pekao przez PZU PTE. Likwidacja Pekao OFE rozpoczęła się 1 sierpnia 2018 roku, a zakończyła 12 października 2018 roku i tego dnia nastąpiło przeniesienie aktywów Pekao OFE do OFE PZU. Z kolei likwidacja DFE Pekao rozpoczęła się 19 maja 2018 roku a zakończyła 28 września 2018 roku. Usługi Agenta Transferowego dla funduszy zarządzanych przez PTE PZU świadczy Pekao Financial Services.

## Działalność Grupy kapitałowej Alior Bank



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

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

Alior Bank jest jedną z najbardziej nowoczesnych i innowacyjnych instytucji finansowych w Polsce. To miejsce dla ludzi, którzy mają pomysły i odwagę biznesową, by wyznaczać nowe standardy bankowości. W ofercie banku dostępne są usługi i produkty zarówno dla klientów indywidualnych, jak i biznesowych, w tym małych i średnich przedsiębiorstw oraz klientów instytucjonalnych. Oferta banku łączy zasady tradycyjnej bankowości z innowacyjnymi rozwiązaniami – dzięki temu Alior Bank systematycznie wzmacnia pozycję rynkową i od lat konsekwentnie wyznacza nowe kierunki rozwoju polskiej bankowości. Realizując strategię „Cyfrowego Buntownika” Alior Bank ma ambicje stać się cyfrowym bankiem pierwszego wyboru dla klientów indywidualnych oraz małych i średnich przedsiębiorstw w Polsce oraz chce uzyskać pozycję jednego z najbardziej innowacyjnych banków w Europie.

Alior Bank plasował się na siódmym miejscu wśród banków w Polsce (wg wielkości aktywów) na koniec III kwartału 2018 roku.

## Nowe produkty i usługi

W 2018 roku do istotnych nowych produktów i usług w ofercie handlowej Grupy Alior Banku należały:

- pożyczka gotówkowa / kredyt konsolidacyjny **Pożyczka na piątkę** z bardzo atrakcyjnym oprocentowaniem, niezależnie od kwoty kredytu, wynoszącym 5% - skierowana do klientów, którzy nie posiadają w Alior Banku pożyczki gotówkowej / kredytu konsolidacyjnego;
- oferta pożyczki Online, w której bank zwraca klientowi odsetki od każdej co dwunastej spłaconej raty;
- pożyczka gotówkowa / kredyt konsolidacyjny **Pożyczka dwuosobowa**, która pozwalała uzyskać atrakcyjną cenę produktu (obniżkę wszystkich kosztów o 33%) przy skorzystaniu z oferty pożyczki przez dwóch lub więcej kredytobiorców;
- wdrożenie w czerwcu usługi **Apple Pay**, która umożliwia posiadaczom iPhone'ów płacenie zbliżeniowo telefonem za towary i usługi. To obok dostępnych już płatności Android Pay, HCE oraz BLIK kolejne innowacyjne rozwiązanie płatnicze będące elementem Strategii Cyfrowego Buntownika;
- przygotowanie dla wybranych klientów Private banking nowej oferty certyfikatów inwestycyjnych z ograniczoną gwarancją kapitału oraz warunkowym przedterminowym odkupieniem – „autocall”. W 2018 roku przeprowadzonych



zostało 13 emisji tego typu o łącznej wartości nominalnej 218 mln zł;

- kontynuacja programu szkoleń agencyjnych przygotowujących do oferowania indywidualnych polis ubezpieczeniowych;
- wdrożenie ubezpieczenia nieruchomości we współpracy z PZU, dostępnego dla kredytobiorców kredytu hipotecznego Alior Bank;
- wdrożenie ubezpieczenia na życie dla kredytobiorców kredytów gotówkowych we współpracy z PZU Życie;
- wdrożenie **Konta Mocno Oszczędnościowego**, które poza atrakcyjnym oprocentowaniem nowych środków, oferuje bezpłatne przelewy przez internet na własny ROR prowadzony w Alior Bank;
- współpraca z BANCOVO przy uruchomieniu pierwszej w pełni cyfrowej platformy pośrednictwa finansowego; Start operacyjny **BANCOVO** – w pełni cyfrowej platformy pośrednictwa finansowego – miał miejsce 6 marca 2018 roku. Dzięki niej, po raz pierwszy w Polsce, klienci uzyskali w trybie online dostęp do rzeczywistych ofert wielu banków i firm pożyczkowych;
- **PAPERLESS** - wdrożenie rozwiązania umożliwiającego odejście od tradycyjnej formy podpisania umowy.

#### Alior TFI



W ramach Grupy kapitałowej Alior Bank działa Alior TFI (dawnie Money Makers). Spółka ta powstała w 2010 roku, a działalność pierwotnie koncentrowała się na usługach związanych z asset management. Współpraca Alior Banku ze spółką zależną Alior TFI dotyczy trzech obszarów: asset management (zarządzanie portfelami klientów indywidualnych/private banking), ofert ubezpieczeniowych funduszy kapitałowych, a także zarządzania subfunduszami Alior SFIO. Od 5 stycznia 2017 roku Alior TFI jest notowany na rynku alternatywnym warszawskiej giełdy (NewConnect).

#### Czynniki, w tym zagrożenia i ryzyka, które będą miały wpływ na działalność banków w 2019 roku

Na sytuację sektora bankowego w 2019 roku wpływ będą mieć przede wszystkim:

- skala popytu zgłaszanego na usługi bankowe, a także zdolność klientów banków do terminowej spłaty zobowiązań finansowych zależy w dużym stopniu od ich kondycji finansowej. Poza sytuacją makroekonomiczną kraju, sytuacja ekonomiczna wielu grup klientów zależy również od prowadzonej polityki gospodarczej. Zarówno

spowolnienie tempa wzrostu polskiej gospodarki, jak i zmiana uregulowań prawnych funkcjonowania przedsiębiorstw, może mieć negatywny wpływ na sytuację finansową wybranych klientów banków;

- zmiana otoczenia zewnętrznego oraz wydarzenia międzynarodowe w tym napięcia związane z czynnikami geopolitycznymi (Brexit, konflikty handlowe), mające wpływ na gospodarkę krajową;
- rozwój oferty usług bankowych przez podmioty nieregulowane;
- polityka Rady Polityki Pieniężnej w zakresie kształtowania się poziomu stóp procentowych;
- wysokie wymagania w zakresie kapitałów własnych oraz rozwiązania w zakresie najnowszych standardów rachunkowości (MSSF9), jak też możliwości wykorzystania kapitałów do stopniowego dochodzenia do spełniania wymogów MREL;
- przełożenie rozwiązań w zakresie najnowszych standardów rachunkowości (MSSF9) na zmienność kosztów ryzyka – w szczególności w kontekście oczekiwanego spowolnienia gospodarczego (większa wrażliwość kosztów na wahania koniunktury);
- utrzymujący się wysoki poziom obciążeń na rzecz BFG.

### 3.5 Fundusze inwestycyjne (TFI PZU)

#### Sytuacja na rynku

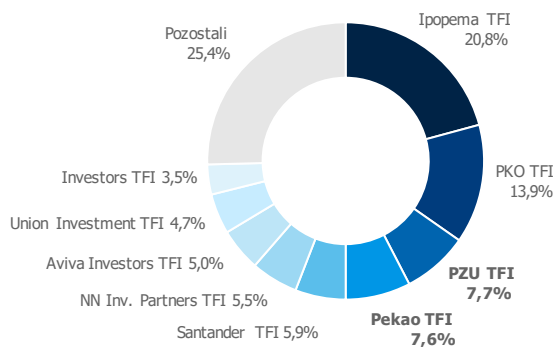
Na koniec grudnia 2018 roku środki zarządzane przez krajowe fundusze inwestycyjne wyniosły blisko 257 mld zł wobec 279 mld zł na koniec roku poprzedniego – co oznacza spadek o blisko 8%.

W 2018 roku, zgodnie z szacunkami serwisu Analizy Online, saldo wpłat i wypłat do funduszy detalicznych oferowanych przez TFI na krajowym rynku było ujemne i wyniosło ponad 22 mld zł. To był trudny rok dla całego rynku funduszy inwestycyjnych, szczególnie mocno odczuł to jednak segment funduszy niepublicznych – ich aktywa stopniały o ponad 16,3 mld zł. Niesprzyjająca koniunktura i wydarzenia rynkowe spowodowały spadek aktywów funduszy akcyjnych o ponad 7,8 mld zł oraz funduszy absolutnej stopy zwrotu – o 6,2 mld zł.

Jedynym segmentem rynku, który zanotował wzrost były fundusze gotówkowe i pieniężne (wzrost aktywów o ponad 15 mld zł).

# Działalność Grupy PZU

## Towarzystwa funduszy inwestycyjnych - udział w aktywach stan na 31.12.2018 roku (w %)



Źródło: Izba Zarządzających Funduszami i Aktywami

## Działalność TFI PZU



W ramach Grupy PZU, działalność na rynku funduszy inwestycyjnych prowadzi Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych PZU (TFI PZU).

Oferuje ono produkty i usługi zarówno dla klientów indywidualnych, jak i instytucjonalnych

– w tym dodatkowe programy inwestycyjno-oszczędnościowe w ramach III filaru systemu ubezpieczeń społecznych: Indywidualne Konta Emerytalne (IKE), Pracownicze Plany Oszczędnościowe (PPO), Pracownicze Programy Emerytalne (PPE), Zakładowe Programy Inwestycyjne (ZPI) oraz Grupowe Plany Emerytalne (GPE), w ramach których dostępne są dodatkowo Indywidualne Konta Zabezpieczenia Emerytalnego (IKZE).

Na koniec 2018 roku TFI PZU posiadało w swej ofercie 36 funduszy i subfunduszy, z czego 29 było oferowanych klientom spoza Grupy – w październiku oferta powiększyła się o 6 nowych subfunduszy w ramach funduszy pasywnych inPZU SFIO Parasolowy dostępnych poprzez nowoczesną platformę [inpzu.pl](http://inpzu.pl). TFI PZU rozpoczęło również oferowanie usługi zarządzania aktywami na zlecenie.

Na koniec grudnia 2018 roku, TFI PZU zarządzało aktywami netto w wysokości blisko 19,8 mld zł, co oznacza 7,7% udział w rynku. Tym samym TFI PZU jest jednym z największych Towarzystw Funduszy Inwestycyjnych w Polsce - na 31 grudnia 2018 roku zostało sklasyfikowane na trzeciej pozycji w Polsce według raportów IZFiA (Izby Zarządzających Funduszami i Aktywami). TFI PZU jest także liderem

w segmencie pracowniczych programów emerytalnych wśród instytucji działających na tym rynku - z aktywami netto w wysokości 5,3 mld zł.

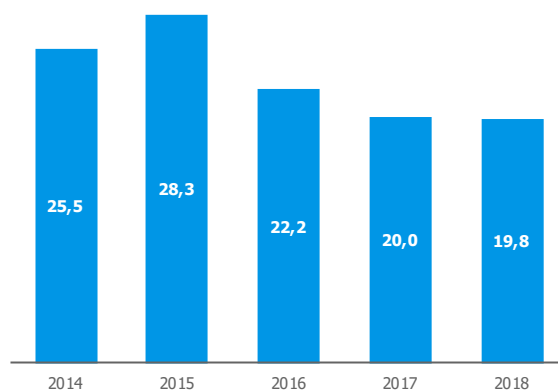
Na koniec 2018 roku poziom aktywów netto funduszy zarządzanych przez TFI PZU pozostał na poziomie zbliżonym do stanu z końca 2017 roku. W obszarze najpopularniejszych rozwiązań należy zwrócić uwagę na przyrost aktywów w funduszu PZU Oszczędnościowy (dawny PZU Gotówkowy) +350 mln zł, PZU PD Polonez +200 mln zł, inPZU Obligacje Polskie +210 mln zł, PZU Sejf+ +153 mln zł, inPZU Obligacje Rynków Wschodzących +108 mln zł, inPZU Akcje Polskie oraz inPZU Akcje Rynków Rozwiniętych po ok +100 mln zł.

Fundusze, w których aktywa netto zanotowały największy spadek aktywów na koniec 2018 roku to: PZU SFIO Universum, PZU Stabilnego Wzrostu MAZUREK, PZU Medyczny (dawny PZU Energia Medycyna Ekologia), PZU FIZ FORTE, PZU Akcji KRAKOWIAK, PZU Akcji Spółek Dywidendowych oraz PZU Akcji Małych i Średnich Spółek.

Na zmianę wartości aktywów poszczególnych funduszy największy wpływ miały:

- aktywna sprzedaż funduszy w ramach Pracowniczych Planów Emerytalnych;
- aktywna sprzedaż PZU Oszczędnościowy oraz PZU Sejf+ dla klientów detalicznych;
- uruchomienie nowej linii produktowej funduszy pasywnych inPZU SFIO Parasolowy;
- trudna sytuacja na rynku akcyjnym determinująca odpływy z funduszy tej klasy;
- negatywny sentyment na rynku krajowym związany z funduszami o charakterze zamkniętym.

## Aktywa netto TFI PZU (w mld zł)



Źródło: Izba Zarządzających Funduszami i Aktywami



### **Czynniki, w tym zagrożenia i ryzyka, które będą miały wpływ na działalność funduszy inwestycyjnych w 2019 roku**

Kondycja rynku funduszy inwestycyjnych i ich wyniki zależą przede wszystkim od:

- sytuacji makroekonomicznej: przede wszystkim tempa wzrostu gospodarczego i zmian inflacji w kraju i w Europie;
- działań banków centralnych (FED, ECB, Bank of Japan, People's Bank of China) determinujących globalną podaż pieniądza i płynność na rynkach finansowych;
- natężenia globalnego protekcyjnizmu, w szczególności przebiegu konfliktu handlowego USA-Chiny;
- koniunktury panującej na rynkach finansowych;
- globalnej sytuacji geopolitycznej (wzrost sił populistycznych w Europie, Brexit, napięcia na Bliskim Wschodzie) i w kraju (podwójne wybory).

## **3.6 Działalność zagraniczna**

### **Rynek litewski**

Według Banku Litwy składka przypisana brutto na rynku ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych wyniosła w 2018 roku 630 mln euro, co oznacza wzrost o 12,2% w porównaniu do roku poprzedniego.

Dynamika rynku została w dużej mierze wygenerowana przez ubezpieczenia komunikacyjne (stanowiące 63,3% rynku). Sprzedaż ubezpieczeń OC wzrosła o 15,7%, a rynek ubezpieczeń AC wzrósł o 12,0%, przede wszystkim w efekcie rosnącej sprzedaży nowych aut.

W sektorze ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych w 2018 roku działało 12 spółek (w tym 8 oddziałów towarzystw ubezpieczeń zarejestrowanych w innych państwach członkowskich UE).

Największym zakładem ubezpieczeń na Litwie pod względem łącznej składki przypisanej brutto z tytułu ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych pozostaje Lietuvos Draudimas. Udział spółki w rynku na koniec 2018 roku wynosił 30,5%. Uwzględniając ostatnie transakcje nabycia, łączny udział czterech największych zakładów w rynku ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych stanowił 84,1%.

Składka brutto zgromadzona przez litewskie zakłady ubezpieczeń na życie wyniosła 248 mln euro na koniec

2018 roku, co oznacza wzrost o 7,3% w porównaniu do ubiegłego roku. Składka przypisana brutto wzrosła ze względu na stały, stabilny wzrost składki regularnej (8,9%), podczas gdy rynek składki jednorazowej odnotował spadek o 9,4%. Dynamika rozwoju rynku składek jednorazowych hamowana jest przez ograniczanie ulgi podatkowej. Od początku 2017 roku ulgę podatkową obniżono do 2 tys. euro, natomiast od stycznia 2019 roku limit ulg podatkowych ponownie spada – do 1,5 tys. euro rocznie.

W strukturze ubezpieczeń na życie dominowały ubezpieczenia z funduszem inwestycyjnym, stanowiące 60,9% wartości portfela. Tradycyjne ubezpieczenia na życie stanowiły 17,4% przypisu składki.

W sektorze ubezpieczeń na życie na koniec 2018 roku działało 8 spółek. Litewski rynek ubezpieczeń na życie charakteryzuje się wysoką koncentracją. Udział czterech największych zakładów ubezpieczeń na życie w łącznej składce przypisanej brutto wynosił 76,6%.

### **Rynek łotewski**

Łotewski rynek ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych odnotował składkę przypisaną brutto w wysokości 280 mln euro po 3 kwartałach 2018 roku. To o 43 mln euro (tj. 18,3%) więcej niż w tym samym okresie poprzedniego roku.

Największy udział w rynku ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych mierzony składką przypisaną brutto miały ubezpieczenia komunikacyjne, których pozycję wzmocnił dodatkowo wzrost cen na rynku. Ubezpieczenia komunikacyjne OC stanowiły 28,2% rynku, a AC 23,5%. Znaczącą pozycję w strukturze produktowej posiadają także ubezpieczenia zdrowotne (18,8% udziału w rynku) oraz majątkowe (16,4% udziału w rynku).

W 2018 roku na łotewskim rynku ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych funkcjonowało 10 towarzystw ubezpieczeń, 68,6% rynku było w posiadaniu 4 największych ubezpieczycieli.

# Działalność Grupy PZU

## Rynek estoński

W 2018 roku zakłady ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych prowadzące działalność w Estonii odnotowały wzrost składki przypisanej brutto o 35,9% wobec 11,1% w 2017 roku<sup>2</sup>. Łącznie składka przypisana brutto wyniosła 457 mln euro, z czego 122 mln euro, tj. 26,8% zgromadziły oddziały zagranicznych zakładów ubezpieczeń prowadzących działalność w Estonii.

W strukturze ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych w 2018 roku dominowały ubezpieczenia komunikacyjne, które stanowiły 58,1%, w tym ubezpieczenia AC komunikacyjne stanowiące 34,6%. W ubezpieczeniach majątkowych zgromadzono 28,5% składki przypisanej brutto na rynku.

W sektorze ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych na koniec 2018 roku działało 13 spółek (w tym 4 oddziały zagranicznych towarzystw ubezpieczeń), z których 4 największe zakłady ubezpieczeń posiadały 68,7% udziału w rynku.

## Działalność spółek PZU w krajach bałtyckich



Od listopada 2014 roku Grupa PZU działa na litewskim rynku ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych poprzez Lietuvos Draudimas, który od maja 2015 roku jest właścicielem oddziału PZU Estonia.

Lietuvos Draudimas jest liderem ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych na Litwie z udziałem rynkowym na poziomie 30,5% po 12 miesiącach 2018 roku. W 2018 roku odnotował wzrost składki przypisanej brutto o 10,9% w porównaniu do roku poprzedniego osiągając poziom 193 mln euro. Największy wzrost odnotowano w ubezpieczeniach komunikacyjnych (12,1% r/r).

Działalność w zakresie ubezpieczeń na życie prowadzona jest na Litwie przez UAB PZU Lietuva Gyvybės Draudimas – „PZU Litwa Życie”. Zebrana składka przypisana wyniosła 15 mln euro, co oznacza wzrost o 12,3% w porównaniu do roku ubiegłego. Największy wzrost sprzedaży odnotowano w ubezpieczeniach na życie i dożycie, które wzrosły o 11,9% w porównaniu z 2017 rokiem. Udział PZU Litwa Życie w rynku

<sup>2</sup> Od 1 stycznia 2018 roku IF P&C Insurance AC (lider na estońskim rynku ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych) rozpoczął raportowanie w oparciu o całkowitą GWP, zmieniając dotychczasowe podejście oparte na ratach i tym samym znacząco zakłócając dane rynkowe. Pozostali uczestnicy rynku identyczne podejście do raportowania zastosowali jednorazowo w grudniu 2018 roku.

ubezpieczeń na życie na koniec 2018 roku wyniósł 6,2% (w porównaniu z 5,9% w analogicznym okresie 2017 roku).

Na Łotwie Grupa PZU prowadzi działalność poprzez AAS Balta, który wszedł w skład Grupy w czerwcu 2014 roku, a następnie (w maju 2015 roku) przejął oddział PZU Litwa funkcjonujący na łotewskim rynku od 2012 roku. Łączny udział w rynku ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych osiągnął na koniec III kwartału 2018 roku poziom 27,8% a przypis składki brutto wyniósł 79 mln euro (105 mln euro na koniec 2018 roku).

Od maja 2015 roku jednostka prowadząca działalność w Estonii jest oddziałem Lietuvos Draudimas i powstała z połączenia dwóch podmiotów - oddziału litewskiej spółki PZU, który został zarejestrowany w 2012 roku oraz nabytego w 2014 roku estońskiego oddziału, który prowadził swoją działalność pod marką Codan. Udział w estońskim rynku ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych wyniósł 16,0% w 2018 roku. Zgromadzona składka przypisana brutto wyniosła 73 mln euro<sup>3</sup>.

## Rynek ukraiński

Ukraiński rynek ubezpieczeniowy po 3 kwartałach 2018 roku odnotował wzrost składki przypisanej brutto o 11,1%, osiągając poziom 35 mld hrywien. Składka zgromadzona z tytułu ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych wyniosła 32 mld hrywien, co oznacza wzrost o 9,4% w porównaniu do analogicznego okresu 2017 roku. Ubezpieczenia komunikacyjne (29,3% udziału w rynku) odnotowały wzrost przypisu składki o 21,9%, w tym w ubezpieczeniach Zielona Karta zarejestrowano wzrost o 19,6%. Zakłady ubezpieczeń na życie w analogicznym okresie zebrały składkę przypisaną brutto w wysokości 3 mld hrywien co oznacza wzrost o 35,6% w porównaniu do trzech kwartałów 2017 roku.

Ukraiński rynek ubezpieczeniowy jest rozdrobniony – na koniec września 2018 roku działało na nim 285 zakładów ubezpieczeń (z czego 31 oferowało ubezpieczenia na życie). Niezależnie od wciąż olbrzymiej liczby firm, 100 największych zakładów ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych generowało 98% składki przypisanej brutto, w przypadku

<sup>3</sup> Od 1 stycznia 2018 roku IF P&C Insurance AC (lider na estońskim rynku ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych) rozpoczął raportowanie w oparciu o całkowitą GWP, zmieniając dotychczasowe podejście oparte na ratach i tym samym znacząco zakłócając dane rynkowe. Pozostali uczestnicy rynku identyczne podejście do raportowania zastosowali jednorazowo w grudniu 2018 roku.



20 największych zakładów ubezpieczeń na życie było to niemalże 100% przypisu.



Na rynku ukraińskim Grupa PZU prowadzi działalność ubezpieczeniową poprzez dwie spółki: PrJSC IC PZU Ukraine (w zakresie ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych) – „PZU Ukraina” oraz PrJSC IC PZU Ukraine Life (ubezpieczenia na życie) – „PZU Ukraina Życie”. Ponadto spółka LLC SOS Services Ukraine pełni funkcje w zakresie assistance.

W 2018 roku składka przypisana brutto zebrana przez PZU Ukraina wyniosła 1 517 mln hrywien, tj. była o 17,8% wyższa niż w roku poprzednim. Wzrost ten wynikał zarówno ze zwiększenia składki uzyskanej za pośrednictwem podmiotów zewnętrznych (banków i agencji turystycznych) jak i poprzez własne kanały dystrybucji. Składka przypisana brutto zebrana przez PZU Ukraina Życie w 2018 roku wyniosła 413 mln hrywien i była wyższa o 37,8% w porównaniu do 2017 roku. Wzrost ten osiągnięto głównie w kanale *bancassurance* i brokerskim, w szczególności dzięki sprzedaży ubezpieczeń na życie i dożycie.

W ciągu trzech kwartałów 2018 roku PZU Ukraina pozyskał 3,4% (wzrost o 0,1 p.p. w stosunku do trzech kwartałów 2017 roku) składki przypisanej brutto ukraińskiego sektora ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych, z kolei na rynku ubezpieczeń na życie PZU Ukraina Życie zanotował 11,0% udziału w rynku (wzrost o 0,6 p.p. w stosunku do ubiegłego roku), co każdej ze spółek dało piąte<sup>4</sup> miejsce na rynku.

#### **Czynniki, w tym zagrożenia i ryzyka, które mogą mieć wpływ na działalność ubezpieczeniową w obszarze spółek zagranicznych w 2019 roku**

- potencjalne wyhamowanie wzrostu gospodarczego w krajach bałtyckich;
- wznowienie presji cenowej w ubezpieczeniach komunikacyjnych w związku z poprawą rentowności portfela w ostatnich latach (kraje bałtyckie);
- orzecznictwo sądów w zakresie wysokości wypłat zadośćuczynień pieniężnych z ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych na rzecz najbliższych członków rodziny zmarłego za doznaną krzywdę (zmiany legislacyjne wprowadzone na Litwie);
- odrażanie decyzji o uwolnieniu stawek w ubezpieczeniach komunikacyjnych OC na Ukrainie.

<sup>4</sup>Insurance TOP, Ukraiński kwartalnik ubezpieczeniowy, #4(64)2018

## **3.7 Usługi medyczne (Obszar Zdrowie)**

### **Sytuacja na rynku**

Rynek zdrowotny to bardzo szybko rozwijający się i perspektywiczny obszar biznesowy. Trendy obserwowane obecnie to:

- kontynuacja dwucyfrowego tempa wzrostu rynku prywatnych ubezpieczeń zdrowotnych;
- rozwój telemedycyny i możliwości usługowych w kanałach zdalnych;
- większe zapotrzebowanie na opiekę nad osobami starszymi;
- wzrost świadomości z zakresu profilaktyki i okresowych badań.

Zgodnie z danymi firmy PMR<sup>5</sup>: prywatna opieka zdrowotna w ramach produktów *fee for service* stanowiła na koniec 2017 roku 16,9 mld zł (wzrost o 9,5% r/r). Z kolei wartość abonamentów medycznych to 4,0 mld zł (wzrost o 10,2%), a wartość rynku prywatnych ubezpieczeń zdrowotnych osiągnęła 0,7 mld zł (wzrost o 25,5% r/r).

### **Działalność Obszaru Zdrowie**



Działania w obszarze Zdrowie obejmują:

- sprzedaż produktów zdrowotnych w formie ubezpieczeń (ubezpieczenia na życie i zdrowie oraz ubezpieczenia zdrowotne majątkowe i pozostałe osobowe) oraz produktów pozaubezpieczeniowych (medycyna pracy, abonamenty medyczne, partnerstwa i programy profilaktyczne);
- budowę infrastruktury medycznej dla społeczeństwa w Polsce w celu zapewnienia jak najlepszej dostępności świadczonych usług oraz realizacji celów przychodowych.

W 2018 roku oferta Grupy PZU w obszarze Zdrowie została poszerzona o dwa nowe produkty:

#### **PZU Ochrona i Zdrowie**

Produkt ochronno-zdrowotny dla segmentu MSP zapewniający świadczenie w razie śmierci ubezpieczonego, wsparcie finansowe i usługi medyczne w razie ciężkiej choroby i wypadku; produkt składa się z 3 pakietów:

- **Moje Zdrowie** – obejmuje prywatną opiekę medyczną w razie choroby (zarówno ciężkiej, jak i zwykłego przeziębienia) oraz nieszczęśliwego wypadku, a także profilaktykę; dodatkowo w razie ciężkiej choroby lub nieszczęśliwego wypadku ubezpieczony otrzymuje wsparcie finansowe;

<sup>5</sup>Raport PMR „Rynek prywatnej opieki zdrowotnej w Polsce 2018” z lipca 2018

# Działalność Grupy PZU

- **Moja Rodzina** – bliscy ubezpieczonego otrzymują wsparcie finansowe w razie jego śmierci spowodowanej chorobą lub nieszczęśliwym wypadkiem (również komunikacyjnym). Pakiet zapewnia także świadczenie dla ubezpieczonego z okazji narodzin dziecka i wsparcie finansowe w razie śmierci bliskich;
- **Mój Wybór** – pomoc finansowa w razie wypadków w życiu codziennym, umożliwia doubezpieczenie członków rodziny w zakresie opieki medycznej oraz finansowanie zakupu określonych leków na receptę (w wysokości 80% ich ceny).

## PZU Plan na Zdrowie

Ubezpieczenie dla osób fizycznych (również prowadzących działalność gospodarczą), a także firm i instytucji umożliwiające dopasowanie zakresu opieki medycznej do potrzeb klienta. Do podstawowego pakietu medycznego Plan na Zdrowie, gwarantującego opiekę medyczną po wypadku (np. złamania, porażenia czy uszkodzenia narządów), Grupa PZU oferuje ubezpieczenia dodatkowe:

- **W Ciężkiej Chorobie** – leczenie w przypadku wystąpienia jednej z 16 ciężkich chorób;
- **W Leczeniu Nowotworu** – leczenie nowotworu złośliwego;
- **W Trosce o Ciebie** – opieka medyczna na co dzień - Ubezpieczenie występuje w trzech zakresach: Ogólnym, Rozszerzonym i Kompleksowym.

W ramach rozwoju Obszaru Zdrowie w 2018 roku:

- Grupa PZU rozszerzyła sieć świadczeniodawców o kolejne placówki, co oznacza, że w sieci PZU było już ponad 2 100 placówek współpracujących;
- został wdrożony nowy model działania infolinii obsługującej klientów produktów zdrowotnych, w tym ubezpieczeń na życie oraz majątkowych z dodatkiem zdrowotnym. Struktury infolinii działają w ramach PZU Zdrowie jako Centrum Zarządzania Usługami Medycznymi (CZUM), co pozwala na zintegrowane zarządzanie doświadczeniem

klienta i podniesienie jakości obsługi oraz testowanie innowacyjnych rozwiązań;

- nastąpił dalszy rozwój narzędzia do umawiania wizyt on-line poprzez bezpośrednie połączenie z kalendarzami współpracujących placówek medycznych. W 2018 roku PZU Zdrowie posiadał połączenie ze 130 placówkami medycznymi zlokalizowanymi w całej Polsce;
- zostały uruchomione 3 nowe placówki medyczne zbudowane od podstaw (tzw. greenfield) w Warszawie, Krakowie i Poznaniu, dodatkowo rozbudowano placówkę w Gdańsku zgodnie z nowymi standardami.

## Czynniki, w tym zagrożenia i ryzyka, które mogą mieć wpływ na działalność obszaru Zdrowie w 2019 roku

- zmiany dotychczasowego poziomu śmiertelności, dzietności i zachorowalności, co może przełożyć się negatywnie na wartość sprzedaży i pogorszenie szkodowości (np. abonamentów czy ubezpieczeń zdrowotnych);
- zmiany trendów i zachowań klientów w kierunku indywidualizacji oferty. Nowe oczekiwania klientów mogą powodować konieczność zmian w procesach i systemach, co z kolei może wpłynąć na realizowany poziom wyników;
- wejście w życie ustawy o pracowniczych planach kapitałowych to kolejny benefit dla pracowników, który może mieć skutek w niższym zainteresowaniu ofertą zdrowotną z uwagi na ograniczenia budżetowe u pracodawców;
- stała presja na cenę w ubezpieczeniach grupowych. Rynek usług zdrowotnych pozostaje bardzo konkurencyjny zarówno w obszarze ceny, jak i zakresu usług;
- presja płacowa ze strony lekarzy i pozostałego personelu zajmującego się pacjentami w placówkach medycznych, co wpływa bezpośrednio na wyniki realizowane w obszarze Zdrowia;
- ewentualna modyfikacja zasad kontraktowania przez NFZ może spowodować istotne zmiany w osiągniętych wynikach placówek medycznych.

**W ramach obszaru Zdrowie oferowany jest szeroki wybór produktów zdrowotnych dostosowanych do segmentu i potrzeb klienta:**



opieka ambulatoryjna



opieka szpitalna



rehabilitacja



programy profilaktyczne



dofinansowanie do leków



medycyna pracy



### 3.8 Fundusze emerytalne (PTE PZU)

#### Sytuacja na rynku

Na koniec 2018 roku aktywa netto otwartych funduszy emerytalnych ukształtowały się na poziomie ponad 157 mld zł i spadły o 12,4% w porównaniu do końca poprzedniego roku.

#### Działalność PTE PZU



Otwarty Fundusz Emerytalny PZU Złota Jesień, którym zarządza PTE PZU (PTE PZU) należy do największych uczestników rynku funduszy emerytalnych w Polsce. Na koniec 2018 roku OFE PZU był trzecim co do wielkości funduszem

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

- fundusz posiadał 2 420 tys. członków, tj. należało do niego 15,2% wszystkich uczestników otwartych funduszy emerytalnych;
- aktywa netto wynosiły ponad 22 mld zł, czyli przedstawiały 14,1% ogólnej wartości aktywów działających w Polsce otwartych funduszy emerytalnych;
- w 2018 roku został zakończony proces połączenia Pekao OFE z OFE PZU, zgodnie z decyzją wydaną przez KNF połączenie funduszy nastąpiło 12 października 2018 roku.

Na koniec 2018 roku Dobrowolny Fundusz Emerytalny PZU prowadził 74,1 tys. rachunków IKZE, na których były zgromadzone aktywa o wartości ponad 168 mln zł. W efekcie utrzymał on pozycję jednego z liderów w segmencie dobrowolnych funduszy emerytalnych.

#### Czynniki, w tym zagrożenia i ryzyka, które będą miały wpływ na działalność funduszy emerytalnych w 2019 roku

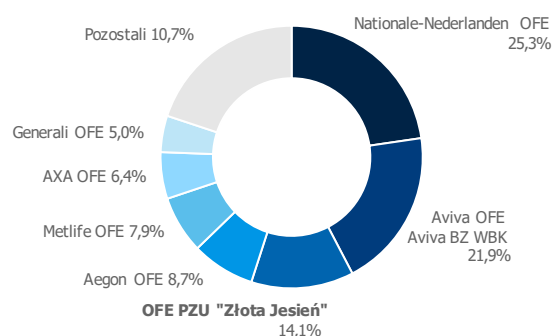
Główne wyzwania dla rynku funduszy emerytalnych w 2019 roku to:

- koniunktura na rynku kapitałowym, a w szczególności na GPW, wpływająca na wartość aktywów funduszy i wysokość opłat pobieranych przez PTE za zarządzanie;
- możliwości wynikające z realizacji założeń określonych w Planie Budowy Kapitału i Strategii na rzecz Odpowiedzialnego Rozwoju, których przeprowadzenie będzie uzależnione od opracowania szczegółowych rozwiązań i wejścia w życie niezbędnych zmian legislacyjnych;
- aktywny udział w pracach nad przyjęciem rozwiązań zwiększających efektywność funkcjonowania III filaru i wpływających na zwiększenie jego atrakcyjności, jak

również kształtowanie w świadomości społecznej potrzeb dotyczących dodatkowego oszczędzania na przyszłą emeryturę;

- ewentualne wnioski z planowanego na rok 2019 przeglądu systemu emerytalnego.

#### Otwarte Fundusze Emerytalne - udział w aktywach netto stan na 31.12.2018 roku (w %)



Źródło: KNF, Dane miesięczne o rynku OFE, Dane za grudzień 2018 roku

### 3.9 Pozostałe obszary działalności

#### PZU Pomoc

PZU Pomoc realizuje usługi pomocnicze na rzecz spółek Grupy PZU, w tym:

- zarządzanie siecią naprawczą PZU – na koniec 2018 roku spółka współpracowała z 895 warsztatami;
- organizuje usługi assistance komunikacyjnego dla LINK4;
- prowadzi aukcje i sprzedaż pozostałości w szkodach;
- wspiera procesy likwidacji technicznej szkód komunikacyjnych;
- prowadzi obsługę produktów asystenckich dla PZU i PZU Życie (m.in. porady prawne, organizację usług asystenckich itp.);
- zarządza programem lojalnościowym Klub PZU Pomoc w Życiu – na koniec 2018 roku prawie 1,9 mln klubowiczów mogło korzystać ze zniżek na ubezpieczenia oraz produkty firm współpracujących (programy rabatowe u partnerów).

#### PZU CO

PZU CO jest spółką pomocniczą dla spółek Grupy PZU, powołaną w celu prowadzenia usług: poligraficznych, informatycznych, Data Center, Contact Center, pomocniczych związanych z ubezpieczeniami i funduszami emerytalno-



# Działalność Grupy PZU

rentowymi, stałego pośredniczenia przy zawieraniu umów ubezpieczenia, umów finansowych i inwestycyjnych, umów assistance oraz usług kadrowo-płacowych.

## **PZU Finance AB**

Działalność na rynku dłużnym Grupy PZU realizowana jest poprzez PZU Finance AB z siedzibą w Sztokholmie (Szwecja). Podstawowym zakresem działalności spółki jest gromadzenie funduszy pożyczkowych poprzez emisję obligacji lub innych instrumentów dłużnych oraz udzielanie finansowania dla spółek z Grupy PZU.

16 października 2015 roku PZU Finance AB wyemitował pięcioletnie euroobligacje na kwotę 350 mln euro. Obligacje te zostały zasymilowane i tworzą jedną serię z obligacjami o wartości nominalnej 500 mln euro wyemitowanymi przez PZU Finance AB (publ) 3 lipca 2014 roku, tzw. „tap” ROZ 8.7 FINANSOWANIE DŁUŻNE PZU, PEKAO ORAZ ALIOR.

## **PZU LAB**

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

Spółka współpracuje z wieloma ośrodkami akademickimi oraz doświadczonymi ekspertami (krajowymi oraz zagranicznymi). Spółka stale poszukuje coraz to nowszych i skuteczniejszych rozwiązań technologicznych pozwalających ograniczyć ten ryzyka, które w szczególności 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 takie jak pożary, zalania czy wybuchy i określają ich konsekwencje. Następnie omawiane są możliwe scenariusze zdarzeń oraz sposoby ich minimalizowania. Inżynierowie PZU LAB wdrażają u klientów innowacyjne rozwiązania technologiczne, których celem jest poprawa bezpieczeństwa. Takie podejście oznacza ewolucję w relacjach z klientami. PZU przestaje być tylko sprzedawcą ubezpieczeń a staje się doradcą w zarządzaniu ryzykiem.

## **Tower Inwestycje**

Właścicielami spółki Tower Inwestycje Sp. z o.o. są PZU Życie - 73% udziałów oraz PZU - 27% udziałów.

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

## **PZU Finanse**

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

## **Ogrodowa-Inwestycje**

Ogrodowa-Inwestycje Sp. z o.o. (Ogrodowa-Inwestycje) jest właścicielem biurowca City-Gate (Ogrodowa 58, Warszawa) i wynajmuje powierzchnie biurowe klientom zewnętrznym oraz spółkom z Grupy PZU.

## **PZU Corporate Member Limited**

28 września 2017 roku PZU nabył udziały spółki PZU Corporate Member Limited uprawniające do 100% głosów na zgromadzeniu wspólników.

Poprzez spółkę PZU Corporate Member Limited Grupa PZU rozszerzyła międzynarodową aktywność. Spółka ta jest członkiem rynku Lloyds (member of Lloyd's).

Lloyd's jest zrzeszeniem ponad 80 syndykatów, którymi kieruje ponad 50 agencji.

Spółka PZU Corporate Member jest obsługiwana przez agencję Argenta Holdings Limited. Agencja ta zajmuje się bieżącą działalnością syndykatów, inwestuje ich środki finansowe oraz zatrudnia underwriterów.

## **Grupa Armatura**

Grupa PZU jest zaangażowana kapitałowo w spółkę Armatura Kraków SA (Armatura Kraków) od października 1999 roku. Obecnie właścicielem 100% akcji Armatury Kraków jest fundusz inwestycyjny PZU FIZ AN BIS 2.

Armatura Kraków SA (Armatura Kraków) jest spółką dominującą w Grupie Kapitałowej Armatura. W skład Grupy Armatura wchodzi: Armatura Kraków SA, Aquaform SA, Aquaform Bauprodukte, Aquaform Ukraine, Aquaform Romania, Morehome.pl. Grupa Armatura prowadzi swoją działalność poza obszarem usług finansowych



i ubezpieczeniowych. Jest wiodącym producentem w branży sanitarnej i grzewczej w Polsce. Spółki tworzące Grupę Armatura specjalizują się w produkcji baterii łazienkowych i kuchennych, aluminiowych grzejników centralnego ogrzewania, szerokiej gamy zaworów oraz ceramiki sanitarnej.



## Agnieszka

Stażystka w Biurze Zarządzania Informacją

### Weź karierę we własne ręce!

Więcej informacji o programie praktyk i staży w PZU oraz aktualne oferty znajdziesz na [pzu.pl/kariera](https://pzu.pl/kariera).



Poznajcie naszą stażystkę z obszaru #IT. Agnieszka studiuje informatykę i ekonometrię na Uniwersytecie Warszawski. Swoje umiejętności analityczne i programistyczne rozwija w Biurze Zarządzania Informacją w zespole utrzymania i wdrożeń. Agnieszka prowadzi zdrowy styl życia, regularnie ćwiczy na siłowni oraz przygotowuje dietetyczne dania, które opisuje na swoim blogu Kuchenne Wariactwo.

„Staż przerósł moje oczekiwania. Codziennie mam ogromne wsparcie na każdym etapie pracy. Otrzymuję materiały pomocnicze, a moje zadania są różnorodne i rozwojowe. Myślę, że jest to najlepsza droga do osiągnięcia sukcesu zawodowego i osobistego.”

[www.pzu.pl/kariera/studenci/program-praktyk-i-stazy](https://www.pzu.pl/kariera/studenci/program-praktyk-i-stazy)



# 4.

## PZU 2020 - więcej niż ubezpieczenia

Naszą główną wartością, zdefiniowaną w Strategii - „Nowe PZU”, staje się relacja z klientem i wiedza o nim, a naszym głównym produktem – umiejętność odpowiadania na jego potrzeby budowania stabilnej przyszłości.

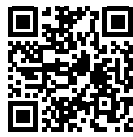
**W rozdziale:**

1. Założenia Strategii #nowePZU
2. Operacjonalizacja strategii
3. Realizacja kluczowych projektów oraz inicjatyw w 2018 roku
4. Działania zrealizowane w 2018 roku

# PZU 2020 - więcej niż ubezpieczenia

## 4.1 Założenia Strategii #nowePZU

Planowanie strategiczne Grupy PZU oparte jest na czterech fundamentalnych zasadach: stabilność, uczciwość, innowacyjność i odpowiedzialność. Są to wartości stanowiące podstawę zarówno dla funkcjonowania dobrych praktyk w Grupie PZU (w tym szeroko pojętych zasad zrównoważonego rozwoju implementowanych do procesów biznesowych) jak i strategii biznesowej Grupy.



[Zobacz więcej](#)

9 stycznia 2018 roku Zarząd oraz Rada Nadzorcza PZU przyjęły aktualizację strategii do roku 2020. Nowy model działania Grupy PZU stanowi odejście od klasycznego modelu relacji klientów, opartego na sprzedaży i obsłudze posprzedażowej, na rzecz częstotliwości i jakości interakcji z klientem na każdym etapie jego życia, wszędzie tam gdzie PZU może zaoferować pomoc. Budowa relacji i partnerstwa w tym nurcie została zdefiniowana na poziomie dostarczania produktów i usług dobrze dopasowanych do klienta, w odpowiednim dla niego miejscu i czasie, przy jednoczesnym zapewnieniu, że cechy produktu (w tym cena) są adekwatne do jego potrzeb.

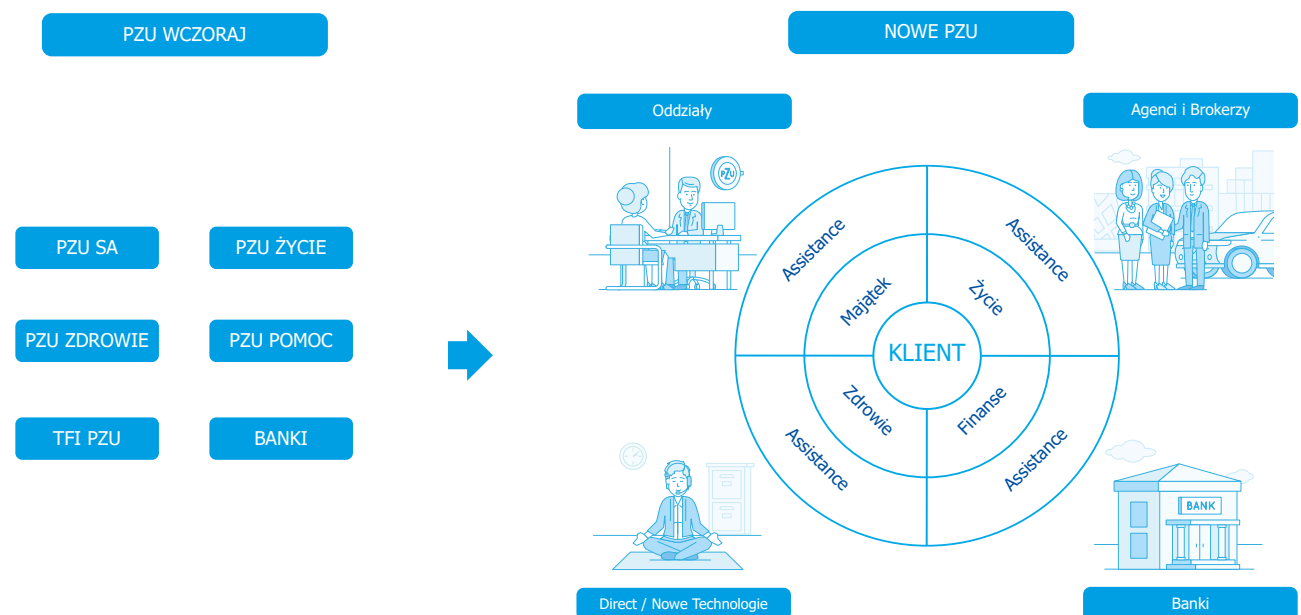
## ( Pomagamy klientom dbać o ich przyszłość )

Przyjęta strategia określiła sposób zintegrowania poszczególnych obszarów Grupy PZU wokół klienta, w sposób zapewniający maksymalizację jego wygody i satysfakcji. Szczególny nacisk został położony na analizę posiadanych przez Grupę PZU informacji, w celu ich lepszego zrozumienia i wykorzystania.

Celem stworzenia właściwego środowiska biznesowego dla realizacji przyjętych założeń, obszar interakcji z klientem został zdefiniowany na nowo. Wiązało się to ze zmianą filozofii funkcjonowania całej Grupy. W tym celu poszczególne jednostki biznesowe zostały umiejscowione w jednym zintegrowanym systemie, dedykowanym do pełnowymiarowej obsługi klienta na każdym etapie rozwoju. Sama interakcja z klientem została ukierunkowana na długoterminowe partnerstwo oparte na zaufaniu i zrozumieniu, gdzie istotnym nośnikiem wartości jest jakość rozwiązań dedykowanych klientowi.

Siłą strategii #nowePZU jest wsparcie technologiczne w szeroko pojętym zakresie innowacji, obejmujące niemalże wszystkie obszary funkcjonowania Grupy. Wielopłaszczyznowa analiza danych pozwoli na lepsze zrozumienie potrzeb klienta, większą efektywność obsługi oraz łatwiejszy i bardziej partnerski kontakt. Środkiem do realizacji tych inicjatyw będzie wykorzystanie narzędzi opartych na sztucznej inteligencji, *Big Data* i rozwiązaniach mobilnych.

## #nowePZU



## Strategia innowacyjności



### WYKORZYSTANIE BIG DATA

- > Zaawansowane metody **pricingu**
- > Skuteczniejsze wykrywanie **przestępstw ubezpieczeniowych**
- > Wsparcie inicjatyw **cross-sellingowych**
- > Wzrost poziomu **lojalności klientów**
- > Lepsze zarządzanie biznesem i **predykcja**



### DIGITALIZACJA

- > Implementacja **nowych technologii**
- > **Automatyzacja** procesów
- > Wdrożenie **self-service**
- > Rozwój **kanałów dystrybucji**
- > Uproszczony **proces sprzedaży**



### NOWE INTERAKCJE Z KLIENTEM

- > Wdrożenie usług **dopasowanych do potrzeb klientów**
- > Dotarcie do **nowych segmentów** rynku

Źródło: dane PZU

## Udział poszczególnych linii biznesowych we wzroście ROE



- > Usprawnienie procesów w działalności ubezpieczeniowej, m.in. poprzez lepsze dopasowanie ceny do ryzyka, a także dzięki poprawie wyniku z działalności lokacyjnej (efekty projektu Alpha)
- > Wzrost kontrybucji segmentu bankowego, dzięki wyższemu wynikowi netto banków oraz realizacji efektów synergii z PZU
- > Wzrost wolumenu aktywów pod zarządzaniem oraz połączenie TFI w ramach Grupy PZU umożliwiające osiągnięcie efektów synergii
- > Wysoka dynamika wzrostu liczby klientów w ramach obszaru zdrowie, wynikająca ze wzrostu aktywności sprzedażowej oraz z dotarcia do nowych segmentów rynku

<sup>1</sup> Z uwzględnieniem działalności lokacyjnej na portfelu własnym oraz pomniejszone o ubezpieczenia zdrowotne prezentowane w ramach PZU Zdrowie

<sup>2</sup> Dot. zarządzania aktywami klienta zewnętrznego (z uwzględnieniem wszystkich podmiotów Grupy PZU)

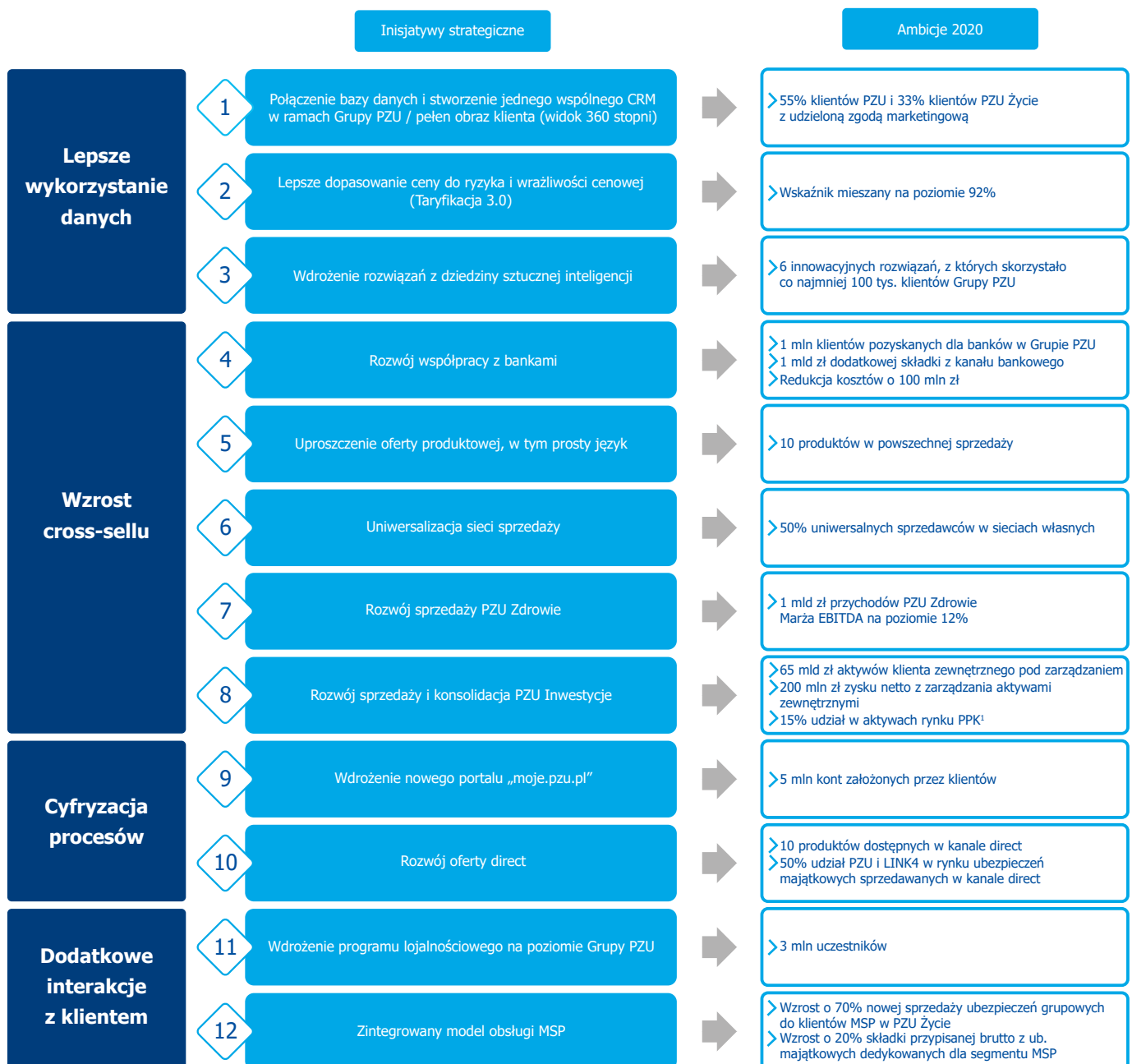
Nadrzędnym celem strategii #nowePZU jest osiągnięcie rentowności kapitału własnego (ROE) na poziomie powyżej 22%, tj. prawie dwukrotnie wyżej niż średnia dla spółek ubezpieczeniowych w Europie.

# PZU 2020 - więcej niż ubezpieczenia

## 4.2 Operacjonalizacja strategii

Drogę dojścia do osiągnięcia celu ROE na poziomie >22% określa 12 inicjatyw strategicznych (w 4 obszarach – analiza danych, cross-sell, cyfryzacja procesów, interakcje z klientem).

### Inicjatywy strategiczne #nowePZU 2020



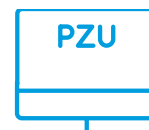
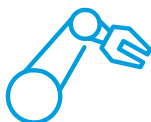
<sup>1</sup> Cel do potwierdzenia po przyjęciu ustawy dotyczącej PPK



Osiągnięcie ROE na docelowym poziomie strategicznym

**22,1%**

Wykorzystanie robotyki w celu podniesienia jakości obsługi szkód



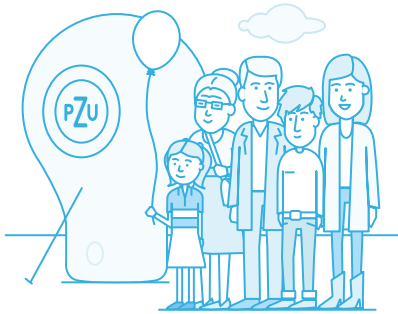
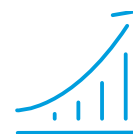
Uruchomienie zintegrowanej platformy klasy CRM – pozwalającej na szybki dostęp do informacji o produktach i usługach

Optymalizacja cen w czasie rzeczywistym  
- Taryfikacja 3.0



Zwiększenie skali sprzedaży i redukcja kosztów dzięki współpracy PZU z bankami z Grupy

Uruchomienie innowacyjnej platformy internetowej inPZU, oferującej jednostki funduszy pasywnych



Uruchomienie PZU Data Lab - centrum innowacji opartych na danych i sztucznej inteligencji

Rozwój skali działania i rentowności PZU Zdrowie dzięki technologii oraz wysokiej jakości i dostępności usług



Wdrożenie rozwiązania telematycznego ratującego życie kierowców – PZU GO



Poszerzenie zasięgu i dotarcie do nowych grup docelowych z prostą i przejrzystą ofertą

Opracowanie i przyjęcie standardu środowiskowego Grupy PZU „Zielone PZU”





# PZU 2020 - więcej niż ubezpieczenia

## #1 Wspólny CRM

**Inicjatywa:** połączenie baz danych PZU w ramach jednego wspólnego systemu CRM (*customer relationship management*) / pełen obraz klienta (widok 360 stopni).

### Cel:

- efektywne dopasowanie oferty do potrzeb klienta, zarówno pod względem jakościowym jak i kosztowym;
- lepsze dostosowanie ceny do ryzyka;
- przyspieszenie procesu zakupowego i usprawnienie procesów obsługowych, poprzez zapewnienie klientowi narzędzi do łatwego zarządzania produktami posiadanymi w ramach całej Grupy PZU;
- stworzenie pełnego obrazu klienta (widok 360 stopni), pozwalającego na budowę partnerskich relacji, standaryzację procesów, lepsze rozpoznanie potrzeb klienta, optymalną ocenę ryzyka, efektywniejsze działania cross sprzedażowe oraz sprawniejsze zarządzanie siecią sprzedaży.

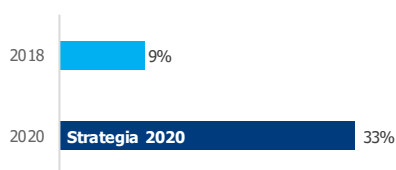


**Miernik:** odsetek posiadanych zgód marketingowych i danych kontaktowych klientów w PZU i PZU Życie.

### Odsetek zgód marketingowych w PZU SA



### Odsetek zgód marketingowych w PZU Życie SA



### Realizacja:

- w 2018 roku została uruchomiona zintegrowana platforma klasy CRM – pozwalająca agentom i pracownikom PZU na szybki i łatwy dostęp do informacji o produktach i usługach. Pełen obraz klienta pozwala na budowę nowego wymiaru relacji oraz rozwoju cross-sellu w ramach Grupy PZU. Sprzedawcy mają na bieżąco informację m.in. o aktywnych produktach klienta, rocznicach, datach wygaśnięcia, historii zdarzeń. System podpowiada również dopasowane do potrzeb klienta nowe produkty. W rezultacie pozwoli to na budowanie silnych relacji z klientem, wzrost lojalności i satysfakcji. Ponadto, dostępne informacje pozwalają na lepsze dopasowanie do rzeczywistych potrzeb klientów w zakresie oferty produktowej i preferencji co do częstotliwości, terminu i sposobu kontaktu z PZU, a także lepszej wiedzy sprzedawcy o aktualnej sytuacji klienta w Grupie PZU;
- kontynuowane były prace nad systemem umożliwiającym kompleksową identyfikację fraudów (FMS). System bazuje na zaawansowanej analizie i wzorcach zachowań, stanowiąc wsparcie w procesach zawarcia umowy oraz likwidacji szkód. Jego wykorzystanie będzie miało przełożenie zarówno na rentowność najbardziej narażonych grup produktowych jak i na atrakcyjność cenową oferty dla klienta końcowego.

## #2 Efektywniejsza taryfikacja

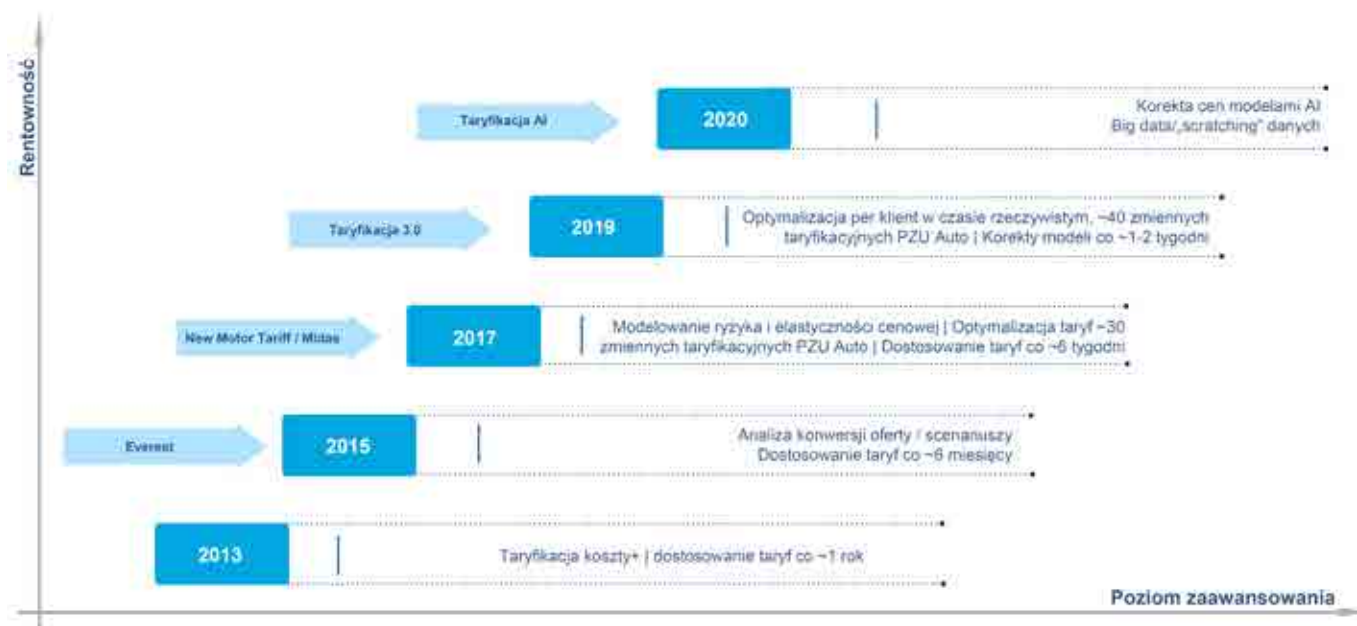
**Inicjatywa:** skrócenie procesu taryfikacji, w szczególności na rynku ubezpieczeń komunikacyjnych.

### Cel:

- optymalizacja cen online;
- lepsze dopasowanie cen do ryzyka;
- większa elastyczność cenowa;
- utrzymanie wysokiej pozycji konkurencyjnej;
- poprawa wyników na poziomie sprzedaży oraz rentowności.



## Lepsze dopasowanie ceny do ryzyka i wrażliwości cenowej (Taryfikacja 3.0)



Miernik: wskaźnik mieszany COR (wskaźnik rentowności dla ubezpieczeń majątkowych).

### Wskaźnik COR



### Realizacja:

- w 2018 roku trwały prace nad projektem pozwalającym na optymalizację cen w czasie rzeczywistym (przy założeniu korekty modeli co 1-2 tygodnie). System bazuje na uczeniu maszynowym, w oparciu o dane z systemu Everest. W 2018 roku zostały przeprowadzone programy pilotażowe elementów nowego systemu;
- w usprawnieniu taryfikacji w segmencie korporacyjnym został położony nacisk na implementację nowego modelu zarządzania ryzykiem do systemu polisowego Everest. Wdrożona została również oferta telematyczna, mająca na celu lepsze dostosowanie ceny do szkodowości w ramach floty klienta.

### #3 Sztuczna inteligencja

**Inicjatywa:** wykorzystanie rozwiązań z zakresu nowych technologii zarówno w oparciu o zasoby własne jak i współpracę ze środowiskiem start-upów (insurtech, fintech, firmy technologiczne).

Aspiracją PZU jest aby następujące obszary biznesowe, w pierwszej kolejności były beneficjentami zmian: taryfikacja oraz zarządzanie ryzykiem, sprzedaż, utrzymanie klienta i obsługa szkód, a także diagnostyka medyczna.

### Cel:

- wsparcie inicjatyw cross-sellingowych;
- wzrost wskaźnika utrzymania klientów w poszczególnych liniach biznesowych;
- analiza zdjęć i obrazów w procesach obsługi szkód i świadczeń (np. porównanie w czasie rzeczywistym zdjęcia szkody i otrzymanej wyceny kosztorysowej);
- inteligentne rozwiązania z zakresu diagnostyki medycznej;
- wzrost skuteczności wykrywania przestępstw ubezpieczeniowych;
- usługi doradcze dla firm w zakresie zarządzania ryzykiem;
- uruchomienie PZU Data Lab - centrum tworzenia innowacji opartych na danych i sztucznej inteligencji;
- redukcja kosztów;
- wzrost jakości w obsłudze klienta;
- wzrost lojalności klientów;

# PZU 2020 - więcej niż ubezpieczenia

- budowa przewagi konkurencyjnej;
- poprawa sprzedaży i rentowności;
- wzrost wartości marki i Spółki.

**Miernik:** liczba innowacyjnych rozwiązań, z których skorzystało co najmniej 100 tys. klientów Grupy PZU.

## Liczba innowacyjnych rozwiązań



### Realizacja:

- w 2018 roku rozpoczęto testy rozwiązania telematycznego, którego celem jest poprawa bezpieczeństwa kierowców. PZU GO to aplikacja telematyczna na smartfona połączona z niewielkim urządzeniem typu *beacon* przyklejanym na szybie samochodu. Zestaw czujników pozwoli na wykrycie sytuacji awaryjnej i wysłanie sygnału do centrum alarmowego PZU, które skontaktuje się z kierowcą w celu zapewnienia niezbędnego wsparcia. W przypadku braku możliwości kontaktu, na miejsce wypadku wysłane zostaną służby ratunkowe. Dodatkowo, w ramach programów partnerskich, PZU GO zapewni pakiet benefitów dla kierowców z polisą PZU, a w przyszłości również tańsze polisy komunikacyjne dla najlepszych z nich. *Beacon* jest samowystarczalny i działa na jednej baterii przez dwa lata. W 2018 roku zrealizowano serie pilotaży z udziałem pracowników Grupy, które pozwoliły na zwiększenie skuteczności systemu. W grudniu rozwiązanie zostało udostępnione klientom, u wybranych agentów wyłącznych i w oddziałach oraz placówkach PZU na terenie Mazowsza i Śląska. Do końca lutego 2019 roku w użyciu było już ponad 300 urządzeń. W planach jest wzbogacenie urządzenia o nowe funkcjonalności oraz jego udostępnienie szerszej grupie klientów. 10 lutego 2019 roku PZU GO wykryło pierwszy bardzo poważny wypadek drogowy. Centrum Alarmowe PZU natychmiast skontaktowało się z kierowcą oraz wezwało służby ratunkowe i pomoc drogową. Poszkodowani

w wypadku klienci PZU trafili do szpitala, a ich auto zostało bezpiecznie odholowane do warsztatu;

- w ramach strategii #nowePZU zostało stworzone środowisko analityczne Data Lab, pozwalające na eksperymentowanie na dużych zbiorach danych – zarówno szybkie projektowanie analiz, jak i testowanie hipotez analitycznych. Zwinny ekosystem pozwala na przeprowadzanie pilotaży w krótkim czasie we współpracy z najlepszymi ekspertami *Big Data* i *Data Science* w Polsce. W 2018 roku DataLab wraz z partnerami prowadziło m.in. projekty w obszarze oceny ryzyka ubezpieczeniowego na podstawie zdjęć i szybkiej kwotacji przy zakupie ubezpieczenia nieruchomości przez Internet.

## #4 Współpraca z bankami

**Inicjatywa:** współpraca w ramach segmentu bankowego w Grupie PZU.

### Cel:

- sprzedaż ubezpieczeń klientom Banku Pekao i Alior Bank;
- pozyskanie nowych klientów ubezpieczeniowych PZU dla banków;
- oszczędności kosztowe w obszarze systemu administrowania nieruchomościami i zakupowego poprzez stworzenie zintegrowanego systemu administrowania nieruchomościami, czy też wspólnego modelu zakupowego.

### Bancassurance

- Zwiększenie sprzedaży poprzez wykorzystanie kanałów bankowych według preferencji klienta
- Dedykowana oferta produktowa dla poszczególnych segmentów: klienta indywidualnego oraz MSP
- Dostępność produktów ubezpieczeniowych powiązanych z produktami bankowymi (ubezpieczenia do kredytów, pożyczek, konta osobistego)
- Wdrożenie oferty ubezpieczeń uzupełniających ofertę produktów bankowych (ubezpieczenia na życie, ubezpieczenia zdrowotne, assistance)
- Szeroka oferta produktów inwestycyjnych (TFI), emerytalnych (PPK, IKE, IKZE) oraz produktów z Ubezpieczeniowym Funduszem Kapitałowym dedykowanych dla segmentu premium

### Assurbanking

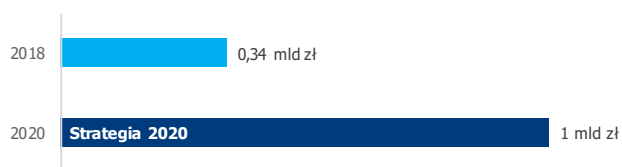
- Oferowanie produktów bankowych podczas kontaktu dot. ubezpieczeń (sprzedaż i obsługa), w tym „leadowanie” za pośrednictwem sieci sprzedaży PZU
- Sprzedaż kierowana do klientów PZU w związku z wystąpieniem w ich życiu konkretnych zdarzeń, jak np. urodzenie dziecka, zakup nowego samochodu, szkoda komunikacyjna lub majątkowa
- Specjalne oferty dla klientów PZU (zniżki / cashback) oraz partnerstwa strategiczne



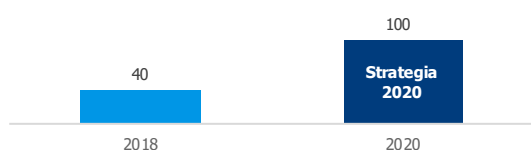


**Miernik:** liczba klientów pozyskanych dla banków w Grupie, składka z kanału bankowego, redukcja kosztów w wyniku współpracy z bankami.

#### Wartość pozyskanej składki we współpracy z bankami



#### Redukcja kosztów w wyniku współpracy z bankami



#### Realizacja:

- w 2018 roku do oferty bankowej wprowadzono 24 produkty ubezpieczeniowe, co zapewnia obecność produktów PZU we wszystkich liniach produktowych banków, natomiast w firmach leasingowych PZU posiada kilka pakietów około leasingowych zawierających ubezpieczenia komunikacyjne, majątkowe i finansowe. Grupa PZU wraz z bankami ma zaplanowane wdrożenie kolejnych kilkunastu produktów w 2019 roku. Rozpoczęto również prace przygotowawcze (m.in. poprzez analizę formalno-prawną, biznesową oraz

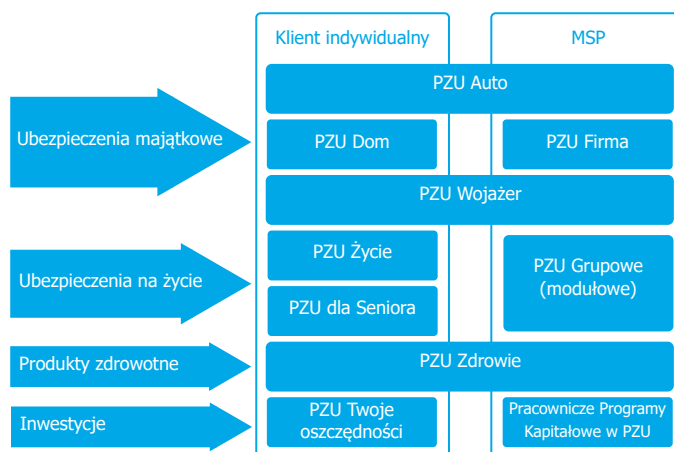
technologiczną) w zakresie *assurbankingu*. W okresie pilotażu pozyskano kilka tysięcy klientów.

#### #5 Uproszczenie oferty produktowej

**Inicjatywa:** stworzenie prostej oferty produktowej, zarówno pod względem samej konstrukcji produktów, jak i używanego języka.

#### Cel:

- efektywna sprzedaż prostych produktów przez uniwersalnych sprzedawców;
- większa prostota i krótszy czas procesu zakupu produktu przez klienta;
- udostępnienie prostej oferty przez Internet (10 powszechnie dystrybuowanych produktów).



# PZU 2020 - więcej niż ubezpieczenia

Miernik: liczba produktów w powszechnej sprzedaży.

## Liczba produktów w powszechnej sprzedaży



### Realizacja:

- w 2018 roku realizowano prace analityczne w celu określenia optymalnych zasad realizacji nowego procesu dystrybucji, taryfikacji i sprzedaży. Kluczową kwestią dla tego procesu było opracowanie szybkiej ścieżki wdrożeń dla nowych produktów;
- prace w tym obszarze objęły także zmianę sposobu komunikowania z klientem. Celem było uproszczenie języka komunikacji z klientem. W 2018 roku zmiany objęły w szczególności obszar windykacji, sprzedaży detalicznej oraz komunikatów w serwisie #mojePZU. Rozpoczęto również wdrożenia standardów w komunikacji wewnętrznej oraz rekrutacji.

## #6 Uniwersalizacja sieci sprzedaży

**Inicjatywa:** zmiana własnych sieci PZU w kierunku bardziej uniwersalnych. Projekt obejmuje kanały w pełni sterowalne przez Grupę PZU: oddziały, agenci wyłączni w ubezpieczeniach majątkowych oraz w ubezpieczeniach życiowych, a także korporacyjna sieć sprzedaży.

### Cel:

- około 5 tys. uniwersalnych sprzedawców (tj. 50% sieci własnej Grupy) do 2020 roku;
- dystrybucja co najmniej 3 spośród 5 linii biznesowych (ubezpieczenia majątkowe, ubezpieczenia na życie, opieka medyczna, produkty inwestycyjne, produkty bankowe) przez uniwersalnych sprzedawców.

**Miernik:** odsetek uniwersalnych sprzedawców w sieciach własnych.

## Odsetek uniwersalnych sprzedawców w sieciach własnych



### Realizacja:

- strategia w obszarze uniwersalizacji to także wzrost elastyczności w sieci sprzedaży korporacyjnej, realizowano m.in. zmiany w strukturze, systemach motywacyjnych oraz szkoleniowych i rozwojowych. Uproszczeniu uległy procesy sprzedażowe, a sprzedawcy uzyskali rozszerzone kompetencje ofertowe.

## #7 Rozwój sprzedaży PZU Zdrowie

**Inicjatywa:** budowa skali oraz rentowności PZU Zdrowie.

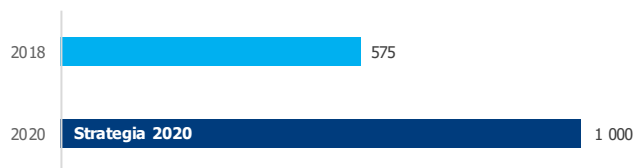
Budowa przewagi konkurencyjnej w oparciu o wykorzystanie technologii oraz wysoką jakość i dostępność usług.

### Cel:

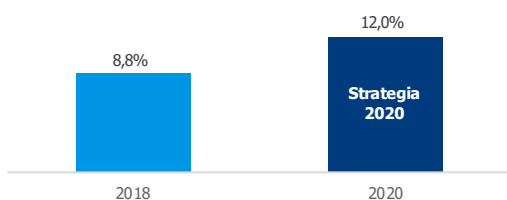
- rozwój nowych produktów ubezpieczeniowo-zdrowotnych oraz rozszerzenie „tradycyjnej” oferty o unikalne dodatki;
- aktywizacja sieci sprzedaży i wykorzystanie pełnego potencjału bazy klientów Grupy PZU;
- nowoczesny proces obsługi pacjenta, uwzględniający najlepsze praktyki rynkowe, innowacyjne rozwiązania technologiczne i medyczne oraz standardy jakości obsługi, w tym opiekę VIP;
- rozwój sieci placówek własnych poprzez projekty greenfield i M&A.

**Miernik:** przychody PZU Zdrowie (mln zł), marża EBITDA PZU Zdrowie (%).

## Przychody PZU Zdrowie



## Marża EBITDA PZU Zdrowie



### Realizacja:

- w 2018 roku zostało w pełni wdrożone rozwiązanie umożliwiające klientom i konsultantom infolinii PZU Zdrowie umawianie w wybranych placówkach świadczeń medycznych za pośrednictwem kanału online. Wraz z postępowaniem procesu integracji do systemu są dołączane następne placówki;
- w ramach prac rozwojowych w obszarze produktu rozpoczęto sprzedaż PZU Auto Asystent Zdrowotny, PZU Dom Asystent, PZU Wojażer Kontynuacja leczenia po podróży oraz PZU Plan na Zdrowie za pośrednictwem systemu Everest;
- we współpracy z polskim start-upem technologicznym PZU stworzył i testował platformę (*symptom checker*) bazującą na sztucznej inteligencji, która będzie dostępna na portalu pacjenta, w aplikacji, a także w postaci dedykowanego rozwiązania dla pracowników infolinii medycznej. Celem platformy jest przeprowadzenie wywiadu z pacjentem, który jest mocno zbliżony do wywiadu z lekarzem, a następnie przedstawienie najbardziej prawdopodobnego rozwiązania i wskazanie dalszych kroków postępowania. To może być telekonsultacja, wideokonsultacja lub chat z lekarzem, albo wizyta w przychodni u konkretnego specjalisty. Jednak w wielu przypadkach taka rozmowa z pacjentem może skończyć się poradą, albo wystaniem recepty, bez konieczności wychodzenia z domu;
- w ramach budowy skali PZU Zdrowie rozwijało zarówno współpracę w ramach placówek partnerskich jak i poprzez nabywanie kolejnych placówek. Na koniec 2018 roku w sieci PZU funkcjonowało ponad 2100 placówek współpracujących w ponad 500 miastach w Polsce oraz przeszło 60 placówek własnych.

## #8 Rozwój sprzedaży i konsolidacja PZU Inwestycje

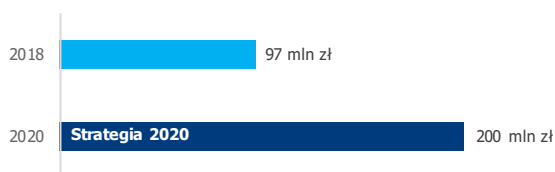
**Inicjatywa:** stworzenie jednolitej struktury zarządzania aktywami w ramach Grupy PZU przy wykorzystaniu wielokanałowej dystrybucji. W perspektywie strategii do roku 2020 produkty mają być również sprzedawane na rynkach zagranicznych.

### Cel:

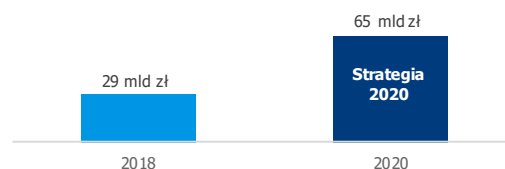
- osiągnięcie synergii kosztowych (jedna „fabryka” produktów inwestycyjnych);
- zwiększenie sprzedaży dzięki wdrożeniu nowych produktów inwestycyjnych, opartych na indeksach lub na tzw. „cyklu życia”;
- wykorzystanie zmian wynikających z reformy systemu emerytalnego - Pracownicze Plany Kapitałowe;
- wzrost wyniku netto z zarządzania aktywami.

**Miernik:** aktywa klienta zewnętrznego pod zarządzaniem (mld zł), wynik netto z zarządzania aktywami (mln zł), udział w aktywach rynku PPK.

## Wynik netto z zarządzania aktywami zewnętrznymi



## Aktywa klientów zewnętrznych pod zarządzaniem



# PZU 2020 - więcej niż ubezpieczenia

## Realizacja:

- w 2018 roku prowadzono działania edukacyjne i przygotowawcze do oferty nowego produktu – PPK (Pracowniczych Planów Kapitałowych). Wiadomości na temat działań podejmowanych przez PZU pojawiały się w mediach branżowych, zarówno tych tradycyjnych, jak i internetowych. Powstała też specjalna strona internetowa [emerytura.pzu.pl](http://emerytura.pzu.pl), na której publikowane są aktualne informacje dotyczące nadchodzących zmian. Za jej pośrednictwem można było m.in. wyliczyć wartość planowanego świadczenia emerytalnego z tytułu oszczędzania w PPK i zapisać się do newslettera. Po stronie biznesowej prowadzono działania strategiczne i związane z dostosowaniem architektury biznesowo-operacyjnej na potrzeby sprzedaży tego produktu. Ponadto realizowane były szkolenia dla sprzedawców;
- PZU TFI, jako lider na rynku grupowego i dobrowolnego oszczędzania w ramach PPE (5,3 mld zł zgromadzonych środków) posiada bogate doświadczenie w zakresie rozwiązań emerytalnych. Dobre rozeznanie rynku, szeroka baza klientów, wysoka efektywność kosztowa, skala działania oraz bogate doświadczenie pozwolą TFI PZU zaoferować atrakcyjne warunki w nowej formule;
- w październiku 2018 roku uruchomiony został internetowy serwis transakcyjny inPZU do sprzedaży funduszy inwestycyjnych. Serwis dociera bezpośrednio do klientów indywidualnych z nową ofertą funduszy indeksowych. Obsługa klienta w 100% odbywa się w kanale online bez konieczności wizyty w oddziale, a platforma dostępna jest na wszystkich urządzeniach z dostępem do sieci. inPZU pozwolił Grupie na zbudowanie pierwszej w Polsce oferty niskokosztowych funduszy indeksowych i wzrost przychodów TFI PZU;
- w 2018 roku został wdrożony w TFI PZU nowoczesny system obsługujący cały proces inwestycyjny oraz finansowo-księgowy do obsługi, wyceny i ewidencji lokat. Ponadto, trwają prace wdrożeniowe kompleksowego rozwiązania biznesowego obsługującego cały proces inwestycji od analizy i składania zleceń poprzez rozliczenia i potwierdzenia transakcji do zarządzania ryzykiem i kompleksowego raportowania na poziomie Grupy PZU (PZU, PZU Życie, TFI PZU) zgodnie z obowiązującymi regulacjami prawnymi i wytycznymi KNF.

## #9 Wdrożenie portalu „moje.pzu.pl”

**Inicjatywa:** integracja usług cyfrowych wokół procesów Grupy PZU. Największym projektem w ramach tej inicjatywy jest portal „[moje.pzu.pl](http://moje.pzu.pl)”.

## Cel:

- zebranie w jednym miejscu informacji na temat klienta, co przekłada się na lojalność i wzrost transakcyjności;
- udostępnienie klientowi funkcjonalnego *dashboardu*, pozwalającego w każdej chwili zarządzać ochroną ubezpieczeniową, zdrowotną (w tym rezerwować terminy wizyt), a także zarządzać swoimi inwestycjami - w przyszłości również bankowością.



**Miernik:** liczba kont założonych przez klientów (5 mln kont do roku 2020).

## Realizacja:

- w 2018 roku uruchomiony został portal „[moje.pzu.pl](http://moje.pzu.pl)”, który integruje usługi Grupy PZU i pozwala klientowi m.in. zarządzać posiadaną ochroną ubezpieczeniową i zdrowotną czy nabywać polisy. Sukcesywnie dodawane są kolejne funkcjonalności. Uruchomienie portalu „[moje.pzu.pl](http://moje.pzu.pl)” było jednym z największych projektów informatycznych w PZU. Prace związane z uruchomieniem platformy wymagały integracji ponad 20 systemów informatycznych, nad czym pracowały liczne zespoły projektowe. W rezultacie przetworzono ponad 100 mln rekordów dotyczących klientów i ich usług. Na koniec 2018 roku w portalu zostało utworzone ponad 100 tys. kont. Na 2019 rok planowane są działania promocyjne, zwiększające świadomość wykorzystania platformy przy obsłudze produktów;
- w drugiej połowie 2018 roku nastąpiła nowa odsłona portalu [pzu.pl](http://pzu.pl), który daje dostęp do sprzedaży online, formularzy zgłaszania szkody a także umożliwia umówienie wizyty w ramach prywatnej opieki medycznej czy kontaktu z agentem ubezpieczeniowym. Nowa odsłona portalu charakteryzuje się nowoczesnym designem, prostotą komunikacji, intuicyjną nawigacją oraz responsywnością (dostosowanie do każdego urządzenia);



- w 2018 roku uruchomiono serwis [zgloszenie.pzu.pl](http://zgloszenie.pzu.pl), w którym, w rekordowo szybkim czasie, można zgłosić szkodę bądź roszczenie, a także je wycenić. W szkodach komunikacyjnych i majątkowych klient poznaje propozycję odszkodowania wyliczoną automatycznie. Nowe narzędzie udostępnione zostało również pracownikom Contact Center, dzięki czemu rejestracja poprzez infolinię trwa krócej. Treści w serwisie były konsultowane z Pracownią Prostej Polszczyzny Uniwersytetu Wrocławskiego, zastosowano jasne i zrozumiałe grafiki i zdjęcia. Platforma przystosowana jest do urządzeń mobilnych. Efektem działań jest skrócenie czasu rejestracji szkód z 15 do 5 minut. Liczba spraw rejestrowanych przez serwis internetowy wzrosła o blisko 20%.

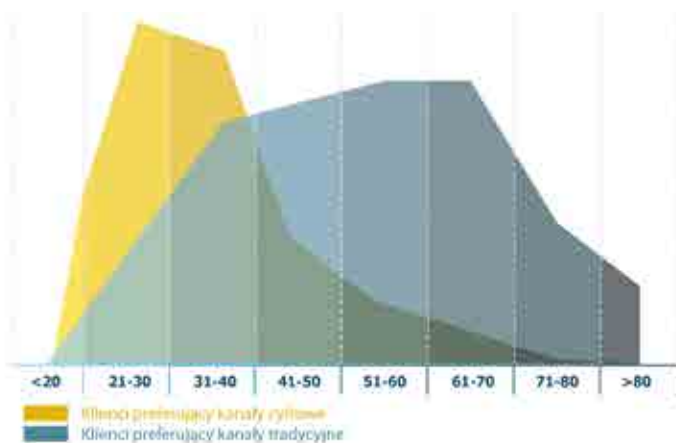
### #10 Rozwój oferty direct

**Inicjatywa:** stworzenie najlepszej strony sprzedażowej w kanale online wśród ubezpieczycieli w Europie.

**Cel:**

- stworzenie oferty 10 produktów bazującej na prostych i zrozumiałych zasadach;
- dotarcie do klientów preferujących kanały cyfrowe;
- zbudowanie pozycji lidera w kanale direct z udziałem rynkowym na poziomie min. 50%.

### Dotarcie do klientów preferujących kanały cyfrowe



**Miernik:** liczba produktów dostępnych w kanale direct (Internet i telefon); udział PZU i LINK4 w rynku ubezpieczeń majątkowych sprzedawanych w kanale direct (min. 50% do roku 2020)<sup>1</sup>.

### Liczba produktów w kanale direct



**Realizacja:**

- w 2018 roku wdrożono do oferty direct 7 produktów z obszaru ubezpieczeń, zdrowia i inwestycji. Do tej pory w sprzedaży online PZU można było dokonać zakupu ubezpieczenia: Auto, Dom/Mieszkanie, Podróż (Wojażer), IKZE, JaPlus, inPZU oraz FFS (świadczeń medycznych poza zakresem abonamentu).

### #11 Program lojalnościowy

**Inicjatywa:** uruchomienie programu lojalnościowego dla całej Grupy, obejmującego wszystkie produkty. Punkty zebrane za korzystanie z tych usług, a także za dodatkowe aktywności (m.in. bezszkodową historię i polecenie programu znajomemu) będzie można wymieniać na usługi i produkty u partnerów.

**Cel:**

- wzrost liczby interakcji z klientem;
- poszerzenie zasięgu i dotarcie do nowych, docelowych grup klientów (w tym możliwość pozyskania młodych klientów) i lepsze dopasowanie oferty;
- segmentacja klientów i spersonalizowana oferta;
- wsparcie rozwoju wszystkich linii biznesowych;
- angażowanie klubowiczów do działania na rzecz społeczności lokalnych w których żyją.

**Miernik:** liczba uczestników programu lojalnościowego.

**Realizacja:**

- w 2018 roku rozpoczęły się prace koncepcyjne w ramach Klubu PZU – nowej przestrzeni kontaktu z klientem.

<sup>1</sup> Na dzień sporządzenia sprawozdania dane rynkowe na temat struktury rynku direct w 2018 roku nie były dostępne.



# PZU 2020 - więcej niż ubezpieczenia

## #12 Zintegrowany model obsługi MSP

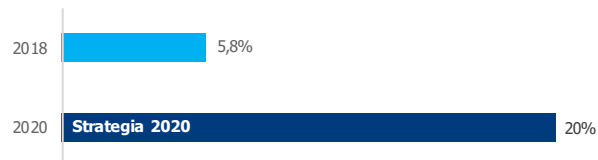
**Inicjatywa:** zintegrowanie modeli sprzedaży w segmencie małych i średnich przedsiębiorstw (MSP).

**Cel:**

- zwiększenie sprzedaży ubezpieczeń grupowych i majątkowych w segmencie małych i średnich przedsiębiorstw (MSP);
- reorganizacja i unifikacja modelu sprzedaży i obsługi, rozwój kanału multiagencyjnego;
- stworzenie dedykowanych ofert produktowych dla segmentu MSP.

**Miernik:** dynamika nowej sprzedaży ubezpieczeń grupowych do klientów MSP w PZU Życie (70% do roku 2020 - w porównaniu do 2016 roku), dynamika składki przypisanej brutto z ubezpieczeń majątkowych dedykowanych dla segmentu MSP (20% do roku 2020 – w porównaniu do 2016 roku).

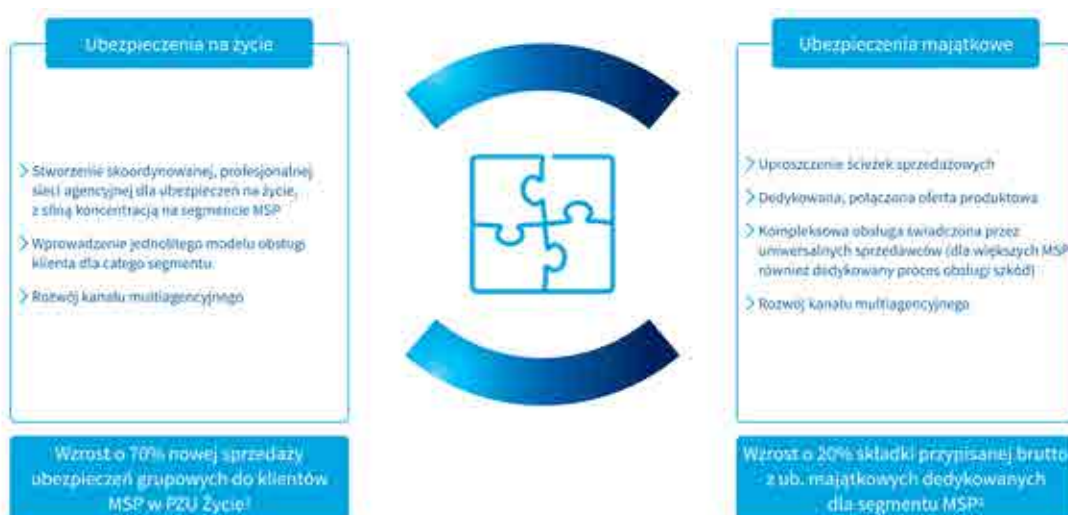
## Wzrost składki przypisanej brutto z ub. majątkowych w segmencie MSP



**Realizacja:**

- w 2018 roku prowadzono procesy reorganizacyjne w zakresie sprzedaży produktów grupowych. Uruchomiony został projekt Fabryka Produktów, tj. modułowa oferta dla klientów MSP, która pozwala na bardzo elastyczne podejście do produktu, w oparciu o charakter ryzyka. Opracowano też specjalne odpowiadające na oczekiwania klientów procesy zawierania umów i obsługi posprzedażowej;
- w ramach działań ukierunkowanych na wzrost sprzedaży w 2018 roku zreorganizowano model sieci agencyjnej w zakresie dedykowanych struktur sprzedaży, wynagrodzenia i kontroli kosztów oraz struktur pracowniczych do obsługi portfela MSP.

## Zintegrowany model obsługi MSP



<sup>1</sup> Wartość uzyskana w 2020 roku w porównaniu z 2016 rokiem

## 4.3 Realizacja kluczowych projektów oraz inicjatyw w 2018 roku

### Działania zrealizowane w 2018 roku

Kluczowe obszary	Podsumowanie działań i osiągnięć w 2018 roku
<b>Ubezpieczenia</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Utrzymanie pozycji lidera na rynku ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych przez Grupę PZU. Według danych KNF po 3 kwartałach 2018 roku udział PZU w rynku (działalność bezpośrednia) wyniósł 34,8%.</li> <li>2. Udział LINK4 w rynku ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych na poziomie 2,8% na koniec III kwartału 2018 roku (spadek o 0,1 p.p. r/r; działalność bezpośrednia).</li> <li>3. Umocnienie na pozycji lidera w ubezpieczeniach na życie ze składką okresową. Udział w rynku wyniósł 46,0% po III kwartale 2018 roku (rok wcześniej 45,8%). W całym rynku ubezpieczeń na życie udział PZU Życie po III kwartale 2018 roku wyniósł 37,8% (wzrost o 3,0 p.p. r/r).</li> <li>4. Ugruntowanie pozycji lidera rynku na Litwie i Łotwie. Udział spółki litewskiej w rynku ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych wyniósł 30,5%, zaś udział na rynku łotewskim po III kwartale 2018 roku utrzymał się na poziomie 27,8%. Udział w litewskim rynku ubezpieczeń na życie wyniósł 6,2% (wzrost o 0,3 p.p.). Udział Grupy PZU na estońskim rynku ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych wyniósł w 2018 roku 16,0% odnotowując wzrost o 0,4 p.p. Ukraińska spółka majątkowa odnotowała po III kwartale 2018 roku wzrost udziału w rynku (3,4%) o 0,1 p.p. w porównaniu do analogicznego okresu roku ubiegłego, natomiast wzrost udziału spółki życiowej wyniósł 0,6 p.p. i osiągnął poziom 11,0%.</li> <li>5. Rozwój działalności TUV PZUW potwierdzony udziałem w rynku na poziomie 1,4% po 3 kwartałach 2018 roku (wzrost o 0,4 p.p. r/r; działalność bezpośrednia).</li> <li>6. Członkostwo w Lloyd's i ścisła współpraca z syndykatem Argenta. PZU otrzymał prestiżowy certyfikat „Member of Lloyd's”.</li> <li>7. Rozszerzenie prac mających na celu wykorzystanie telematyki w Grupie PZU. Po rozwiązaniach wdrożonych w LINK4, rozpoczęcie prac nad projektem PZU GO, którego celem jest poprawa bezpieczeństwa kierowców.</li> <li>8. Rozpoczęcie prac mających na celu wprowadzenie w PZU innowacyjnych rozwiązań z zakresu taryfikacji i wsparcia sprzedaży.</li> <li>9. Rozpoczęcie wdrożenia zaawansowanych usług doradztwa w zakresie zarządzania ryzykiem poprzez PZU Lab.</li> <li>10. PZU laureatem Nagrody Gospodarczej Polskiego Radia w kategorii „Skarb Narodowy” przyznawanej przedsiębiorstwom, które wyróżniły się w bieżącym roku na rynku gospodarczym oraz przyczyniły do promocji naszego kraju na arenie międzynarodowej.</li> <li>11. PZU uhonorowany tytułem Marka Godna Zaufania 2017 przyznawanym przez miesięcznik „My Company Polska” dla produktów i usług, które w oczach przedsiębiorców charakteryzują się szczególnym zaufaniem.</li> </ol>

# PZU 2020 - więcej niż ubezpieczenia

## Działania zrealizowane w 2018 roku

<b>Inwestycje</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. TFI PZU na trzecim miejscu na rynku pod względem wartości aktywów netto w zarządzaniu. Na koniec 2018 roku wartość AuM TFI PZU wyniosła 19,8 mld zł, co stanowiło 7,7% aktywów zgromadzonych przez krajowe TFI. Pekao TFI na czwartym miejscu na rynku pod względem wartości aktywów netto w zarządzaniu. Na koniec 2018 roku wartość AuM Pekao TFI wyniosła ponad 19,4 mld zł, co stanowiło 7,6% aktywów zgromadzonych przez krajowe TFI.</li><li>2. Nieznaczny spadek wielkości aktywów pod zarządzaniem klientów zewnętrznych z 7,3 mld zł na koniec 2017 roku do 7,1 mld zł na koniec 2018 roku spowodowany głównie słabym rynkiem. Udział aktywów klientów zewnętrznych TFI PZU w aktywach rynku TFI (z wyłączeniem aktywów niepublicznych) na koniec 2018 roku wyniósł 4,4%.</li><li>3. TFI PZU liderem w segmencie pracowniczych programów emerytalnych wśród krajowych towarzystw funduszy inwestycyjnych. Na koniec 2018 roku TFI PZU zarządzało aktywami o wartości 5,3 mld zł (PPE, GPE, PPO, ZPI).</li><li>4. Wartość aktywów netto OFE PZU „Złota Jesień” na koniec 2018 roku na poziomie 22,1 mld zł (w tym aktywa przejętego OFE PEKAO) co przełożyło się na trzecie miejsce na rynku z udziałem na poziomie 14,1%.</li><li>5. Zysk netto PTE PZU na koniec 2018 roku na poziomie 70,8 mln zł.</li></ol>
<b>Zdrowie</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Przychody Obszaru Zdrowie na koniec 2018 roku na poziomie 575,3 mln zł, co oznacza wzrost o 26,3% względem roku poprzedniego.</li><li>2. Wzrost składki przypisanej brutto z grupowych ubezpieczeń zdrowotnych o 20,1% w porównaniu do 2017 roku.</li><li>3. Nabycie udziałów Centrum Św. Łukasza przez PZU Zdrowie oraz nabycie udziałów przez Elvita w spółce Multimed w 2018 roku. Dodatkowo, w styczniu 2019 roku nastąpiło nabycie udziałów Alergo-Med przez PZU Zdrowie.</li><li>4. Dalszy rozwój narzędzia do zarządzania siecią placówek medycznych własnych i współpracujących z PZU Zdrowie oraz zarządzania ruchem klientów na infolinii medycznej.</li><li>5. Realizacja prac nad wdrożeniem funkcjonalności umożliwiającej konsultantom Infolinii Medycznej komunikację online w zakresie umawiania świadczeń medycznych z rozproszoną siecią placówek medycznych.</li><li>6. Prace nad wdrożeniem portalu do obsługi medycyny pracy dla pracodawców oraz portalu self-service dla pacjentów PZU (portal mojePZU).</li></ol>
<b>Bankowość</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Wzrost wartości aktywów bankowych w posiadaniu Grupy PZU do poziomu 264 mld zł na koniec 2018 roku.</li><li>2. Kontrybucja segmentu bankowego do wyniku operacyjnego Grupy PZU na poziomie 4 036 mln zł na koniec 2018 roku.</li><li>3. Kontynuacja prac, których celem jest osiągnięcie synergii przychodowych oraz kosztowych wynikających ze współpracy pomiędzy PZU a bankami w ramach grupy (Pekao, Alior Bank).</li></ol>
<b>Kultura efektywności kosztowej</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Wzrost kosztów administracyjnych segmentów działalności ubezpieczeniowej w Polsce o 5 mln zł na koniec 2018 roku, tj. 0,4% r/r.</li><li>2. Poprawa wskaźnika kosztów administracyjnych PZU i PZU Życie o 0,2 p.p. Na koniec 2018 roku wskaźnik ten wyniósł 6,6%.</li><li>3. Poprawa wskaźnika kosztów administracyjnych w spółkach zagranicznych o 0,6 p.p. Na koniec 2018 roku wskaźnik ten wyniósł 9,2%.</li></ol>



## Realizacja strategii CSR Grupy PZU

2018 rok był pierwszym rokiem realizacji strategii CSR Grupy PZU, w której zostały określone ambicje dla społecznej odpowiedzialności biznesu PZU i PZU Życie. W ramach przyjętych założeń zdefiniowano obszary odpowiedzialności biznesowej, kierunki działań i podejście zarządcze do podejmowanych inicjatyw.



Cel	Realizacja	Poziom 2020
Budowanie pozycji CSR w branży finansowej - obecność w indeksie giełdowym spółek odpowiedzialnych Respect Index	Obecność w indeksie poniżej średniej dla branży	Obecność w indeksie na poziomie minimum średniej dla branży

Potwierdzenie utrzymania PZU w koszyku spółek odpowiedzialnych, wchodzących w skład RESPECT index, nastąpiło 12 grudnia 2018 roku (badanie obejmowało działalność spółki w 2017 roku). Osiągnięty wynik był słabszy od średniego wyniku w branży finansowej. Był to m.in. rezultat większej presji na raportowanie na poziomie Grupy tj. także w odniesieniu do banku Pekao i Alior Bank. W 2019 roku zostaną podjęte działania zmierzające do usprawnienia komunikacji, co pozwoli na zaraportowanie wymaganych danych w szerszym zakresie.



Klienci	Wskaźnik NPS klienta detalicznego w ubezpieczeniach vs. konkurencja	>konkurencji	>konkurencji
	Wskaźnik terminowości rozpatrywania reklamacji	97% do 28 dni	95% do 28 dni

W 2018 roku po raz kolejny, porównując do konkurencji, klienci w większym stopniu byli skłonni rekomendować PZU. Wskaźnik NPS (Net Promoter Score) był o 7,3 p. p. wyższy od konkurencji. Ten wynik to w znacznej mierze zasługa szeroko zakrojonych badań satysfakcji i lojalności klientów, co pozwala skutecznie zaspokajać potrzeby klientów i identyfikować mocne strony organizacji oraz obszary, które wymagają zmian i udoskonaleń.



Pracownicy	Wskaźnik zaangażowania pracowników	40%	55%
	Procent kobiet na stanowiskach kierowniczych	53,1%	min. 50%

Wskaźnik zaangażowania w 2018 roku wzrósł o 5 p.p. do 40%. Frekwencja wyniosła 73% (52% w roku 2017).



Środowisko	Wdrożenie standardu Grupy „Zielone PZU”	Opracowano standard i wytyczne do realizacji	Wdrożony w 100%
------------	---	--	-----------------

W listopadzie 2018 roku uchwalono „Standard Grupy PZU - Zielone PZU”, wraz z ogólnymi wytycznymi dla planowanych wdrożeń w zakresie środowiskowym, których zakończenie powinno nastąpić do końca roku 2020.



Zarządzanie ryzykiem	Ocena BION dla PZU i PZU Życie	Poziom dobry*	Poziom dobry
----------------------	--------------------------------	---------------	--------------



Działania społeczne	Zaangażowanie finansowe w działalność społeczną	86,8 mln zł	>50 mln zł rocznie
---------------------	---	-------------	--------------------



Dostawcy	Odsetek dostawców przestrzegających "Kodeksu dobrych praktyk CSR Dostawców PZU"	Opracowano "Kodeks dobrych praktyk CSR Dostawców PZU"	90% umów zawiera zobowiązanie do przestrzegania „Kodeksu dobrych praktyk CSR Dostawców PZU”
----------	---	---	---

W 2018 roku trwały przygotowania do wdrożenia nowej platformy zakupowej, która zgodnie z założeniami strategii CSR będzie uwzględniała konieczność potwierdzenia zobowiązania do przestrzegania „Kodeksu dobrych praktyk CSR”.

\* Stan na 2017 rok (ostatnie dostępne dane)

# PZU 2020 - więcej niż ubezpieczenia

## 4.4 Działania zrealizowane w 2018 roku

		ROE <sup>1</sup>											
		2017	2018	2020									
		21,0%	22,1%	>22%									
WIELKOŚĆ BIZNESU	<b>UBEZPIECZENIA MAJĄTKOWE</b>	<b>UBEZPIECZENIA NA ŻYCIE</b>			<b>INWESTYCJE</b>			<b>ZDROWIE</b>			<b>BANKOWOŚĆ</b>		
	Udział rynkowy Grupy PZU <sup>2,3,4</sup>	Liczba klientów PZU Życie (mln) <sup>10</sup>			Aktywa klientów zewnętrznych pod zarządzaniem (mld zł)			Przychody (mln zł) <sup>8</sup>			Aktywa (mld zł)		
	2017 2018 2020	2017 2018 2020	2017 2018 2020	2017 2018 2020	2017 2018 2020	2017 2018 2020	2017 2018 2020	2017 2018 2020	2017 2018 2020	2017 2018 2020	2017 2018 2020	2017 2018 2020	
	35,7% 34,8% 38,0%	11,0 10,9 11,0	31/51 <sup>11</sup> 29/50 <sup>11</sup> 65	456 575 1 000	255 264 >300								
RENTOWNOŚĆ BIZNESU	Wskaźnik mieszany <sup>3</sup>	Marża operacyjna w ub. Grupowych i IK			Wynik netto z zarządzania aktywami zewnętrznymi (mln zł) <sup>7</sup>			Marża EBITDA <sup>9</sup>			Wynik finansowy netto przypisany Grupie PZU (mln zł)		
	2017 2018 2020	2017 2018 2020	2017 2018 2020	2017 2018 2020	2017 2018 2020	2017 2018 2020	2017 2018 2020	2017 2018 2020	2017 2018 2020	2017 2018 2020	2017 2018 2020		
	89,3% 86,6% 92,0%	20,6% 22,1% >20%	95/122 <sup>11</sup> 97/187 <sup>11</sup> 200	8,2% 8,8% 12,0%	393 654 >900								
	Wskaźnik kosztów administracyjnych <sup>5</sup>	Nadwyżka stopy rentowności na portfelu własnym powyżej RFR											
2017 2018 2020	2017 2018 2020												
6,8% 6,6% 6,5%	2,3 p.p. 1,5p.p. 2,0 p.p.												
		Wskaźnik wypłacalności Solvency II			Liczba produktów na klienta			CELE GRUPOWE					
		2017 <sup>6</sup> 2018 <sup>4</sup> 2020 <sup>6</sup>	2017 2018 2020										
		208% 245% >200%	1,5 1,6 2,0										

<sup>1</sup> ROE przypisane jednostce dominującej

<sup>2</sup> Działalność bezpośrednia

<sup>3</sup> PZU łącznie z TUW PZUW oraz LINK4

<sup>4</sup> Dane na koniec Q3 2018

<sup>5</sup> Koszty administracyjne PZU i PZU Życie

<sup>6</sup> Środki własne po pomniejszeniu o przewidywane dywidendy i podatki od aktywów

<sup>7</sup> Wynik netto PZU Inwestycje na poziomie skonsolidowanym

<sup>8</sup> Urocznione przychody placówek własnych i oddziałów uwzględniające przychody od PZU Zdrowie i Grupy PZU

<sup>9</sup> Bez kosztów jednorazowych; rentowność liczona od sumy przychodów placówek i składki zarobionej

<sup>10</sup> Z uwzględnieniem klientów pozyskanych dzięki współpracy z bankami

<sup>11</sup> Z uwzględnieniem aktywów w zarządzaniu przez TFI banków Grupy PZU







## Finanse - podobają mi się



Analiza danych takich akcji jak „Misie Ratują Dzieci” to nie tylko tabelki, słupki i wykresy. Analizy, które wykonujemy przy takich projektach, dają pewność, że nasza codzienna praca przekłada się na konkretne efekty. Poczucie, że robimy coś dobrego daje dużą motywację do pracy.

PZU. Taka praca ma sens.

Więcej na: <http://bit.ly/2CKPfh0>



# 5.

## Model biznesowy

Grupa PZU nieustannie się zmienia. Wraz z nową Strategią na lata 2017 – 2020 zmianie ulega model biznesowy Grupy - od ubezpieczyciela (zajmującego się głównie wyceną i transferem ryzyka) do firmy usługowej (doradczej, działającej w oparciu o technologiczny know-how). Pozwoli to klientowi na optymalizację decyzji na wszystkich etapach jego życia. Docelowo liczymy, że przełoży się to na rosnące zaufanie i lojalność wobec marki pierwszego wyboru jaką będzie PZU, w zakresie usług ubezpieczeniowych, finansowych i zdrowotnych.

**W rozdziale:**

1. Nowy model działania Grupy PZU
2. Ubezpieczenia
3. Zdrowie
4. Bankowość i partnerstwa strategiczne
5. Zarządzanie markami Grupy PZU



# Model biznesowy

## 5.1 Nowy model działania Grupy PZU

Grupa PZU cieszy się zaufaniem ponad 22 mln klientów w 5 krajach w Europie, z czego 10,9 mln klientów w Polsce korzysta z ubezpieczeń na życie.

Oferta Grupy PZU jest **najszerszą i najbardziej kompleksową ofertą** ubezpieczeniowo-finansową na rynku polskim. Obejmuje szeroką gamę ubezpieczeń, produktów inwestycyjnych i emerytalnych skierowanych do wszystkich segmentów klientów. Spółki Grupy są aktywne w obszarze ochrony zdrowia, bankowości i dodatkowo, w ramach partnerstw strategicznych, świadczą usługi assistance dla klientów indywidualnych oraz przedsiębiorstw.

### ROZ 1 KRÓTKA CHARAKTERYSTYKA GRUPY PZU

Opublikowana 9 stycznia 2018 roku Strategia Grupy PZU: „Nowe PZU - więcej niż ubezpieczenia” ROZ 4 PZU 2020 – WIĘCEJ NIŻ UBEZPIECZENIA stawia w centrum uwagi klienta. Zdefiniowana misja – pomagamy klientom dbać o ich przyszłość – oznacza, że nadrzędną wartością w Grupie staje się relacja z klientem i wiedza o nim, a głównym produktem – umiejętność odpowiadania na potrzeby budowania stabilnej przyszłości.

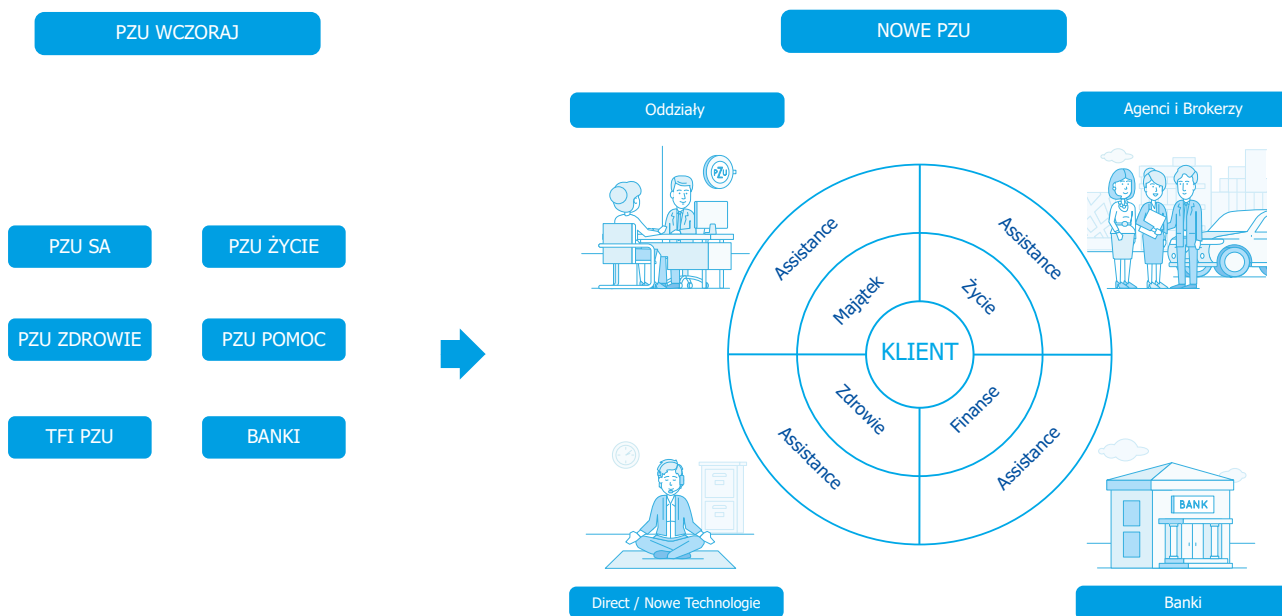
PZU chce odróżnić się od klasycznego modelu, w którym klient jedyny kontakt z ubezpieczycielem po zakupie polisy ma dopiero po zaistnieniu szkody. PZU chce zrobić znacznie więcej

i efektywnie pomagać w rozwiązywaniu problemów swoich klientów w wielu obszarach i na każdym etapie życia. Filozofia myślenia PZU o kliencie stanowi odejście od klasycznego modelu relacji klientów z ubezpieczycielem, opartej tylko na sprzedaży i obsłudze posprzedażowej. Celem PZU jest nawiązywanie i utrzymywanie relacji, poprzez dostarczanie produktów dobrze dopasowanych do klienta w odpowiednim dla niego miejscu i czasie, przy jednoczesnym zapewnieniu aby cechy produktu (w tym cena) były adekwatne do jego potrzeb.

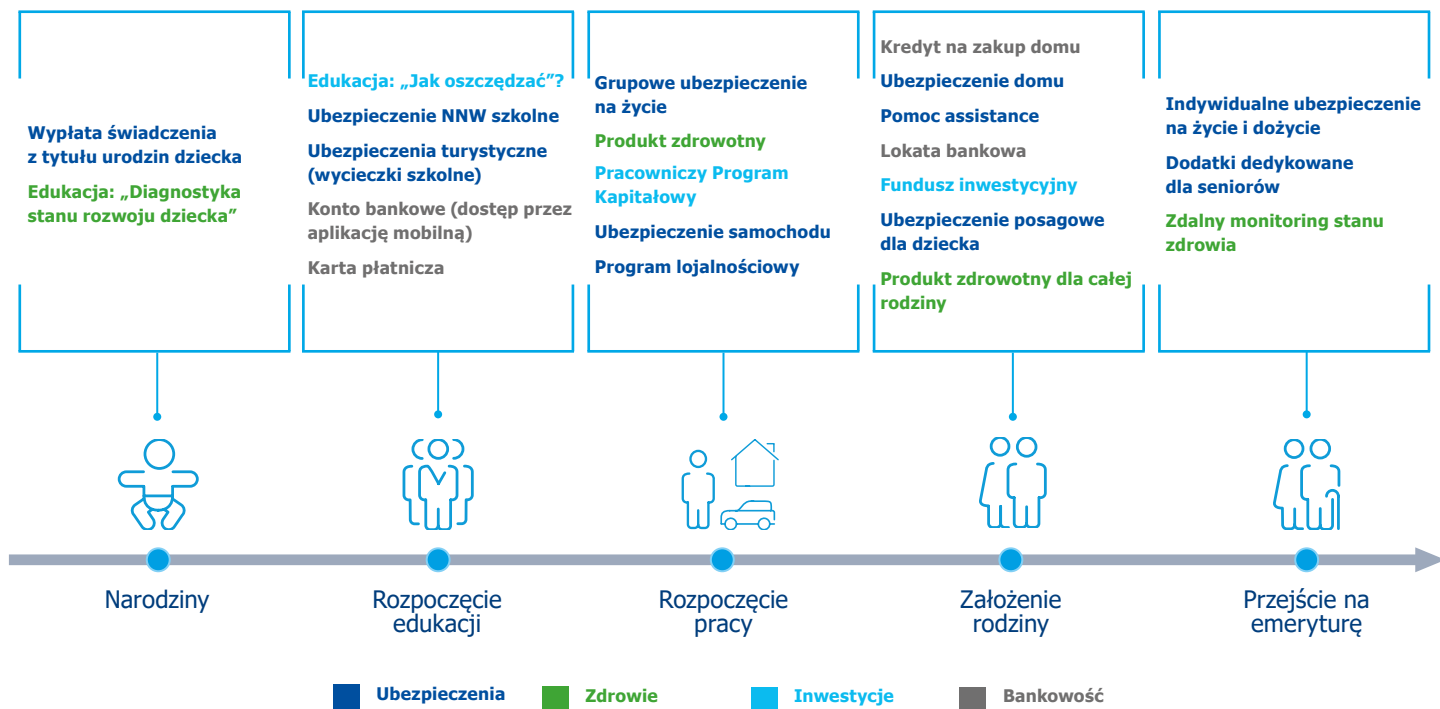
To podejście zdefiniowało filozofię działania w ramach nowego modelu działalności Grupy PZU.

Nowy model łączy wszystkie aktywności Grupy PZU i integruje je wokół klienta: ubezpieczenia na życie, majątkowe, zdrowotne, inwestycje, emerytury, ochronę zdrowia, bankowość i usługi assistance. To podejście będzie determinowało stopniową zmianę modelu ubezpieczyciela (zajmującego się głównie wyceną i transferem ryzyka) na model firmy usługowo-doradczej (działającej w oparciu o technologiczny know-how). Osiągnięcie wysokiego stopnia jakości i liczby interakcji z klientem wymaga stworzenia nowego modelu, takiego, w którym rdzeniem jest wiedza o kliencie i umiejętność budowania długoterminowych relacji. Transformacja w kierunku spółki usługowo-doradczej pozwoli skutecznie zadbać o przyszłość klientów i kompleksowo zaspokoić ich potrzeby, w zakresie ochrony życia, zdrowia, majątku, oszczędności i finansów.

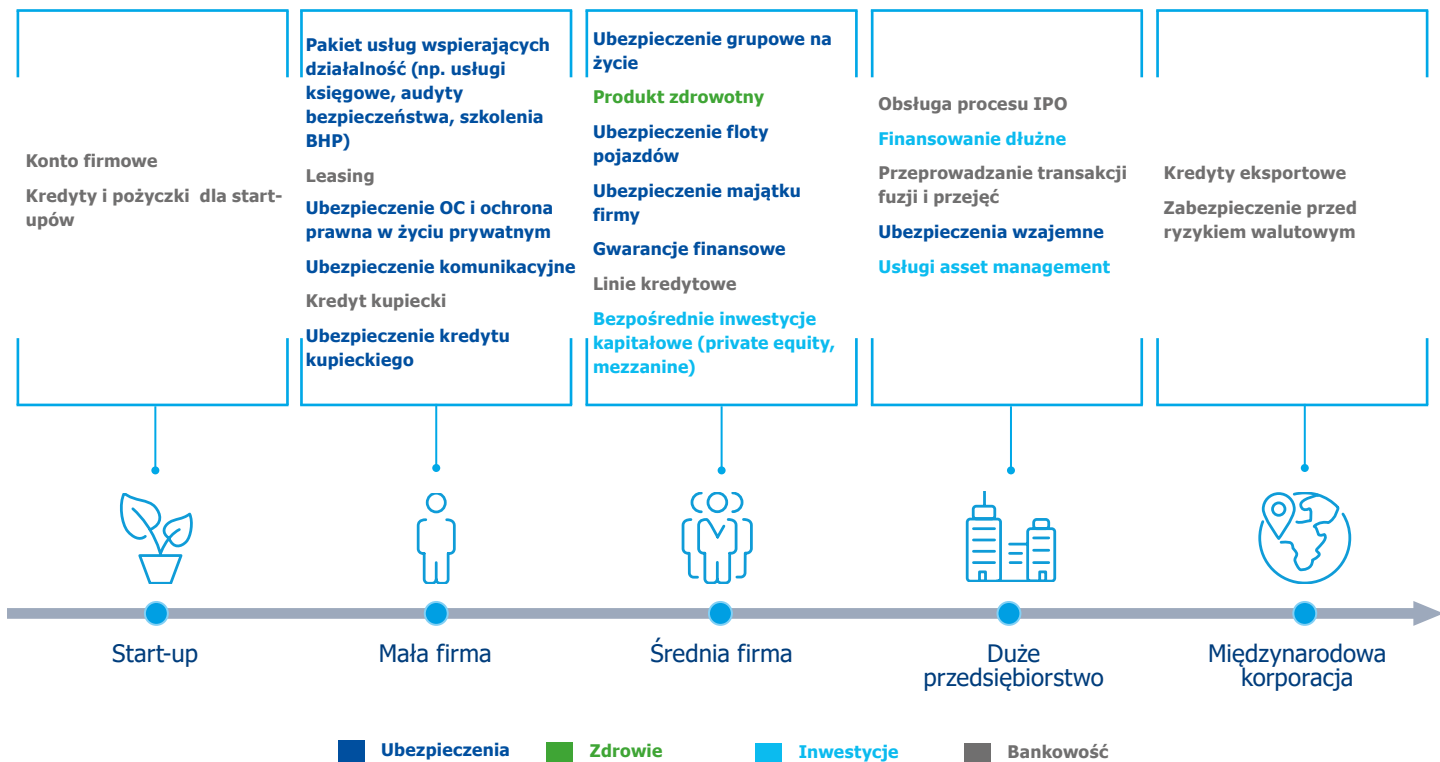
### Zmieniamy PZU - stajemy się partnerem na całe życie



## Jesteśmy długoterminowym partnerem dla naszych klientów.



## Pomagamy firmom w ich rozwoju oferując gamę produktów wspierających wzrost.



# Model biznesowy

Grupa PZU zakłada odejście od „produktocentryzmu” w kierunku ekosystemu, którego nadrzędnym celem jest umiejętne zarządzanie relacjami z klientem poprzez oferowanie rozwiązań we wszystkich dostępnych dla niego miejscach. Trafne przewidywanie przyszłości, zrozumienie potrzeb klienta i budowanie coraz lepszych sposobów zaistnienia w jego codziennym życiu - to założenia leżące u podstaw inicjatyw z nowej strategii PZU, które będą miały wpływ na transformację modelu działania Grupy, w kierunku ekosystemu, który obejmuje nie tylko ubezpieczenia, ale również bankowość, ochronę zdrowia, płatności.

ROZ 4 PZU 2020 - WIĘCEJ NIŻ UBEZPIECZENIA

PZU przede wszystkim chce lepiej wykorzystać posiadane zbiory *Big Data*, stawia na cyfryzację procesów, wykorzystanie sztucznej inteligencji oraz nowych technologii związanych z rozwojem fintechów i insurtechów. W ten sposób w Grupie pojawiają się nowe metody oceny ryzyka. Do końca 2019 roku oczekujemy, że taryfy będą optymalizowane w czasie rzeczywistym, a korekta samych modeli będzie realizowana co 1-2 tygodnie. Otworzy to drogę do szerszego wykorzystania w 2020 roku modeli sztucznej inteligencji w procesach taryfikacyjnych. Jednocześnie sztuczna inteligencja to sposób na uproszczenie procesów, również tych dotyczących bezpośrednio klientów. Beneficjentem zmian będą takie obszary jak sprzedaż, obsługa szkód, diagnostyka medyczna.

Połączenie baz danych PZU w ramach jednego wspólnego systemu CRM (*customer relationship management*) pozwoli na bardziej efektywne dopasowanie oferty do potrzeb klienta, zarówno pod względem jakościowym jak i kosztowym. Przyspieszy też proces zakupowy i usprawni procesy obsługowe. Klient będzie mógł w szybki i prosty sposób zarządzać (sam lub przy wsparciu doradców) swoimi produktami posiadanymi w ramach całej Grupy PZU.

Uruchomienie portalu [moje.pzu.pl](http://moje.pzu.pl) to nie tylko efekt rozwoju digitalizacji i mobilności w PZU, ale również sposób na radykalną zmianę interakcji z klientami. To jedyny w swoim rodzaju dashboard, pozwalający klientowi w każdej chwili poznać jego ochronę ubezpieczeniową, zarządzać ochroną zdrowotną i terminami, a także zarządzać swoimi inwestycjami - w przyszłości również bankowością. Możliwość zawarcia umowy w kanale online sprawi, że portal/aplikacja będzie używana docelowo przez wszystkich klientów PZU.

W celu wzmocnienia relacji z klientami PZU zakłada również uproszczenie oferty produktowej (zarówno w zakresie liczby

produktów, jak i używanego języka), uniwersalizację sieci sprzedaży oraz wprowadzenie zintegrowanego modelu obsługi MSP. Ważną kwestią jest zacieśnienie współpracy z bankami Alior i Pekao, co pozwoli stworzyć kompleksowe rozwiązania finansowe odpowiadające na potrzeby klientów indywidualnych oraz małych i średnich firm. Do 2020 roku PZU planuje w pełni wykorzystać potencjał największej na polskim rynku finansowym własnej sieci dystrybucji. Uniwersalizacja sieci sprzedaży umożliwi sprzedawcom oferowanie klientom co najmniej 3 spośród 5 linii biznesowych Grupy PZU (ubezpieczenia majątkowe, ubezpieczenia na życie, opieka medyczna, produkty inwestycyjne, produkty bankowe).

## 5.2 Ubezpieczenia



Podstawowym obszarem działalności Grupy PZU - pomimo nieustannych zmian i rozwoju zarówno organicznego jak i poprzez akwizycje - pozostają ubezpieczenia. Wokół nich funkcjonuje podstawowy model biznesowy oparty na efektywnych kanałach sprzedaży oraz sprawnej obsłudze szkód. Grupa PZU oferuje ubezpieczenia w Polsce, na Litwie i Ukrainie (ubezpieczenia majątkowe i pozostałe osobowe oraz ubezpieczenia na życie), a także na Łotwie i w Estonii (ubezpieczenia majątkowe i pozostałe osobowe).

### Klienci i produkty

Grupa PZU zapewnia kompleksową ofertę produktów w zakresie ubezpieczenia majątku i życia 16 milionom klientów w Polsce. Są to klienci indywidualni, osoby fizyczne prowadzące działalność gospodarczą, małe i średnie przedsiębiorstwa oraz wielkie korporacje. W krajach bałtyckich i na Ukrainie Grupa PZU cieszy się zaufaniem 1,2 mln klientów.

Ubezpieczenia majątkowe i pozostałe osobowe w Polsce oferowane są pod trzema markami: tradycyjną i najbardziej rozpoznawalną marką, którą jest PZU, marką LINK4 kojarzoną z kanałami sprzedaży direct oraz TUW PZUW marką, pod którą działa towarzystwo ubezpieczeń wzajemnych. ROZ 3.2 UBEZPIECZENIA MAJĄTKOWE I POZOSTAŁE OSOBOWE Ubezpieczenia na życie w Polsce sprzedawane są pod marką PZU. ROZ 3.3 UBEZPIECZENIA NA ŻYCIE Zagraniczna działalność ubezpieczeniowa prowadzona jest pod marką Lietuvos Draudimas na Litwie, pod marką Balta na Łotwie oraz pod marką PZU na Ukrainie i w Estonii. ROZ 3.6 DZIAŁALNOŚĆ ZAGRANICZNA





**100%**

wspomagana znajomość marki PZU

**16 mln**

klientów PZU w Polsce,

**5 mln**

klientów Banku Pekao,

**4 mln**

klientów Alior Bank



**411**

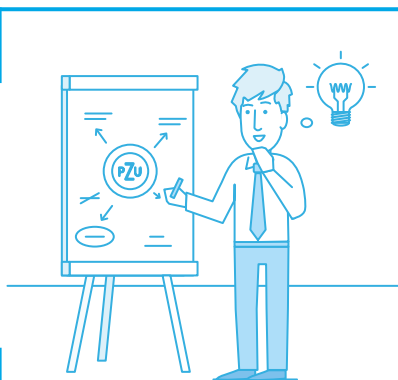
liczba oddziałów PZU, w tym 189 oddziałów w małych miejscowościach



**9,1 tys.**



agentów na wyłączność i agencji w Grupie PZU - największa sieć agencyjna wśród polskich ubezpieczycieli



**>2100**



liczba placówek współpracujących z Grupą PZU na koniec 2018 roku

**>60**

liczba własnych placówek medycznych PZU Zdrowie



**825**

liczba oddziałów Banku Pekao na koniec 2018 roku,

**1 708**

liczba własnych bankomatów

**861**

placówek własnych oraz partnerskich Alior Bank na koniec 2018 roku



**1 mln zł**

dla kierowców jeżdżących bezpiecznie w programie telematycznym LINK4 „Kasa Wraca” w 2018 roku

**6,7 tys.**

liczba pracowników oddziałów Banku Pekao, którzy w 2018 roku zostali przeszkoleni i uzyskali licencje KNF do sprzedaży ubezpieczeń PZU



Ponad

**300**

innowacyjnych pomysłów zgłoszonych w 4 konkursach za pomocą Generатора Pomysłów



**83,5%**

klientów Grupy PZU zadowolonych z przebiegu likwidacji szkód i świadczeń (badanie satysfakcji na próbie 20 tys. klientów przeprowadzone w 2018 roku)



# Model biznesowy

Ofertę ubezpieczeniową Grupy PZU w Polsce uzupełnia szeroki wachlarz produktów inwestycyjnych - otwartych i zamkniętych funduszy inwestycyjnych, jak i produktów emerytalnych - otwarty fundusz emerytalny, indywidualne konta emerytalne, indywidualne konta zabezpieczenia emerytalnego z dobrowolnym funduszem emerytalnym, pracownicze programy emerytalne, indywidualne konta emerytalne (IKE) i konta zabezpieczenia emerytalnego (IKZE). Grupa oferuje rozwiązania inwestycyjne dostosowane do potrzeb wszystkich typów inwestorów. W październiku 2018 roku uruchomiona została platforma inPZU, umożliwiająca klientom samodzielne inwestowanie w nowatorskie na polskim rynku fundusze pasywne. Na inPZU są dostępne dwie ścieżki inwestycyjne: dla początkujących inwestorów, którzy mogą korzystać z tzw. „Pomocnika” oraz ścieżka ekspercka, gdzie klient samodzielnie zbuduje własny portfel inwestycyjny, wybierając spośród 6 funduszy indeksowych, od najbardziej bezpiecznych aż po akcyjne.

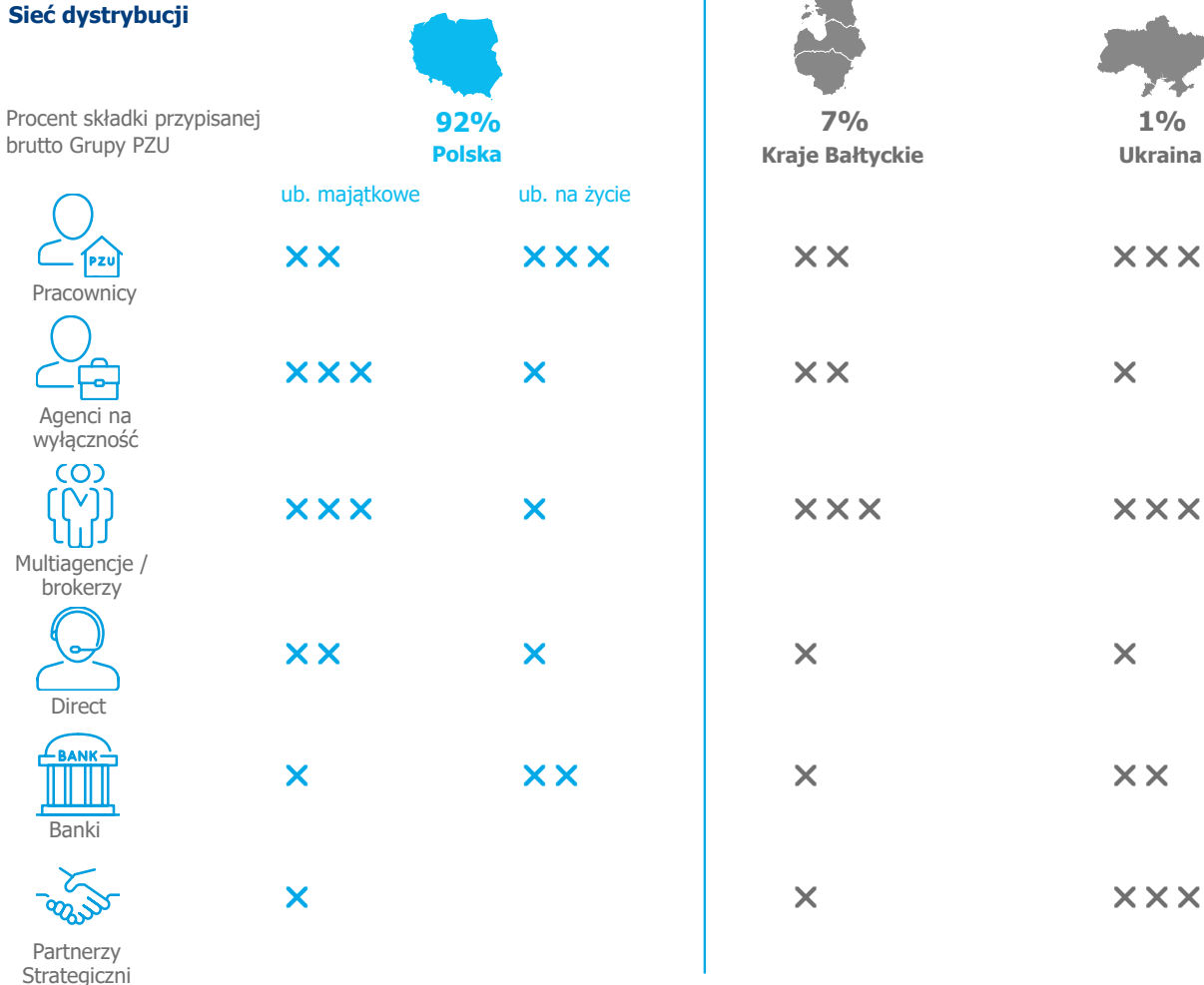
## Kanały dystrybucji

Organizacja sieci sprzedaży PZU gwarantuje efektywność sprzedaży, zapewniając jednocześnie wysoką jakość świadczonych usług. Ze wszystkich polskich ubezpieczycieli PZU oferuje swoim klientom największą sieć sprzedażowo-usługową. Obejmuje ona 411 oddziałów z dogodnym dostępem na terenie kraju (w tym 189 w małych miejscowościach) oraz agentów na wyłączność, multiagencje, brokerów ubezpieczeniowych i elektroniczne kanały dystrybucji.

W 2018 roku sieć dystrybucji Grupy obejmowała:

- **agentów na wyłączność SŁOWNIK** – w Polsce własna sieć agencyjna Grupy PZU składała się z 9,1 tys. agentów na wyłączność i agencji. Poprzez kanał agencyjny prowadzona jest sprzedaż głównie w segmencie klienta masowego, ze szczególnym uwzględnieniem ubezpieczeń komunikacyjnych

## Sieć dystrybucji



Skala od 1 do 3, przy czym 3 oznacza największy udział w składce przypisanej brutto.

## Dla Ciebie i Rodziny

### Życie

Obejmujemy ochroną życie – Twoje i Twoich bliskich. Pomagamy np. po wypadku i w chorobie. Zapewniamy Twojej rodzinie wsparcie finansowe w ważnych i trudnych chwilach.

Ochrona dla Ciebie i Twoich bliskich	Ochrona dla Twojego dziecka	Ochrona po wypadku
<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Ochrona życia oraz oszczędzanie</li> <li>&gt; Wsparcie dla bliskich</li> <li>&gt; Indywidualna kontynuacja ubezpieczenia grupowego</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Zabezpieczenie przyszłości dziecka</li> <li>&gt; Renta dla dziecka po Twojej śmierci</li> <li>&gt; Ubezpieczenie NNW dla dzieci i młodzieży</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Wsparcie po nieszczęśliwym wypadku dla Ciebie i dziecka</li> <li>&gt; Wsparcie po operacji chirurgicznej</li> </ul>



[Zobacz wszystkie](#)

### Majątek, podróże, OC

Dbamy nie tylko o Twój dom, ale o cały Twój majątek. Chronimy także Ciebie i Twoje zdrowie. Dajemy wsparcie w razie nieoczekiwanych problemów podczas podróży – w Polsce i za granicą. Możesz na nas polegać, jeśli Ty lub Twoi bliscy niechący wyrządzą szkodę innej osobie.

Pojazdy	Dom i mieszkanie	Podróże	Odpowiedzialność cywilna
<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; PZU Auto OC</li> <li>&gt; PZU Auto AC</li> <li>&gt; PZU Pomoc w Drodze</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Ubezpieczenie domu</li> <li>&gt; Ubezpieczenie mieszkania</li> <li>&gt; Ubezpieczenie domu w budowie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Ubezpieczenie wyjazdu turystycznego</li> <li>&gt; Ubezpieczenie wyjazdu sportowego</li> <li>&gt; Ubezpieczenie wyjazdu do pracy lub na studia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; OC w życiu prywatnym</li> <li>&gt; OC Sport</li> <li>&gt; OC nauczycieli, wychowawców i opiekunów</li> </ul>



[Zobacz wszystkie](#)

### Inwestycje i oszczędności

Oferujemy wiele możliwości inwestowania i oszczędzania pieniędzy. Z nami możesz pomnażać swój kapitał w funduszach inwestycyjnych, a także zadbać o dodatkowe środki na emeryturę. Możesz wybrać również rozwiązania oszczędnościowe połączone z ochroną życia.

Fundusze inwestycyjne	Ubezpieczenia inwestycyjne	Emerytura
<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; PZU Sejf+ z ochroną kapitału</li> <li>&gt; PZU Oszczędnościowy</li> <li>&gt; PZU Dłużny Aktywny</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Strukturyzowane ubezpieczenie na życie z gwarancją kapitału – PZU Świat Zysków</li> <li>&gt; Ubezpieczenie na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi – PZU Cel na Przyszłość</li> <li>&gt; Ubezpieczenie na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi – Multi Kapitał</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Indywidualne konto emerytalne</li> <li>&gt; Indywidualne konto zabezpieczenia emerytalnego</li> <li>&gt; Otwarty fundusz emerytalny</li> </ul>



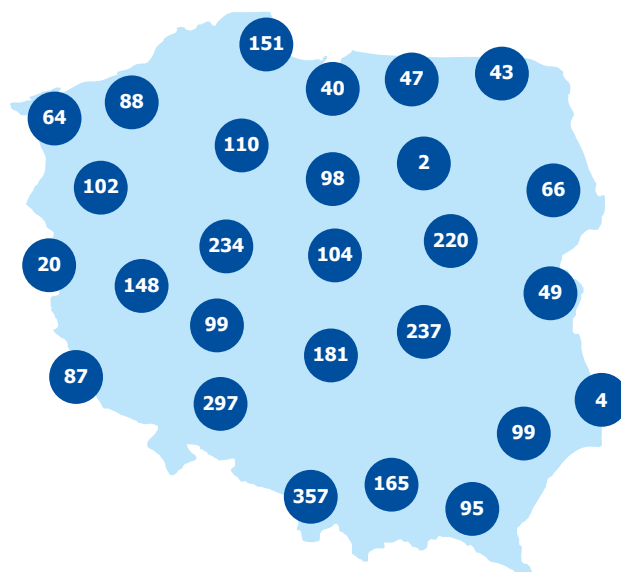
[Zobacz wszystkie](#)

# Model biznesowy

i majątkowych oraz ubezpieczeń indywidualnych (ubezpieczeń na życie). W krajach bałtyckich (Grupa PZU prowadzi działalność na rynku ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych na Litwie, Łotwie oraz w Estonii odpowiednio poprzez Lietuvos Draudiamas, AAS Balta oraz PZU Estonia oddział Lietuvos Draudimas, a na rynku ubezpieczeń życiowych poprzez PZU Lietuva GD) sieć agencyjna Grupy składała się z około 1 tys. agentów, podczas gdy na Ukrainie (PZU prowadzi działalność zarówno na rynku ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych oraz na rynku ubezpieczeń na życie odpowiednio poprzez spółki PZU Ukraina i PZU Ukraina życie) było to około 700 agentów;

- **multiagencje** – na polskim rynku ubezpieczeń z Grupą PZU współpracuje ponad 3 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. Natomiast w krajach bałtyckich spółki z Grupy współpracują z 33 multiagencjami, a na Ukrainie jest to 14 multiagencji;
- **brokerów ubezpieczeniowych** SŁOWNIK – Grupa w Polsce, a w szczególności Pion Klienta Korporacyjnego PZU, współpracował z blisko 1 tys. brokerów ubezpieczeniowych. W przypadku krajów bałtyckich, gdzie kanał brokerski jest jednym z głównych kanałów dystrybucji ubezpieczeń, spółki z Grupy współpracowały z ponad 390 brokerami, podczas gdy spółki ukraińskie współpracowały z ponad 30 brokerami;
- **bancassurance** SŁOWNIK i **programy partnerstwa strategicznego** – w zakresie ubezpieczeń ochronnych w 2018 roku Grupa PZU w Polsce współpracowała z 13 bankami w szczególności Pekao i Alior Bank oraz z 21 partnerami strategicznymi. Kontrahenci Grupy PZU są liderami w swoich branżach oraz posiadają bazy klientów o dużym potencjale. W obszarze partnerstwa strategicznego współpraca dotyczyła przede wszystkim firm z branży telekomunikacyjnej i energetycznej, za pośrednictwem których oferowano ubezpieczenia sprzętu elektronicznego oraz usługi assistance. W krajach bałtyckich PZU współpracował z 5 bankami i 14 partnerami strategicznymi. Na Ukrainie było to odpowiednio 7 banków i 8 partnerów strategicznych.

## Znajdź oddział i agenta



[Zobacz więcej](#)

## Obsługa szkód i świadczeń

Obsługa szkody jest dla klienta momentem prawdy, który weryfikuje jakość zakupionego od ubezpieczyciela produktu. Spełnienie oczekiwań klienta w procesie obsługi szkody/sprawy stanowi klucz do zbudowania jego wiary z PZU. Dlatego też, w 2018 roku, w Grupie PZU podjęto szereg działań, aby usprawnić i skrócić ten proces. Proste świadczenia w ponad 85% realizowane są w dniu zgłoszenia.

W 2018 roku PZU uruchomił nowy serwis internetowy do zgłaszania szkód i świadczeń. Serwis jest zgodny z filozofią prostego języka, a zastosowanie intuicyjnych grafik i zdjęć czyni go zrozumiałym i przyjaznym dla użytkownika. Przystosowanie do urządzeń mobilnych zapewnia możliwość korzystania w każdym miejscu. Zgłaszając sprawę klient wypełnia tylko te dane, których nie posiada PZU. W szkodach komunikacyjnych i majątkowych klient otrzymuje propozycję odszkodowania wyliczoną automatycznie. Wprowadzone zmiany pozwoliły skrócić czas rejestracji szkody z 15 do 5 minut. Nowe narzędzie do zgłaszania szkód i świadczeń udostępnione zostało również pracownikom Contact Center.



[Zobacz więcej](#)



## Dla firm i pracowników

### Życie i zdrowie pracowników

Zyskaj przewagę konkurencyjną na rynku pracy. Zaoferuj pracownikom ochronę ubezpieczeniową. Zapewnij im i sobie wsparcie w trudnych sytuacjach (np. w chorobie, po wypadku czy w razie śmierci osoby bliskiej). Zadbaj także o profilaktykę zdrowia.

Własna działalność gospodarcza	Firmy od 3 do 30 pracowników	Firmy powyżej 30 pracowników
<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; PZU Mój Zdrowy Biznes</li> <li>&gt; PZU Zdrowy Biznes</li> <li>&gt; PZU Mój Biznes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; PZU Ochrona i Zdrowie</li> <li>&gt; PZU Ochrona Plus</li> <li>&gt; PZU U Lekarza</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; PZU P Plus</li> <li>&gt; PZU W Razie Wypadku</li> <li>&gt; PZU U Lekarza</li> <li>&gt; PZU Pełnia Życia</li> </ul>



[Zobacz wszystkie](#)

### Majątek firmy i OC

Wspieramy duże korporacje, małe i średnie firmy oraz gospodarstwa rolne. Ubezpieczamy ich majątek i dbamy o pracowników. Pomagamy także w trudnych sytuacjach związanych z wykonywaniem zawodu.

Pojazdy i transport	Majątek	Odpowiedzialność cywilna	Agrobiznes
<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; PZU Auto OC</li> <li>&gt; PZU Auto AC</li> <li>&gt; Ubezpieczenie ładunków w transporcie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Ubezpieczenie mienia od wszystkich ryzyk</li> <li>&gt; Ubezpieczenie mienia od ognia i innych żywiołów</li> <li>&gt; Ubezpieczenie ryzyk budowlano-montażowych</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Ubezpieczenie odp. cywilnej ogólne</li> <li>&gt; OC zawodowe</li> <li>&gt; OC członków władz spółki</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; PZU Gospodarstwo Rolne</li> <li>&gt; PZU Uprawy</li> <li>&gt; PZU Zwierzęta</li> </ul>



[Zobacz wszystkie](#)

### Finanse i inwestycje firmy

Oferujemy ubezpieczenia i instrumenty finansowe, które umożliwiają Ci m.in. wygodne i bezpieczne lokowanie i pomnażanie kapitału. Pomagamy Ci zadbać o dodatkową emeryturę dla pracowników. Dzięki licznym gwarancjom ubezpieczeniowym dbamy o bezpieczeństwo finansowe Twojej firmy i Twoich kontrahentów.

Fundusze inwestycyjne	Ubezpieczenia finansowe i gwarancje	Programy emerytalne
<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; PZU FIO Ochrony Majątku</li> <li>&gt; PZU Oszczędnościowy</li> <li>&gt; PZU SEJF+</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Gwarancja kontraktowa</li> <li>&gt; Gwarancja środowiskowa</li> <li>&gt; Gwarancja kaucyjna</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Pracowniczy program emerytalny PPE</li> <li>&gt; Pracowniczy plan kapitałowy PPK</li> <li>&gt; Grupowy Plan Emerytalny</li> </ul>



[Zobacz wszystkie](#)



# Model biznesowy











Dzięki temu rejestracja poprzez infolinię trwa krócej, co znacznie poprawia jakość obsługi.

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

komunikacyjnych i majątkowych. Podobny model obsługi szkód funkcjonuje w PZU Estonia, gdzie działają 3 centra kompetencyjne. Scentralizowano jedynie obsługę określonych typów szkód, takich jak: szkody osobowe, duże szkody majątkowe oraz morskie. W pozostałych spółkach z Grupy działających w krajach bałtyckich oraz na Ukrainie proces obsługi szkód i świadczeń jest w całości scentralizowany.

W PZU funkcjonuje **Opiekun Klienta**, który pozostaje w kontakcie z poszkodowanym przez cały proces likwidacji jego szkody. Jego zadaniem jest nie tylko gromadzenie dokumentów niezbędnych do zajęcia stanowiska w szkodzie, ale także m.in. bieżące przekazywanie klientowi informacji o etapach obsługi.

## Gdzie zgłosić szkodę?

	 Polska	 Kraje Bałtyckie	 Ukraina
 Internet <a href="https://zgloszenie.pzu.pl/">https://zgloszenie.pzu.pl/</a>	✓	✓	
 infolinia 801 102 102 22 566 55 55	✓	✓	✓
 SMS o treści SZKODA pod numer 4102 – oddzwonimy i przyjmemy zgłoszenie	✓		
 osobiście w oddziale	✓	✓	✓
 w warsztacie należącym do sieci naprawczej spółki	✓	✓	✓
 w mobilnym biurze	✓		
 pocztą tradycyjną, pocztą elektroniczną lub faxem e-mail na <a href="mailto:kontakt@pzu.pl">kontakt@pzu.pl</a>	✓	✓	✓

PZU przyspieszył proces ustalania wysokości odszkodowania poprzez wprowadzenie nowych form określania rozmiaru szkody. Oprócz oględzin pojazdu w stacjonarnym punkcie oględzin czy też 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 pojazdu), samoobsługi (samodzielne wyliczenie wysokości szkody), wideooględzin (wykorzystanie aplikacji do ustalenia wysokości szkody). **Wideooględziny** zostały zaoferowane klientom od kwietnia 2018 roku jako alternatywna forma dla oględzin pojazdów i innych przedmiotów szkody oraz ustalania wysokości świadczenia w szkodach obsługiwanych w ramach ubezpieczeń komunikacyjnych i majątkowych. PZU odnotowuje coraz większe zainteresowanie klientów tą formą ustalania wysokości szkody.

Wychodząc naprzeciw oczekiwaniom klientów, PZU umożliwia **obsługę całego procesu obsługi szkody w pojeździe przy użyciu smartfona**. Poszkodowany za pomocą smartfona może zgłosić szkodę, wezwać pomoc Assistance na drodze i w domu, zainicjować proces naprawy w warsztacie Sieci Naprawczej, przeprowadzić wideooględziny i ustalić wysokość szkody. Dopiero ostatni etap obsługi szkody, tj. ustalenie wysokości odszkodowania i wypłata należy w tym procesie do PZU.

W 2018 roku PZU zmodyfikował i uprościł formę zainicjowania przez klienta **samoobsługi szkody**, wprowadzonej w 2017 roku. Obecnie samoobsługa szkody uruchamiana jest już na etapie zgłoszenia szkody. W szkodach lub świadczeniach NNW klient akceptuje lub odrzuca zaproponowaną kwotę świadczenia. W szkodach komunikacyjnych i majątkowych oraz serwisach, które naprawiają sprzęt uszkodzony w wyniku przepięcia, klient, przed podjęciem decyzji, może również w kilku krokach samodzielnie oszacować wysokość odszkodowania. Informacja trafia on-line do Opiekuna Klienta, który realizuje wypłatę. Usługa pozwala klientowi w prosty i wygodny sposób uczestniczyć w decyzji o wypłacie, przyspiesza również sam proces, skracając czas oczekiwania na wypłatę świadczenia. Badania satysfakcji prowadzone wśród klientów PZU pokazują, że ubezpieczeni bardzo pozytywnie odbierają tę usługę. Podobne usprawnienia wprowadzają spółki PZU w krajach bałtyckich.



[Zobacz więcej](#)

Oprócz przyspieszenia procesu ustalania wysokości szkody, PZU podjął działania w kierunku przyspieszenia wypłaty odszkodowania poprzez wprowadzenie elementów robotyki na etapie podsumowania zgłoszenia szkody i wydawania decyzji o szkodzie. Robotyka wykorzystywana jest w określonych typach szkód.

PZU był prekursorem **BLS (Bezpośredniej Likwidacji Szkód)** na polskim rynku ubezpieczeniowym. Aktualnie realizuje ją w dwóch formach: indywidualnie i w ramach porozumienia wypracowanego przez PIU. BLS obsługiwane jest przez podmioty stanowiące blisko 70% rynku ubezpieczeń OC komunikacyjnych mierzonego składką przypisaną brutto. Wprowadzone porozumienie, które jest oparte na ryczałtach, znacznie uprościło rozliczanie wypłaconych odszkodowań pomiędzy ubezpieczycielami. PZU utrzymał także wprowadzone wcześniej własne rozwiązanie BLS dla swoich klientów poszkodowanych przez ubezpieczonych w zakładach, które nie przystąpiły do porozumienia. W Estonii bezpośrednia likwidacja szkód regulowana jest ustawą o ubezpieczeniach komunikacyjnych OC od początku 2015 roku. Z kolei na Łotwie, klient chcący korzystać z BLS musi wykupić dodatek do swojego ubezpieczenia.

PZU zbudował największą w Polsce sieć podmiotów, które organizują usługi wynajmu pojazdu zastępczego oraz pomocy drogowej. Sieć podmiotów oferujących powyższe usługi rozwijana jest także w krajach bałtyckich. Obecnie klienci Lietuvos Draudimas (Litwa) oraz oddziału Lietuvos Draudimas (Estonia) mogą skorzystać z usługi wynajmu pojazdu zastępczego oraz pomocy drogowej. Dodatkowo, od 2015 roku Lietuvos Draudimas, jako jedyny ubezpieczyciel na Litwie, organizuje takie usługi dla posiadaczy ubezpieczenia OC.

Rok 2018 był kolejnym rokiem współpracy z zakładami naprawczymi w zakresie powypadkowych napraw pojazdów na terenie krajów, w których Grupa PZU prowadzi działalność ubezpieczeniową. PZU zbudował **największą w Polsce sieć współpracujących zakładów naprawczych**, dzięki której może już w trakcie obsługi szkody kontrolować jakość i szybkość świadczonych usług. Każdy klient, który zleci naprawę w sieci naprawczej PZU Pomoc, otrzymuje Certyfikat jakości, gwarantujący wykonanie naprawy w oparciu o najwyższe standardy. PZU rozwija ofertę pomocy klientom w zagospodarowaniu pozostałości po szkodach, które mogą sprzedać na platformie Pomoc Online. Klienci otrzymują propozycję sprzedaży pozostałości za najwyższą uzyskaną

# Model biznesowy

kwotę oferty kupna przez wiarygodne podmioty, które na stałe współpracują z administratorem platformy (podobne rozwiązanie dostępne jest także dla klientów oddziału Lietuvos Draudimas w Estonii).

PZU w sposób ciągły pracuje nad doskonaleniem komunikacji z klientem. Tradycyjna korespondencja jest zastępowana elektroniczną oraz telefoniczną formą kontaktu. Dodatkowo pisma, e-maile i sms-y kierowane do klienta są dostosowywane do zasad prostego języka, aby przekazywane klientowi informacje były jasne i zrozumiałe.

Dużym ułatwieniem dla klienta jest **wizualizacja etapów obsługi sprawy w Internetowym Statusie sprawy/szkody** – dostępna dla klientów Grupy w Polsce. Logując się na stronie [www.pzu.pl](http://www.pzu.pl) po podaniu numeru szkody/sprawy klient może dowiedzieć się, w ilu krokach PZU zrealizuje proces obsługi, na czym będą one polegały, na jakim etapie jest obecnie jego sprawa oraz jakie czynności zostały już wykonane. Dodatkowo na stronie [www.pzu.pl](http://www.pzu.pl) zamieszczone są video porady dotyczące obsługi szkody przez Internet. Krótkie filmy z udziałem pracowników PZU pokazują klientom, jak w kilku prostych krokach zgłosić sprawę, a następnie sprawdzić jej status, czy też jak skorzystać z posiadanego ubezpieczenia NNW, jeżeli dojdzie do wypadku.



[Zobacz więcej](#)

Unikatowym na rynku ubezpieczeniowym rozwiązaniem, które wspiera obsługę szkód osobowych z ubezpieczeń OC, jest grupa **Organizatorów Pomocy Poszkodowanym w Wypadkach (Opiekunów PZU)**. Są to mobilni eksperci, którzy spotykają się z osobami poszkodowanymi bezpośrednio w ich domach, aby ustalić ich faktyczną sytuację życiową oraz wspólnie z nimi określić potrzeby wynikające z doznanego wypadku, za który PZU ponosi odpowiedzialność cywilną. Dla osób poważnie poszkodowanych organizują szeroko rozumianą rehabilitację medyczną, społeczną i zawodową, a także wsparcie psychologiczne. Poszkodowani mają możliwość leczenia i rehabilitacji w placówkach medycznych stosujących nowoczesne technologie. Osobom, które w wyniku wypadku stały się niepełnosprawne udzielane są porady jak dostosować najbliższe otoczenie do ich potrzeb, jak dokonać właściwego wyboru urządzeń kompensujących dysfunkcje i inwalidztwo oraz otrzymują wsparcie w powrocie



[Zobacz więcej](#)

na otwarty rynek pracy. Najbardziej poszkodowane dzieci są objęte kompleksową i długofalową opieką psychologiczną, której celem jest niwelowanie negatywnych następstw stresu pourazowego. Opiekunowie PZU wyjaśniają również poszkodowanym jakie przysługują im prawa i jakie powinni przedstawić dokumenty.

Kontynuowano działania w ramach wprowadzonej w 2017 roku **pre-obsługi szkód w mieniu** polegające na inicjowaniu kontaktu z klientem, który został poszkodowany w zdarzeniu losowym, np. po wybuchu gazu. W ramach prowadzonych w procesie działań PZU skontaktował się z 65 klientami, którym zaproponował możliwość skorzystania z usług assistance, adekwatnych do rodzaju zaistniałego zdarzenia. Zarejestrowanych zostało 12 szkód. Każdy kontakt został odebrany bardzo pozytywnie przez klienta. Pre-obsługa została szczególnie doceniona między innymi w branży contact center – projekt otrzymał Złotą Słuchawkę 2018 w konkursie organizowanym przez Polskie Stowarzyszenie Marketingu, w kategorii „Doskonała Komunikacja z Klientami”.

W 2018 roku PZU zainwestował w **nową technologię opartą na dronach i obróbce materiałów wizualnych**. Zakupiono profesjonalny dron DJI Matrice 200, dron treningowy, a także symulatory lotu dronami. Obecnie 6 osób w PZU posiada świadectwo kwalifikacji operatora drona tzw. UAVO (*Unmanned Aerial Vehicle Operator*, czyli „operator bezzałogowego statku powietrznego”), wystawione przez Urząd Lotnictwa Cywilnego (ULC). Świadectwa wydawane są po pozytywnie zdanym egzaminie państwowym, poprzedzonym specjalistycznym szkoleniem. Personel lotniczy PZU doszkała się na rozbudowanych symulatorach. Na wiosnę 2019 roku planowane są pierwsze misje lotnicze na dronie wyposażonym w kamery foto/video i podczerwień. Docelowo drony będą wykorzystywane do pozyskiwania dokumentacji foto i video ze szkód majątkowych. Generowanie modeli 3D umożliwi szerszą analizę miejsca i przedmiotu szkody. Będzie to duży krok na drodze dalszej optymalizacji procesów ustalania przyczyn i zakresów szkód zwłaszcza katastroficznych lub o dużych rozmiarach w budynkach, budowlach, obiektach przemysłowych czy liniach energetycznych.

PZU od kilku lat analizuje możliwości wykorzystania zdjęć lotniczych i satelitarnych w procesach obsługi szkód w uprawach rolnych. Wiosną 2018 roku wdrożono **metodę teledetekcji** do praktycznej obsługi szkód ze skutków złego przezimowania. Teledetekcja (*remote sensing*) umożliwia



pozyskiwanie informacji o obiektach lub obszarach z odległości (zdalnie), najczęściej z wykorzystaniem sensorów (czujników) umieszczonych na samolotach lub satelitach, które umożliwiają pomiar promieniowania odbitego i emitowanego. W rolnictwie szczególnie popularną i sprawdzoną metodą jest wykorzystanie NDVI (*Normalized Difference Vegetation Index*, czyli „znormalizowanego różnicowego współczynnika wegetacji”), gdzie wykorzystywany jest pomiar światła odbitego w paśmie bliskiej podczerwieni oraz jego absorpcja w kanale czerwonym. Współczynnik NDVI koreluje z procesami biologicznymi zachodzącymi w roślinie, dzięki czemu możliwe jest określenie stanu rozwojowego rośliny oraz jej kondycji. Te informacje są powszechnie wykorzystywane w prognozowaniu plonów.

Obsługa szkód spowodowanych skutkami złego przezimowania polega na określeniu czy na uszkodzonej plantacji znajduje się minimalna obsada roślin, gwarantująca plonowanie na ekonomicznie uzasadnionym poziomie.

Wiosną 2018 roku opracowana przez pracowników PZU metodyka obsługi szkód w oparciu o zobrazowania teledetekcyjne została wykorzystana do obsługi szkód na powierzchni ok. 10 tys. km<sup>2</sup>. Druga faza działań podjętych w 2018 roku dotyczyła oceny ryzyka związanego z zawieraniem ubezpieczeń od szkód spowodowanych skutkami złego przezimowania. Faza ta była realizowana na jesieni i dotyczyła obszaru ok 17 tys. km<sup>2</sup>. Główną przewagą metod teledetekcyjnych jest pozyskanie danych dla całej powierzchni ubezpieczonych upraw. Metoda teledetekcyjna charakteryzuje się obiektywizmem oraz umożliwia pozyskanie danych niezbędnych do wyliczenia odszkodowania w krótkim czasie z dużej powierzchni. PZU pracuje nad wykorzystywaniem zdjęć satelitarnych w procesach obsługi szkód uprawowych. Metodyka podlega ciągłym udoskonaleniom i planuje się jej wykorzystanie na szerszą skalę.

W 2018 roku zostały wdrożone **innowacyjne rozwiązania również w obszarze szkód majątkowych**. Wspólnie z marką Allegro, PZU zaproponował klientom posiadającym ubezpieczenie w zakresie ruchomości domowych rozwiązanie polegające na wymianie uszkodzonego w wyniku przepięcia telewizora na nowy odbiornik. Szczegóły procesu zostały przygotowane w taki sposób, by zaangażowanie klienta w czynności związane z likwidacją szkody były ograniczone do minimum, tj. zgłoszenia zdarzenia oraz wyboru oferty na dostawę nowego urządzenia spośród kilku zaproponowanych

przez Allegro. Głównym celem była minimalizacja dotkliwości szkody dla klienta, tak aby w jak najkrótszym czasie klient mógł cieszyć się użytkowaniem nowego odbiornika. Działania te spotkały się z zainteresowaniem i pozytywnym odbiorem przez klientów.

**Wariant Serwisowy dla Szkód Majątkowych**, to kolejne nowatorskie rozwiązanie, które PZU wprowadził w 2018 roku. W ramach obsługi szkód zalaniowych z ubezpieczenia PZU DOM klienci mają możliwość skorzystania z pomocy ze strony PZU w zorganizowaniu fachowca, który w czasie kilku dni jest w stanie rozpocząć naprawę szkody u klienta. Dzięki temu klient nie musi przeszukiwać ogłoszeń w poszukiwaniu odpowiedniego fachowca. To PZU wskaże mu Zakład Naprawczy oraz opłaci koszty prac remontowo-budowlanych. Skorzystanie z Wariantu Serwisowego dla Szkód Majątkowych jest całkowicie dobrowolne. Klient w każdej sytuacji może wybrać tradycyjny sposób obsługi szkody otrzymując kwotę odszkodowania na wskazany rachunek bankowy. Jednocześnie, skorzystanie z nowatorskiego rozwiązania do naprawy szkody w substancji budowlanej nie wstrzymuje wypłaty należnego odszkodowania za ruchomości domowe i inne ubezpieczone przedmioty.

Niezmiennie ważnym obszarem działania w procesach obsługi szkód i świadczeń jest **przeciwdziałanie przestępstwom ubezpieczeniowym**. PZU stale ulepsza rozwiązania, które ograniczają wypłaty nienależnych świadczeń, hamują praktyki fałszowania przez klientów dokumentacji składanej przy zgłoszeniu roszczenia, jak również oświadczeń dotyczących stanu zdrowia i które mają na celu uproszczenie wielu procesów. W 2018 roku rozszerzone zostało wsparcie identyfikacji nienależnych wypłat szkód i świadczeń poprzez włączenie FMS (*Fraud Management System*, czyli „system wykrywania nadużyć”) w zakresie badania szkód z ubezpieczeń majątkowych i osobowych. Podpisano umowy na usługi badania elektronicznych rejestrów trakcji samochodów powypadkowych oraz pozyskiwania dokumentów i informacji od zagranicznych podmiotów.

# Model biznesowy

## Innowacje



## Laboratorium Innowacji

Innowacje, cyfryzacja i rozwój nowych technologii są procesami, które postępują od lat we wszystkich sektorach gospodarki. Dzięki wprowadzaniu nowych rozwiązań, firmy uzyskują możliwość transformacji strategii, modelu biznesowego, a także doświadczeń klientów, partnerów i pracowników. PZU rozumie w jaki sposób nowe technologie zmieniają branżę ubezpieczeniową. W ostatnich latach Grupa PZU intensywnie wdraża innowacyjne rozwiązania. Wsparciem dla tych działań jest Laboratorium Innowacji – jednostka, której zadaniem jest weryfikowanie najnowszych trendów technologicznych i testowanie nowych rozwiązań w całej organizacji. Nowoczesne rozwiązania są kreowane zarówno wewnątrz, jak i przy współpracy z najlepszymi startupami w danych dziedzinach. Pierwsze projekty zostały już wyróżnione zarówno w konkursach krajowych, jak i międzynarodowych (m.in. nagroda „Insurance Innovation of the Month” oraz „Innovation in Insurance 2018” przyznana przez międzynarodową organizację EFMA dla projektu Migam, „Złota Słuchawka” dla projektu Preobsługa, czy wyróżnienie w konkursie organizowanym przez The Digital Insurer dla projektu PZU GO).

Innowacyjne rozwiązania zbierane są również wewnątrz za pomocą Generators Pomysłów – portalu pozwalającego na przeprowadzanie konkursów i wymianę inspiracji między pracownikami. W 2018 roku w ramach 4 konkursów zgłoszono ponad 300 pomysłów.

W listopadzie 2018 roku minął pierwszy rok przyjęcia przez Zarząd PZU Strategii Innowacyjności, opracowanej przez Laboratorium Innowacji. Jej celem jest pomoc w realizacji misji i strategii Grupy PZU oraz utrzymanie poziomu konkurencyjności w nowym otoczeniu technologicznym. Wyróżnione są w niej trzy obszary, w których PZU w szczególności powinno poszukiwać innowacji: wykorzystywanie dużych zbiorów danych – *Big Data*, cyfryzacja oraz nowe interakcje z klientem. Wyznaczone obszary nadały kierunek 15 projektom pilotażowym zorganizowanym we współpracy Laboratorium Innowacji

z odpowiednimi działami biznesowymi oraz obszarem IT. Pozwoliły one na weryfikację pomysłów oraz przygotowanie pierwszych wdrożeń, m.in.:

- PZU GO – pierwsze tego typu rozwiązanie telematyczne w Europie, którego celem jest poprawa bezpieczeństwa kierowców. Aplikacja mobilna połączona z niewielkim urządzeniem typu *beacon* pozwala na automatyczne wezwanie pomocy w razie kolizji lub wypadku;
- Data Lab - środowisko analityczne Grupy PZU do eksperymentowania na dużych zbiorach danych, szybkiego projektowania i testowania hipotez analitycznych we współpracy z biznesem i obszarem IT;
- Sztuczna Inteligencja w obszarze Likwidacji - wykorzystanie rozwiązań opartych o technologię Sztucznej Inteligencji w procesach obsługi szkód i świadczeń;
- Preobsługa szkód - proces polegający na inicjacji kontaktu przez PZU z poszkodowanym, jeszcze przed zgłoszeniem przez niego szkody. Projekt dotyczy szkód w obszarze majątkowym i ma na celu poprawę satysfakcji w obsłudze klienta oraz proklienckiego i nowoczesnego wizerunku zakładu ubezpieczeń;
- Analiza semantyczna dokumentacji - wykorzystanie zaawansowanej analizy wyrażań semantycznych, celem ekstrakcji informacji ze skanów dokumentów.



## PZU GO

Poprawa bezpieczeństwa dzięki najnowszej technologii.

W 2018 roku PZU rozpoczął **współpracę z dwoma akceleratorami startupów**: MIT Enterprise Forum Poland oraz Alior Bank (RBL\_Start). W pierwszym z nich poszukiwane były rozwiązania związane z 3 kluczowymi obszarami określonymi w strategii PZU, w drugim natomiast skoncentrowano się na tematyce open banking (otwartej bankowości) oraz PSD2 (*Payment Services Directive 2*, czyli Dyrektywa Parlamentu



Europejskiego i Rady (UE) w sprawie usług płatniczych w ramach rynku wewnętrznego) ROZ 5.4 BANKOWOŚĆ I PARTNERSTWA STRATEGICZNE. Rozwiązania zgłoszone do programów cieszyły się zainteresowaniem wybranych obszarów biznesowych i część z nich jest już na etapie testowania w organizacji. Po zadowalających wynikach pierwszych edycji podjęta została decyzja o dalszej współpracy przy programach akceleracyjnych dla startupów.

W 2018 roku PZU kontynuował prace nad serwisem [moje.pzu.pl](http://moje.pzu.pl), który jest platformą self-service dla klienta indywidualnego. Platforma stale rozwija zakres swoich funkcjonalności oraz dostępnych na niej usług. W listopadzie 2018 roku nastąpiło przełomowe wdrożenie w projekcie – połączono dwa dotychczas działające serwisy, a także dodano nowe elementy, m.in.: prezentację ofert wznowieniowych (również tych przygotowanych przez agenta), ekspresową ścieżkę zakupu PZU Dom, wywiad medyczny umożliwiający przeprowadzenie wstępnej diagnozy stanu zdrowia online, zakup wizyty/badania spoza zakresu ubezpieczenia dla siebie i swoich najbliższych oraz dostępność oferty inwestycyjnej [inPZU.pl](http://inPZU.pl).

## LINK4

Marką Grupy od dawna znaną z innowacyjnego podejścia do ubezpieczeń komunikacyjnych jest LINK4. Spółka, na polskim rynku realizuje szereg innowacyjnych projektów, które wyróżniają firmę i pozycjonują ją w czołówce nowoczesnych i cyfrowych ubezpieczycieli.

W 2018 roku jednym z głównych projektów innowacyjnych w LINK4 było wprowadzenie technologii RPA - **Robotic Process Automation** (czyli robotyzacji). Rozwiązanie to naśladuje pracę człowieka i przy prostych działaniach jest w stanie nawet w 100% wyręczyć pracownika w codziennych czynnościach. Dzięki temu pracownicy mogą realizować ciekawsze i bardziej rozwijające zadania, które mają większą wartość biznesową dla firmy.

Kultura innowacji w firmie jest niezwykle ważnym aspektem, który sprzyja wytwarzaniu nowych, ciekawych projektów i pomysłów. W połowie 2018 roku, w LINK4 odbyła się pierwsza wewnętrzna konferencja LINK4Future skierowana do

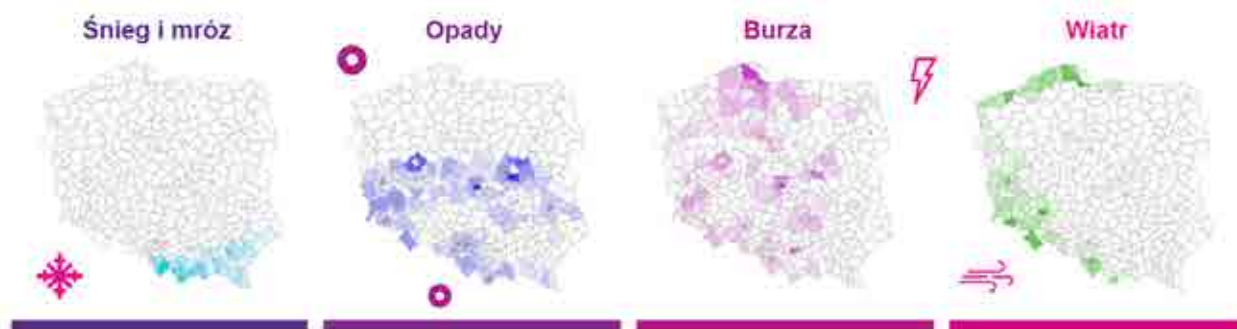
wszystkich pracowników. Celem konferencji było pokazanie i przybliżenie pracownikom najciekawszych trendów, wydarzeń i technologii z całego świata, szczególnie z branż pozaubezpieczeniowych. Na konferencję zostali zaproszeni prelegenci spoza LINK4. Sukces wydarzenia i pozytywny odbiór wśród pracowników poskutkowały wpisaniem wydarzenia na stałe do kalendarza wydarzeń w firmie.

W celu zwiększenia bezpieczeństwa polskich dróg, firma wykorzystuje **rozwiązania telematyczne**. Do każdej zakupionej polisy komunikacyjnej oferuje swoim klientom darmową nawigację firmy NaviExpert, dzięki której analizuje styl jazdy kierowcy. Kolejny rok działania programu telematycznego „Kasa Wraca” pozwolił na ulepszenie algorytmów analitycznych oraz samego mechanizmu nagradzania kierowców. LINK4 nagradza tych, których styl jazdy ocenia jako płynny i bezpieczny – nagrodą są złotówki zbierane na konto klienta, które na zakończenie okresu trwania polisy, kierowcy mogą otrzymać w formie wypłaty lub przeznaczyć na obniżenie składki kolejnej polisy. W 2018 roku bezpieczni kierowcy zebrali łączenie ponad 1 mln zł, a rekordzista uzyskał zwrot wysokości 1 200 zł. Ponadto obserwuje się bardzo wyraźny wpływ programu na odnowienia polis, które są kilkakrotnie większe niż na portfelu klientów bez programu telematycznego.



# Model biznesowy

## Obszary, do których w 2018 roku najczęściej były kierowane alerty w podziale na zjawiska pogodowe



Zobacz więcej

W związku z nasileniem się zjawisk meteorologicznych (takich jak wichury, trąby powietrzne, ulewy, burze, śnieżycy) LINK4 przy współpracy z Skywarn Polska – Polscy Łowcy Burz udostępnia klientom posiadającym ubezpieczenie nieruchomości, **system alertów pogodowych**. W razie spodziewanych nagłych i gwałtownych zjawisk pogodowych, klienci otrzymują SMS z ostrzeżeniem i linkiem do strony internetowej, gdzie mogą przeczytać w jaki sposób zabezpieczyć się przed negatywnymi skutkami poszczególnych zdarzeń pogodowych. Pozytywny odbiór usługi i rezygnacja z niej poniżej 1% klientów, skłoniła firmę do udostępnienia w 2019 roku tej usługi także klientom ubezpieczenia komunikacyjnego. Ostrzeżenia pogodowe uwzględnione przy planowaniu podróży samochodem mogą mieć wymierny wpływ na poprawę bezpieczeństwa na drogach oraz zmniejszenie ilości wypadków.

Aby nieustannie śledzić trendy, zmiany i nowości w obszarze innowacji LINK4 permanentnie **współpracuje z trendwatcherami oraz środowiskiem startupów**. W 2018 roku LINK4 był partnerem ścieżki insuretech w programie akceleracyjnym organizowanym przez MIT Enterprise Forum Poland. Po zakończeniu programu firma podjęła współpracę w ramach projektów pilotażowych z dwoma startupami.

W ostatnim kwartale 2018 roku LINK4 wprowadził nowe **rozwiązania dotyczące płatności**. Firma udostępniła dwa innowacyjne na rynku ubezpieczeniowym rozwiązania płatnicze. W kanale agencyjnym dzięki rozwiązaniu Tubapay klienci otrzymali możliwość zapłaty kartą, a w końcówce roku do form płatności dołączyła zyskująca coraz szersze grono użytkowników płatność BLIK.



Grupa PZU ma potencjał by tworzyć innowacje również dla przemysłu. Działania w tym zakresie realizowane są pod marką **PZU LAB**. Spółka konsekwentnie realizuje strategię Grupy dostarczając innowacyjne rozwiązania i wspierając klientów korporacyjnych w optymalizacji ryzyka w prowadzonym biznesie.

Inżynierowie PZU LAB współpracują z klientami na wszystkich etapach funkcjonowania przedsiębiorstwa i oferują szeroki wachlarz rozwiązań i usług doradczych, szkoleniowych oraz opartych o innowacyjne technologie, które są dostosowane do indywidualnych potrzeb przedsiębiorstwa. Spółka wspiera klientów w obszarach bezpiecznego zarządzania przedsiębiorstwem, ograniczania strat finansowych związanych ze zdarzeniami awaryjnymi i przestojami oraz budowania reputacji zaufanego partnera na rynku krajowym i międzynarodowym.

PZU LAB współpracuje z ośrodkami akademickimi, instytucjami państwowymi oraz biurami inżynierskimi w ramach grup partnerskich oraz rad naukowych.

Od początku działalności eksperci PZU LAB pomogli ponad 200 klientom w ograniczeniu ryzyka związanego z prowadzoną przez nich działalnością, wdrażając m.in. takie projekty jak firma samoucząca się, antydrone, sztuczna inteligencja, *enterprise safety tool* (ESTools).



**System ESTools**, opracowany przez PZU LAB wraz z partnerem technologicznym firmą F@BE (Fabryka Bezpieczeństwa FABE) w ramach programu akceleracyjnego służy do podnoszenia i utrzymywania standardu bezpieczeństwa w zakładach przemysłowych przy pomocy nowoczesnych środków technicznych oraz metod wspomagania zarządzania organizacją. System umożliwia bieżącą kontrolę zaleceń audytów ubezpieczeniowych. Instalowany w ubezpieczonych przedsiębiorstwach, zapewnia harmonogramowanie kontroli a także konfigurowanie wymagań dotyczących ich wykonania (w tym listę kontrolowanych elementów oraz sposób kontroli poszczególnych typów elementów). Kontrola obejmuje pomiary, testy i oględziny, a także sprawdzanie poprawności realizacji wymogów organizacyjnych. Każda kontrola jest planowana, przeprowadzana i uwiarygadniana przy udziale systemów GNSS (*Global Navigation Satellite Systems*, czyli Globalnych Systemów Nawigacji Satelitarnej).

W układzie zaimplementowane są funkcje nanoszenia przebiegu zaplanowanej trasy na mapie badanego obszaru, lokalizacji przestrzennej i czasowej użytkownika oraz kontrolowanej infrastruktury (wspomaganie RFID, *Radio-frequency identification*), lokalizacji przestrzennej oraz czasowej wykonywanych pomiarów, a także synchronizacji czasu.

Podstawowe korzyści z wdrożenia systemu to znacząca poprawa przestrzegania zaleceń jakościowych bądź proceduralnych oraz jakości i szybkości podejmowanych decyzji naprawczych, zapobieganie degradacji warstw zabezpieczeń obiektu, a tym samym zmniejszenie ryzyka wystąpienia katastrofy, która może spowodować poważne obrażenia u ludzi, poważne uszkodzenia budynków, parku maszynowego, materiałów lub poważne zniszczenie środowiska, nie mówiąc o utracie wizerunku oraz uzyskanie dostępu do danych audytowych oraz narzędzi do ich analizy.

Innym przykładem innowacji w zarządzaniu ryzykiem są wdrażane przez PZU LAB rozwiązania bazujące na sztucznej inteligencji i służące do **predykcji awarii**. Dają one możliwość wykrywania nieprawidłowości w funkcjonowaniu maszyn nawet do kilkudziesięciu godzin wcześniej, niż obecnie wykorzystywane systemy. Ma to niebagatelne znaczenie zwłaszcza w odniesieniu do skomplikowanych instalacji przemysłowych (jak np. turbiny), bo pozwala uniknąć szkód i strat idących nawet w dziesiątki milionów złotych.

PZU LAB dysponuje wykwalifikowaną kadrą inżynierską w zakresie **pomiarów termowizyjnych**, posiadającą międzynarodowy certyfikat ITC Level 1 (*Infrared Training Center*). Pomiary termowizyjne wykonują inżynierowie praktycy z ugruntowanymi podstawami teoretycznymi techniki pomiarów w podczerwieni. Inżynierowie PZU LAB posiadają także wiedzę dziedzinową w zakresie eksploatacji i badania urządzeń elektro-energetycznych oraz układów mechanicznych. Na podstawie wykonanego audytu klient otrzymuje raport termowizyjny z opracowanymi termogramami. Każda stwierdzona usterka lub anomalia termiczna ma swój opis oraz status sklasyfikowany według prostej i czytelnej skali. Status daje informację o poziomie krytyczności usterki. Termowizja stanowi narzędzie zarządzania ryzykiem w przedsiębiorstwie.

Jedną z najnowszych inicjatyw PZU LAB jest **studium „Zarządzanie ryzykiem w przedsiębiorstwie w aspekcie ubezpieczeniowym”** uruchomione we wrześniu 2018 roku wspólnie ze Szkołą Biznesu Politechniki Warszawskiej. Pracownicy zarządzający ryzykiem w przedsiębiorstwie, agenci, brokerzy oraz studenci mogą w jego trakcie przyswoić ogromną ilość praktycznej wiedzy na temat zarządzania ryzykiem, roli ubezpieczeń oraz wdrażania najnowocześniejszych technologii. Wykłady i case studies prowadzą wybitni fachowcy łączący teorię z praktyką, na co dzień pracujący na styku świata nauki, biznesu, instytucji i biur inżynierskich. Podczas zajęć wiedzą techniczną z zakresu oceny i optymalizacji ryzyka w przemyśle dzielą się również eksperci PZU LAB.

1 października 2018 roku w Gietrzwałdzie odbył się **PZU LAB Day** – wydarzenie poświęcone zarządzaniu bezpieczeństwem w biznesie, na którym PZU LAB, nie tylko opowiadała, ale także pokazała, jak sprawnie zarządzać ryzykiem w przedsiębiorstwach. Udział w konferencji wzięli przedstawiciele firm z wielu branż przemysłowych, w tym energetycznej, paliwowej i górniczej, z którymi na co dzień pracują przedstawiciele pionu klienta korporacyjnego PZU, PZU LAB oraz TUW PZUW. Ciekawym elementem wydarzenia były pokazy praktycznych rozwiązań dla przemysłu, organizowane poza salą wykładową, w formie pokazów na żywo.

Uczestnicy konferencji mieli możliwość przekonania się jak skuteczna, a przy tym bezpieczna w gaszeniu pożarów, jest mgła wodna. Woda w niektórych przypadkach tylko podsyca ogień, a na pewno powoduje ogromne zniszczenia związane z zalaniem. Często nawet 80% strat związanych z pożarem



# Model biznesowy

powodowanych jest nie przez ogień, tylko przez wodę użytą do jego gaszenia. Podobnie uczestnicy dowiedzieli się, że jeszcze więcej zniszczeń niesie ze sobą użycie popularnej w każdym biurze gaśnicy proszkowej. Jej zastosowanie powoduje, że sprzęt elektroniczny w promieniu 10 metrów nie nadaje się do użytku. Poza tym proszek ma bardzo silne właściwości korodujące, co przyczynia się do powstania dodatkowych strat. Mgła wodna nie tylko skutecznie i szybko gasi pożar, ale praktycznie nie powoduje dodatkowych zniszczeń.

Jeszcze większym zainteresowaniem gości cieszył się pokaz możliwości profesjonalnego drona filmowego, pokazy dronów sportowych Eagles FPV oraz systemu antydronowego Ctrl+Sky zaprezentowanego przez partnera technologicznego PZU LAB, firmę Advanced Protection Systems. Goście mogli na żywo zobaczyć na telewizorach jak system wykrywa i śledzi obiekty latające, które „nieproszone” wtargnęły na teren zakładu. Każdy mógł zobaczyć jak wygląda specjalistyczny sprzęt i minicentrum dowodzenia służące do kontroli oraz neutralizacji zagrożeń, umieszczone na pojeździe terenowym.

W trakcie konferencji podpisana została **umowa o współpracy strategicznej w zakresie cyberbezpieczeństwa**, pomiędzy PZU LAB i NASK SA. Jej celem jest współpraca przy poprawie bezpieczeństwa infrastruktury informatycznej polskiego przemysłu. Klienci otrzymają nie tylko wsparcie w zarządzaniu ryzykiem przedsiębiorstw i dostosowaniu poziomu bezpieczeństwa do wymogów instytucji ubezpieczeniowych i finansowych w kraju i za granicą, ale także całościowe wsparcie technologiczne w projektowaniu i wdrażaniu najnowocześniejszych rozwiązań technologicznych z zakresu cyberbezpieczeństwa systemów IT/OT.

## 5.3 Zdrowie



Obszar Zdrowia stał się integralną częścią modelu biznesowego Grupy PZU w 2014 roku. Obecnie działalność związana z rozwojem usług medycznych jest jednym z najważniejszych

obszarów wzrostu Grupy PZU. Na koniec 2018 roku w Grupie było 2,3 mln aktywnych umów zdrowotnych. Jest to wzrost o 52% względem 2017 roku. Oczekuje się, że w 2020 roku działalność zdrowotna będzie generować 1 mld zł przychodów.

Model operacyjny w obszarze Zdrowia uzupełnia i poszerza ofertę ubezpieczeniową PZU. Prowadzone są dwa komplementarne rodzaje działań:

- sprzedaż produktów zdrowotnych w formie ubezpieczeń oraz sprzedaż produktów pozaubezpieczeniowych (medycyna pracy, abonamenty medyczne, partnerstwa i programy profilaktyczne);
- budowa i rozwój infrastruktury medycznej w Polsce w celu zapewnienia klientom jak najlepszej dostępności do świadczonych usług medycznych.

### Klienci i produkty

W ramach obszaru Zdrowie Grupa PZU oferuje szeroki wybór produktów zdrowotnych dostosowanych do segmentu i potrzeb klienta:

#### Segment klienta korporacyjnego (ubezpieczenia zdrowotne życiowe)

- sprzedaż ubezpieczeń grupowych na życie i zdrowie stanowi podstawę działalności biznesowej obszaru Zdrowie Grupy PZU. Oferta kierowana jest zarówno do klientów korporacyjnych, jak i segmentu MSP oraz mikroprzedsiębiorstw. Pracodawcy mogą wykupić ubezpieczenie w modelu sponsorowanym bądź współfinansowanym lub wynegocjować ofertę grupową dla swoich pracowników.

#### Segment ubezpieczenia masowe (ubezpieczenia zdrowotne majątkowe)

- klientom masowym nabywającym polisy majątkowe oferowane są dodatkowe ubezpieczenia zdrowotne o charakterze asystenckim, zapewniające dostęp do określonych usług medycznych w razie wystąpienia zdarzenia w ramach polisy podstawowej.

#### Segment klienta indywidualnego (ubezpieczenia zdrowotne życiowe i majątkowe)

- klientom indywidualnym zapewniana jest ochrona zdrowotna w formie indywidualnej kontynuacji lub dodatku do ubezpieczenia na życie.

**Produkty pozaubezpieczeniowe** - PZU Zdrowie jako operator medyczny oferuje usługi zdrowotne zarówno klientom indywidualnym korzystającym z placówek własnych, jak i korporacyjnym, poszukującym alternatywy dla formy ubezpieczeniowej produktów.

### Kanały dystrybucji

Korzystając z synergii Grupy PZU produkty zdrowotne – w formie ubezpieczeń na życie i zdrowie oraz majątkowych, a także produktów pozaubezpieczeniowych – dystrybuowane są przez niemal wszystkie kanały sprzedaży, z czego podstawę stanowi sieć korporacyjna i agencyjna PZU i PZU Życie.










## Twoje zdrowie i zdrowie Pracowników

Obejmujemy ochroną życie i zdrowie. Pomagamy np. po wypadku i w chorobie. Dzięki naszej ofercie będąc pracodawcą możesz zapewnić swoim pracownikom m.in. ochronę życia i opiekę medyczną.

Ochrona zdrowia	Opieka medyczna na co dzień	Zdrowie Pracowników
<p>Zapewniamy pomoc w razie choroby i poważnych problemów zdrowotnych. Oferujemy m.in. wsparcie finansowe, dofinansowanie do zakupu leków oraz dostęp do prywatnej opieki medycznej.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Wsparcie w razie leczenia szpitalnego po nieszczęśliwym wypadku lub chorobie</li> <li>Wsparcie przy raku i innej ciężkiej chorobie – PZU Pomoc od Serca</li> <li>Opieka medyczna w ciężkiej chorobie – PZU Z Miłości do Zdrowia</li> </ul>	<p>Z nami zadbasz o swoje zdrowie korzystając z usług prywatnych placówek medycznych. Zapewniamy konsultacje lekarskie, badania diagnostyczne, zabiegi ambulatoryjne i rehabilitację.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Opieka medyczna w razie wypadku, choroby i na co dzień</li> <li>Profilaktyka dla każdego</li> <li>PZU Plan na Zdrowie</li> </ul>	<p>Ludzie to najważniejszy kapitał firmy. Dzięki naszej ofercie możesz zapewnić swoim pracownikom m.in. ochronę życia, opiekę medyczną i dofinansowanie do zakupu leków na receptę.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>PZU Medycyna Pracy</li> <li>PZU Strefy Zdrowia</li> <li>PZU W Szpitalu</li> <li>PZU U Lekarza</li> <li>PZU W Aptece</li> </ul>
  <p>Zobacz wszystkie</p>	  <p>Zobacz wszystkie</p>	  <p>Zobacz wszystkie</p>

## Kanały dystrybucji

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

# Model biznesowy

## Infrastruktura medyczna

PZU Zdrowie współpracuje z **ponad 2100 placówkami w ponad 500 miastach** w Polsce.

Jednocześnie konsekwentnie **rozwija sieć własną** liczącą już ponad 60 placówek, m.in. w Warszawie, Gdańsku, Poznaniu, Katowicach, Częstochowie, Radomiu, Płocku i Opolu, w których zatrudnionych jest łącznie ponad 1 300 lekarzy. Początkowo była ona tworzona poprzez pozyskiwanie lokalnych świadczeniodawców, którzy mają duże doświadczenie i cieszą się dobrą renomą w środowisku medycznym. Obecnie PZU Zdrowie poszerza zakres swojej działalności dwutorowo – nadal przeprowadza akwizycje, ale buduje też placówki zupełnie od podstaw, co pozwala m.in. na wprowadzenie w tych miejscach jednolitych standardów wyposażenia oraz obsługi pacjenta.

W 2018 roku zostały otwarte **3 nowe centra medyczne** PZU Zdrowie – w Warszawie przy ul. Puławskiej 145, w Krakowie przy ul. Kotlarskiej 11 oraz w Poznaniu przy ul. Grunwaldzkiej 184. Placówki, mieszczące się w świetnych lokalizacjach, zostały zbudowane od podstaw i urządzone zgodnie z najnowszymi standardami identyfikacji wizualnej marki PZU Zdrowie. Dodatkowo, rozbudowana została placówka w Gdańsku przy ul. Abrahama 1A również zgodnie z nowymi standardami. Nowo otwarte centra medyczne mają wielospecjalistyczny profil, aby zarówno pacjenci, którzy pozostają pod opieką medyczną PZU Zdrowie, jak i ci, którzy

korzystają z oferowanych w nich usług indywidualnie, mogli znaleźć wszystkie potrzebne świadczenia. Istotną kwestią jest lokalizacja tych miejsc – placówki powstały w nowoczesnych budynkach na obszarach dobrze skomunikowanych.

Na początku 2018 roku PZU Zdrowie nabyło udziały w CM Św. Łukasza w Częstochowie. Na przełomie 2018 i 2019 roku zostały sfinalizowane dwie transakcje **przejęcia** spółek – w Oświęcimiu (Multimed, zakup przez Elvita) i Tarnowie (Alergo-Med, zakup przez PZU Zdrowie), będących lokalnymi liderami prywatnej opieki medycznej. Poprzez te przejęcia PZU Zdrowie rozbudowało sieć własną w rejonie Małopolski.

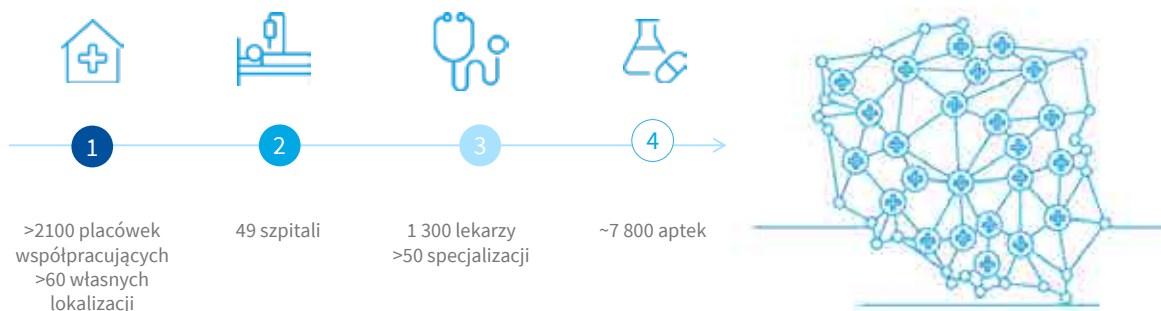
Szeroka infrastruktura medyczna gwarantuje **szybkie terminy wizyt lekarskich** – w przypadku podstawowej opieki medycznej (POZ) wizyta oferowana jest w ciągu maksymalnie 2 dni roboczych, a w przypadku specjalistów w ciągu maksymalnie 5 dni roboczych.

## Kanały kontaktu

Na wizytę lekarską lub inną usługę medyczną realizowaną przez PZU Zdrowie można się umówić za pośrednictwem wielu kanałów kontaktu:

- portal samoobsługowy mojePZU z dostępnymi kalendarzami placówek;
- całodobowa infolinia;
- formularz umówienia wizyty na [pzu.pl](http://pzu.pl);
- SMS do zamówienia wizyty;
- aplikacja mobilna PZU (AppStore i GooglePlay);
- formularz zamówienia rozmowy na [pzu.pl](http://pzu.pl).

## Rozwój skali działalności PZU Zdrowie



Elastyczna i kompleksowa **oferta** odpowiadająca potrzebom pracowników

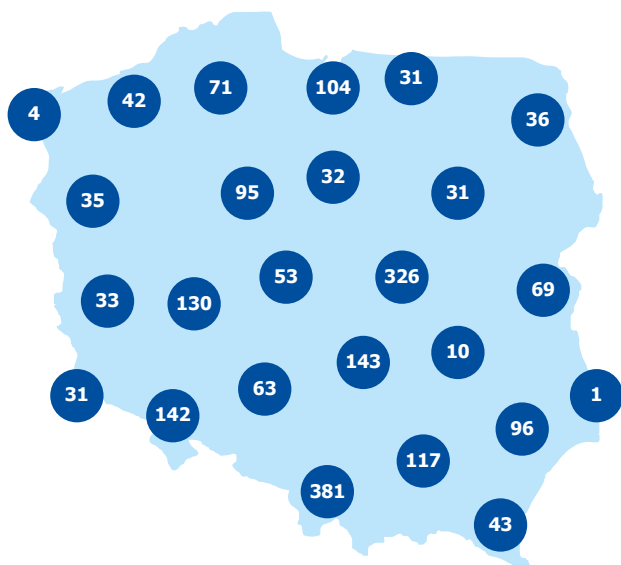


**Dostępność usług**, wygodne kanały kontaktu, obsługa online



Dobra **lokalizacja** i wygoda klienta

## Znajdź placówkę medyczną



[Zobacz więcej](#)

## Innowacje

Spółka PZU Zdrowie w 2018 roku rozpoczęła, bądź kontynuowała, wdrażanie następujących projektów informatycznych mających na celu usprawnienie obsługi:

- Portal mojePZU – portal samoobsługowy Grupy PZU, w ramach którego dostępne są funkcjonalności zdrowotne, dzięki którym posiadacz produktów zdrowotnych może:
  - umówić i odwołać wizytę on-line;
  - zobaczyć, które placówki współpracują z PZU;
  - sprawdzić listę zrealizowanych i nadchodzących wizyt;
  - zweryfikować, czy dana usługa jest w zakresie jego ubezpieczenia;
  - otrzymać poradę jak przygotować się do badania.
- Portal Olimp – portal PZU Zdrowie do obsługi medycyny pracy przez pracodawców, który:
  - monitoruje terminy ważności badań pracowników;
  - umożliwia utworzenie skierowania na badania przez „jedno kliknięcie”;
  - umożliwia Infolinii PZU kontakt z pracownikiem z odpowiednim wyprzedzeniem by przeprowadzić badania;
  - udostępnia szablony skierowania Infolinii PZU usprawniając rozmowę z pracownikiem i umówienie badań;

## Kanały kontaktu



całodobowa  
infolinia  
801 405 905



formularz  
umówienia  
wizyty na  
[pzu.pl](http://pzu.pl)



formularz  
zamówienia  
rozmowy  
telefonicznej  
z [pzu.pl](http://pzu.pl)



aplikacja  
mobilna  
PZU Pomoc



SMS o treści  
„WIZYTA” na  
numer  
4102

## Udogodnienia dla pacjentów

- > Gwarantujemy terminy wizyt lekarskich – terminy dostępności zapisane są w ogólnych warunkach ubezpieczenia (2 dni robocze do internisty, 5 dni roboczych do specjalisty).
- > Nasi pacjenci mogą korzystać z usług w całej Polsce – nasza sieć partnerska obejmuje ponad 500 miast, ponadto rozwijamy własną sieć liczącą już ponad 60 placówek.
- > Dajemy dostęp do zdalnej opieki medycznej – nasi pacjenci mogą za pośrednictwem telefonu, czatu lub wideoczatu skonsultować się z lekarzami kilkunastu specjalizacji. W trakcie zdalnej konsultacji mogą omówić swoje dolegliwości, wyniki badań oraz otrzymać receptę na leki przyjmowane na stałe i skierowanie na badania.
- > Ścieżka pacjenta - celem platformy jest przeprowadzenie wywiadu z pacjentem, który jest mocno zbliżony do wywiadu z lekarzem, a następnie przedstawienie najbardziej prawdopodobnego rozwiązania i wskazanie dalszych kroków postępowania. To może być telekonsultacja, wideokonsultacja lub chat z lekarzem, albo wizyta w przychodni u konkretnego specjalisty. Jednak w wielu przypadkach taka rozmowa z pacjentem może skończyć się poradą, albo wysłaniem recepty, bez konieczności wychodzenia z domu.
- > Nie wymagamy skierowań do lekarzy specjalistów oraz honorujemy skierowania na badania również od lekarzy spoza sieci.
- > Leczymy także u lekarzy spoza naszej sieci – dzięki opcji refundacji klient ma możliwość skorzystania poza naszą siecią z usług medycznych objętych zakresem.

# Model biznesowy

- tworzy listę zadań do wykonania, związanych z bieżącą obsługą medycyny pracy i wysyła przypomnienia w formie mailowej;
- pozwala na obsługę kilku firm z grupy kapitałowej.
- Broker komunikacyjny – projekt integrujący kalendarze placówek sieci partnerskiej i własnej, usprawniający proces umawiania wizyt i usług medycznych.

## 5.4 Bankowość i partnerstwa strategiczne



Ważnym elementem modelu biznesowego Grupy PZU jest działalność bankowa. Zacieśnienie współpracy z bankami w ramach Grupy PZU (Alior Bankiem w Grupie od

2015 roku oraz Bankiem Pekao w Grupie od 2017 roku) otworzyło 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. Ambitne cele obejmują sprzedaż ubezpieczeń klientom Banku Pekao i Alior Banku, jak i pozyskanie nowych klientów ubezpieczeniowych PZU dla banków.

Kompleksowa oferta usług finansowych umożliwi dotarcie do klienta wszystkimi kanałami. Powinno się to przełożyć na wzrost liczby produktów na klienta oraz na rozwój nowej sprzedaży. Grupa PZU zakłada, że w 2020 roku osiągnie 1 mld zł dodatkowej składki ze współpracy z bankami, a banki pozyskają 1 mln klientów ubezpieczeniowych Grupy. Istotne będą też oszczędności związane z realizacją synergii w obszarach zakupów, IT i nieruchomości w ramach Grupy. Oczekuje się redukcji kosztów o 100 mln zł do 2020 roku.

ROZ 4. PZU 2020 – WIĘCEJ NIŻ UBEZPIECZENIA.

W 2018 roku została podjęta ważna decyzja dotycząca **modelu współpracy Banku Pekao i Alior Bank** w ramach Grupy PZU. Z inicjatywy banków 23 października 2017 roku Bank Pekao i Alior Bank podpisały list intencyjny dotyczący woli podjęcia wstępnych rozmów dotyczących potencjalnych strategii współpracy, które mogłyby zostać wypracowane w celu zwiększenia wartości dla akcjonariuszy oraz klientów. W wyniku analiz obu banków uznano opcję połączenia Alior Bank z Bankiem Pekao (w ramach którego akcjonariusze Alior Banku otrzymaliby akcje połączonego banku) za dającą szansę na wygenerowanie potencjalnie największej dodatkowej

wartości dla akcjonariuszy oraz rozpoczęto negocjacje w zakresie wyboru optymalnej formuły ewentualnego połączenia Alior Banku z Bankiem Pekao. Ostatecznie, 7 sierpnia 2018 roku banki zdecydowały o zakończeniu analiz i negocjacji dotyczących ich ewentualnego połączenia. Uznano, że korzystniejsza z punktu widzenia akcjonariuszy będzie oddzielna działalność banków i współpraca w ramach Grupy PZU w celu pełnego wykorzystania potencjału największej grupy finansowej w Europie Środkowo-Wschodniej.

Działalność Grupy PZU w modelu bankowym przebiega w czterech obszarach: *bancassurance*, *assurbanking* SŁOWNIK, współpraca, synergie operacyjne.

Pierwsze efekty tej współpracy to:

- w obszarze *bancassurance* wdrożone zostało ubezpieczenie PZU nieruchomości kredytobiorców zarówno dla klientów Pekao jak i Alior Banku. Ponadto klienci Pekao mogą skorzystać z ubezpieczenia budynków lub lokali mieszkalnych, przygotowanego przez PZU. Oprócz standardowego ubezpieczenia nieruchomości, które może stanowić zabezpieczenie wiarygodności kredytobiorców banku, klienci mają do wyboru pakiety dodatkowe obejmujące ruchomości domowe, assistance oraz odpowiedzialność cywilną. Pekao udostępnił również możliwość zakupu dobrowolnego ubezpieczenia CPI PZU (ubezpieczenie spłaty kredytu) oferowanego przy wnioskowaniu o pożyczkę w ramach procesu „na klik” w systemie Pekao24, natomiast Alior Bank wdrożył ubezpieczenie na życie z PZU Życie dla kredytobiorców kredytów gotówkowych. W obu bankach w ofercie kanałów zdalnych znajduje się ubezpieczenie podróże PZU Wojażer. Dodatkowo w ofercie Pekao znalazło się grupowe ubezpieczenie PZU-PAKIET PODRÓŻNY – BIZNES dla użytkowników biznesowych kart płatniczych wydawanych przez Pekao;
- w obszarze *assurbankingu* PZU w kilkudziesięciu oddziałach wspiera sprzedaż konta Pekao, a 5 marca 2018 roku uruchomiono pilotaż w 3 oddziałach, w których pracownicy PZU aktywnie oferują Konto Przekorzystne. Uruchomiono również wypłatę świadczeń dla klientów PZU w Oddziałach Pekao (autowypłata);
- w ramach współpracy uruchomione zostały programy ubezpieczeniowe dla pracowników banków oraz oferty specjalne produktów bankowych dla pracowników spółek Grupy PZU, w Pekao przeprowadzono szkolenia dla 6,7 tys. pracowników oddziałów, którzy uzyskali licencje KNF do sprzedaży ubezpieczeń PZU;



## Ubezpieczenia dla klientów indywidualnych Banku Pekao

Masz Pożyczkę Ekspresową (PEX)? Pomożemy Ci m.in. w przypadku utraty pracy, poważnej choroby czy pobytu w szpitalu w wyniku nieszczęśliwego wypadku lub wskazanym przez Ciebie osobom wypłacimy pieniądze w razie Twojej śmierci. Jeśli jesteś klientem Pekao, możesz także w banku ubezpieczyć swój dom lub mieszkanie.



[Zobacz wszystkie](#)

## Ubezpieczenia dla klientów indywidualnych Alior Banku

Masz kredyt lub pożyczkę hipoteczną? Pomożemy Ci w wielu niespodziewanych sytuacjach, które mogą zdarzyć się w domu (np. kradzież z włamaniem, awaria instalacji wodnej czy elektrycznej). Masz kredyt konsolidacyjny lub pożyczkę gotówkową? Nasze ubezpieczenie pozwoli zabezpieczyć spłatę Twoich zobowiązań finansowych, jeśli w wyniku nieszczęśliwego wypadku stracisz zdolność do samodzielnej egzystencji.



[Zobacz wszystkie](#)



- w ramach synergii operacyjnych widoczne są synergije kosztowe w obszarach IT, administracji i bezpieczeństwa mające realne przełożenie na koszty PZU i Banku Pekao. W 2018 roku zrealizowane synergije kosztowe osiągnęły poziom 40 mln zł.

Grupa PZU, będąc liderem polskiego rynku finansowego, z ogromnym potencjałem tworzenia innowacyjnych rozwiązań dla biznesu aktywnie promuje polską gospodarkę za granicą. PZU wraz z Bankiem Pekao regularnie współpracują przy takich wydarzeniach jak **#PolandCanDoNation** oraz **promocja Polski podczas Światowego Forum Ekonomicznego w Davos**.

4 października 2018 roku w Nowym Jorku, z inicjatywy PZU pod hasłem **#PolandCanDoNation**, odbyło się jedno z największych spotkań liderów polskiej gospodarki z przedstawicielami amerykańskiego biznesu. W organizowanych wydarzeniach, wzięło udział kilkudziesięciu prezesów najważniejszych polskich spółek. Gościem honorowym spotkań był premier polskiego rządu.

Wrześniowy awans do prestiżowego grona rynków rozwiniętych, a także stulecie odzyskania niepodległości stworzyły kontekst do rozmów o perspektywach stojących przed Polską i potencjale intelektualnym oraz gospodarczym, który tkwi w Polakach i polskich firmach. Podsumowaniem rozmów była debata „From Developing to Developed – Perspektywa Makroekonomiczna”, zorganizowana we



**#PolandCanDoNation**  
Lideri Polskiego Biznesu w Nowym Jorku

4.10.2018 Nowy Jork



[Zobacz więcej](#)

współpracy z agencją informacyjną Reuters i firmą doradczą Boston Consulting Group.

Kontynuacją kampanii **#PolandCanDoNation** mającej na celu promocję Polski i zapoczątkowanej przez PZU w Nowym Jorku spotkaniem polskiego i amerykańskiego biznesu była organizacja Polskiego Domu podczas Światowego Forum Ekonomicznego w Davos. To efekt wspólnych działań PZU oraz Banku Pekao. Dom Polski był miejscem, w którym przez cały czas trwania jednego z najważniejszych spotkań liderów światowego biznesu, odbywały się debaty, prezentacje i konferencje poświęcone tematyce globalnej i polskiej

# Model biznesowy

gospodarki. Goście dyskutowali o globalnych trendach jak rewolucja przemysłowa 4.0, biotechnologia czy sztuczna inteligencja. Było to też miejsce gdzie odbywały się spotkania z klientami oraz funduszami inwestycyjnymi, które są zainteresowane zwiększaniem swojej ekspozycji na Polskę. Dom Polski powstał po raz pierwszy w historii Światowego Forum Ekonomicznego w Davos i był dostępny dla gości od 21 do 25 stycznia 2019 roku.

W Światowym Forum Ekonomicznym uczestniczy większość prezydentów i premierów reprezentujących grupy G7 i G20, które zrzeszają najbardziej rozwinięte kraje i największe gospodarki na świecie. W Forum Ekonomicznym w Davos w 2019 roku wzięli udział przedstawiciele ponad 100 rządów, reprezentanci ponad 3 000 firm, liderzy międzynarodowych organizacji, przedstawiciele organizacji pozarządowych i nauki z całego świata.



PZU oraz Bank Pekao  
zapraszają do  
Domu Polskiego  
w Davos



[Zobacz więcej](#)

## Bank Pekao - klienci i produkty



Bank Pekao jest jedną z największych instytucji finansowych Europy Środkowo-Wschodniej. To uniwersalny bank komercyjny, oferujący pełen zakres usług bankowych świadczonych na rzecz klientów indywidualnych oraz instytucjonalnych, prowadzący działalność głównie w Polsce. Pekao obsługuje ponad 5 milionów klientów, co druga polska firma jest klientem banku. Bank oferuje wszystkie dostępne w Polsce usługi finansowe dla klientów indywidualnych i instytucjonalnych. W ramach grupy kapitałowej działa

kilkanaście spółek należących do grona krajowych liderów w zakresie działalności maklerskiej, leasingu, faktoringu, inwestycji finansowych i doradztwa transakcyjnego. ROZ 3. DZIAŁANOŚĆ GRUPY PZU

Szeroka oferta produktowa, nowatorskie rozwiązania i indywidualne podejście zapewniają klientom kompleksową obsługę finansową, a zintegrowany model obsługi stanowi gwarancję najwyższej jakości usług i produktów oraz ich optymalnego dopasowania do zmieniających się potrzeb.

Model biznesowy banku oparty jest na segmentacji klientów wyodrębniającej następujące obszary:

- **Bankowość Detaliczna** – obsługująca klientów indywidualnych oraz mikro-przedsiębiorstwa za pomocą wiodącej sieci oddziałów i placówek partnerskich wsparta wykorzystaniem wiodących na rynku kanałów zdalnych Banku;
- **Bankowość Prywatna** – obsługująca klientów zamożnych i prowadząca doradztwo inwestycyjne w ramach centrów bankowości prywatnej oraz kanałów zdalnych. W IV kwartale 2018 roku, w związku ze zmianami organizacyjnymi w Banku, obszar ten został włączony w strukturę segmentu Bankowości Detalicznej;
- **Bankowość Małych i Średnich Przedsiębiorstw (MŚP)** - skoncentrowany na obsłudze jednego z najszybciej rozwijających się sektorów gospodarki. Klienci obsługiwani są przez doradców przy wsparciu specjalistów produktowych. Obsługa prowadzona jest w uniwersalnych oddziałach detalicznych, a także w wyspecjalizowanych Centrach Klienta Biznesowego. Klientom oferowane są profesjonalne produkty i usługi dostosowane do ich indywidualnych potrzeb bazujące na rozwiązaniach produktowych sprawdzonych w bankowości korporacyjnej i dostosowanych do potrzeb segmentu MŚP;
- **Bankowość Korporacyjna i Inwestycyjna** – segmentacja klientów obejmuje średnie i duże firmy (segmentacja ze względu na przychody firm), podmioty sektora publicznego, instytucje finansowe oraz branżę finansowania nieruchomości komercyjnych. Klienci obsługiwani są przez doradców przy wsparciu specjalistów produktowych, co pozwala na optymalizację poziomu usług i kosztów obsługi.

## Kanały dystrybucji

Pekao udostępnia klientom doskonale rozwiniętą sieć oddziałów i bankomatów, z dogodnym dostępem na terenie całego kraju, a także z profesjonalnym centrum obsługi telefonicznej oraz konkurencyjną platformą bankowości



internetowej i mobilnej dla klientów indywidualnych, korporacyjnych oraz małych i mikrofirm.

Na koniec grudnia 2018 roku bank dysponował 825 placówkami oraz posiadał 1 708 własnych bankomatów. Oferując konkurencyjne na rynku polskim produkty i usługi oraz wysoki poziom obsługi klientów bank prowadził 5 949,4 tys. złotych rachunków bieżących, 378,0 tys. rachunków kredytów hipotecznych oraz 678,1 tys. rachunków kredytów Pożyczki Ekspresowej (dane na 31 grudnia 2018 roku).

Od początku 2018 roku bank konsekwentnie realizuje strategię wzrostu w segmencie Małych i Średnich Przedsiębiorstw. Obsługa klientów prowadzona jest w specjalnie utworzonych i dedykowanych Centrach Biznesowych MŚP na terenie całej Polski, w których klienci otrzymują wsparcie wykwalifikowanych Doradców wspomaganych przez Specjalistów Produktowych (w zakresie usług transakcji walutowych, leasingu, factoringu czy funduszy unijnych).

Pekao jest jednym z liderów bankowości elektronicznej w Polsce. W ramach bankowości elektronicznej bank udostępnia klientom pełen wachlarz rozwiązań takich jak: serwis internetowy i mobilny, aplikację mobilną na telefony i tablety oraz płatności mobilne PeoPay. Od połowy 2017 roku klienci banku mogą korzystać z nowego serwisu mobilnego Pekao24 na przeglądarki w telefonach komórkowych, który oprócz zmiany wizualnej, przyjaznej nawigacji i intuicyjnej obsługi, oferuje funkcje, znane klientom z aplikacji mobilnej na tablety i serwisu internetowego.

Wraz z rozwojem kanałów zdalnych realizowany jest projekt zwiększenia efektywności tradycyjnej sieci sprzedaży detalicznej. W obszarze bankowości korporacyjnej jedną z kluczowych inicjatyw jest projekt ukierunkowany na umiejętne zarządzanie wartością relacji, oparty na lepszym zrozumieniu potencjału i potrzeb klientów, podniesieniu efektywności sieci sprzedaży poprzez digitalizację i automatyzację oraz optymalizacji kluczowych procesów i czynności pracowników sieci.

W 2018 roku nastąpiła poprawa jakości obsługi klientów. Według badań przeprowadzonych przez Newsweek, w ciągu ostatniego roku bank osiągnął pozycję lidera w kategorii "Bankowość hipoteczna", a także został wiceliderem rankingu Forbesa na najbardziej przyjazny bank dla firm, awansując z jedenastego miejsca w poprzedniej edycji.

## Innowacje

Innowacyjność stanowi jeden z priorytetów strategicznych Pekao, dlatego bank powołał Laboratorium Innowacji, którego zadaniem jest tworzenie innowacyjnych conceptów w interdyscyplinarnych zespołach samych pracowników banku oraz we współpracy ze startupami i fintechami. Działania banku w obszarze cyfrowej transformacji zostały dostrzeżone na arenie międzynarodowej i docenione przez Stowarzyszenie EFMA (The European Financial Management & Marketing Association) poprzez przyznanie aplikacji PeoPay tytułu najlepszej innowacji na świecie w kategorii Phygital Distribution & Experience. Flagowy produkt Banku zyskał szerokie uznanie międzynarodowych ekspertów m.in. za swoją wielofunkcyjność – wielowalutowość, wykorzystanie danych biometrycznych do logowania i akceptacji transakcji oraz możliwość dokonywania transakcji telefonem bez konieczności posiadania fizycznej karty.

PeoPay to nowoczesna bankowość mobilna integrująca w jednej aplikacji usługi bankowania i płacenia. Aplikacja PeoPay oferuje nowatorskie na rynku rozwiązania takie jak zatwierdzanie biometrią palca lub twarzy przelewów i płatności, płacenie za zakupy internetowe od razu w telefonie bez potrzeby logowania się do bankowości internetowej, skanowanie numerów rachunku z faktur bez konieczności przepisywania numerów rachunku do aplikacji. Aplikacja PeoPay jest dostępna na urządzenia z systemem operacyjnym Android oraz iOS. Przy użyciu aplikacji można płacić w ponad 700 tys. terminali zbliżeniowych w kraju (dane NBP na koniec II kwartału 2018 roku), tj. w około 99% wszystkich POS oraz około 6 mln terminali na świecie, a także w większości sklepów internetowych w kraju oraz w sklepach internetowych za granicą oznaczonych logo Apple Pay lub Mastercard. W 2018 roku w serwisie mobilnym oraz aplikacji PeoPay udostępnione zostały informacje o rachunku inwestycyjnym wraz z możliwością wykonania przelewu na rachunek oszczędnościowo-rozliczeniowy klienta. Klienci uzyskali również podgląd do kart debetowych wydanych do rachunku oraz możliwość zarządzania ich ustawieniami. Nowa funkcjonalność pozwala na ustalenie lub zmianę PIN do karty, aktywację karty, zmianę limitów transakcyjnych oraz czasowe zablokowanie lub zastrzeżenie karty. W kalendarzu płatności klienci banku mogą w łatwy sposób sprawdzić nadchodzące płatności m.in. przelewy cykliczne czy spłatę karty, a za pośrednictwem poczty skontaktować się bezpośrednio z doradcą banku.

Klienci indywidualni mogą korzystać również z innowacyjnej aplikacji mobilnej dedykowanej na tablety – Pekao24



# Model biznesowy

**na tablety.** Aplikacja, oprócz najważniejszych funkcji transakcyjnych znanych z systemu Pekao24, została wyposażona w narzędzie analizy finansowej, które ułatwia klientom przegląd wpływów i wydatków w ramach posiadanych rachunków. Nowy, uproszczony formularz przelewu oraz zaawansowana wyszukiwarka w historii operacji ułatwiają codzienne korzystanie z rachunku bankowego. Aplikacja Pekao24 na tablety jest dostępna na urządzenia z systemem operacyjnym Android oraz iOS.

Bank konsekwentnie udoskonala cyfrowe rozwiązania dedykowane klientom korporacyjnym. W 2018 roku uruchomiona została **Otwarta Platforma Finansowania** – unikalne rozwiązanie finansowania dostawców, z którego mogą korzystać zarówno firmy będące klientami banku, jak i przedsiębiorstwa nieposiadające rachunku w Banku Pekao. Bank pracuje również nad dalszym rozwojem platformy bankowości internetowej **PekaoBiznes24**.

## Alior Bank - klienci i produkty



Alior Bank jest uniwersalnym bankiem depozytowo-kredytowym, obsługującym osoby fizyczne, prawne i inne podmioty będące osobami krajowymi i zagranicznymi. Podstawowa działalność banku obejmuje prowadzenie rachunków bankowych, udzielanie kredytów i pożyczek pieniężnych, emitowanie bankowych papierów wartościowych oraz prowadzenie skupu i sprzedaży wartości dewizowych. Bank prowadzi także działalność maklerską, doradztwo i pośrednictwo finansowe, aranżację emisji obligacji korporacyjnych oraz świadczy inne usługi finansowe. Alior Bank w swojej działalności łączy zasady tradycyjnej bankowości z innowacyjnymi rozwiązaniami, dzięki którym wyznacza nowe trendy w usługach finansowych i systematycznie wzmacnia swoją pozycję rynkową.

ROZ 3. DZIAŁANOŚĆ GRUPY PZU

Działalność banku jest prowadzona w różnych pionach, które oferują określone produkty i usługi przeznaczone dla określonych segmentów rynku. Bank aktualnie prowadzi działalność w trzech segmentach branżowych: klient indywidualny (segment detaliczny), klient biznesowy (segment biznesowy), działalność skarbową.

Na koniec 2018 roku Alior Bank obsługiwał 4,0 mln klientów indywidualnych. Wzrost liczby klientów w 2018 roku wynikał ze wzrostu organicznego banku. Alior Bank świadczy usługi przede wszystkim klientom z Polski. Udział klientów zagranicznych w całkowitej liczbie klientów banku jest znikomy.

Alior Bank posiada kompleksową i nowoczesną ofertę dla klientów biznesowych wszystkich segmentów: mikro, małych i średnich oraz podmiotów korporacyjnych. Wg stanu na 31 grudnia 2018 roku, bank obsługiwał ponad 192,8 tys. klientów biznesowych.

Od 2017 roku bank realizuje projekt segmentacji behawioralnej klientów detalicznych, która umożliwia precyzyjne adresowanie produktów i usług do właściwych odbiorców. Segmentacja behawioralna ma zastosowanie zarówno w zakresie budowy oferty produktowej jak i wsparcia sieci sprzedaży. W 2018 roku bank kontynuował realizację wdrażania segmentacji strategicznej klientów. Wdrożone zostało innowacyjne rozwiązanie jakim było badanie klientów realizowane za pomocą Dronna - syntezatora mowy połączonego z modelami *Data Mining*, co umożliwiło kontakt telefoniczny z 3,5 mln klientami. Wiedza o potrzebach klientów i ukierunkowanie na segmenty strategiczne dla banku pozwoliła w sposób szybki i efektywny wdrożyć nowe Konto Oszczędnościowe. Testowane było również wdrożenie Segmentacji Strategicznej w sieci sprzedaży w jednym z regionów, które przyczyniło się do wzrostu sprzedaży ROR po 6 miesiącach o 71%.

Niezależnie od segmentacji behawioralnej bank wyróżnia wśród swoich klientów detalicznych następujące segmenty operacyjne:

- klientów masowych (osoby, których aktywa w banku nie przekraczają 100 tys. zł a miesięczne wpływy na konto osobiste są niższe niż 10 tys. zł);
- klientów zamożnych (osoby z miesięcznymi wpływami na rachunki osobiste w kwocie ponad 10 tys. zł lub posiadające aktywa o wartości ponad 100 tys. zł);
- klientów Private Banking (osoby z aktywami o wartości ponad 1 mln zł lub posiadające Konto Elitarne).

Segmentacja ta znajduje odzwierciedlenie w strukturze sieci sprzedaży poprzez specjalizowanie jednostek sprzedażowych, odpowiednio: oddziałów uniwersalnych, oddziałów premium i mini-premium oraz Private Banking.



## Kanały dystrybucji

Na koniec 2018 roku Alior Bank dysponował 861 placówkami (202 oddziały tradycyjne, 8 oddziałów Private Banking i 8 Regionalnych Centrów Biznesu oraz 643 placówki partnerskie). Produkty banku oferowane były również w sieci 10 Centrów Hipotecznych, 10 centrów gotówkowych oraz sieci około 5 tys. pośredników.

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

Oddziały tradycyjne Alior Banku zlokalizowane są w całej Polsce, szczególnie w miastach o liczbie mieszkańców przekraczającej 50 tys., oferując pełen zakres produktów i usług banku. Placówki partnerskie zlokalizowane są natomiast w mniejszych miastach oraz w wybranych lokalizacjach w głównych miastach w Polsce oferując szeroki zakres usług oraz produktów depozytowo-kredytowych klientom detalicznym i biznesowym.

Współpraca pomiędzy bankiem i jego placówkami partnerskimi odbywa się na podstawie outsourcingowych umów agencyjnych. Na mocy takich umów agenci wykonują w imieniu banku wyłącznie usługi agencyjne w zakresie dystrybucji produktów. Usługi te są świadczone w lokalach będących własnością lub wynajmowanych przez agentów zatwierdzonych przez bank.

Produkty banku oferowane są były również w sieci placówek pośredników finansowych, takich jak Expander, Open Finance, Sales Group, Dom Kredytowy Notus, Fines, DFQS, GTF i innych. Oferta produktów banku dostępnych u pośredników finansowych różni się w zależności od pośrednika, lecz pośrednicy finansowi oferują głównie pożyczki gotówkowe, kredyty konsolidacyjne i kredyty hipoteczne oraz kredyty ratalne.

Wsparcie sprzedaży we wszystkich kanałach dystrybucji zapewniają operacyjne i analityczne systemy Zarządzania Relacjami z Klientem (*Customer Relationship Management, CRM*).

## Wyższa kultura. Bank nowości.

Alior Bank, będąc jednym z pierwszych finansowych startupów, **kulturę innowacyjności** ma w swoim DNA. Bank wykorzystuje najnowocześniejsze technologie, by realizować procesy z różnych obszarów w sposób jak najbardziej efektywny. Robotyzacja i automatyzacja to jedne z kluczowych założeń „Cyfrowego buntownika” - strategii banku na lata 2017-2020. Hasło „Wyższa kultura. Bank nowości.” podkreśla otwarcie na klientów epoki mobilności oraz skupienie banku na kanałach cyfrowych i tzw. daily bankingu.

Model Zarządzania Innowacyjnością pozwala Alior Bank na wykorzystanie nowoczesnych technologii do stworzenia pomostu pomiędzy potrzebami klientów a strategią banku. Ułatwi to życie klientom przy jednoczesnym zapewnieniu wysokiej rentowności dla banku. Model ten jest oparty o dwa ekosystemy - wewnętrzny i zewnętrzny. Umożliwiają one pozyskiwanie pomysłów od pracowników, klientów i sektora fintech na całym świecie, oraz przekształcanie tych pomysłów w innowacyjne rozwiązania dla klientów. Bank wprowadza nową ścieżkę kariery dla innowatorów oraz narzędzia crowdsourcingowe, które mają na celu pobudzenie innowacyjności pracowników i otwarcie drogi do biznesowego wykorzystania ich pomysłów.

Bank jest przykładem efektywnego współdziałania korporacji z fintechami. Wraz z firmą VoicePin z sukcesem wprowadził sztuczną inteligencję, która pod nazwą **DRONN** wspiera w banku m.in. monitoring klientów kluczowych oraz podwyższonego ryzyka, procesy zamykania rachunków czy wysyłkę ponagień w ramach zajęć egzekucyjnych. W oparciu o tę technologię funkcjonuje również **Wirtualny Doradca** - wspierający zdalny kontakt z klientami. System oparty na sztucznej inteligencji, biometrii i analityce mowy, należący do najbardziej zaawansowanej generacji robotów. Został zaprojektowany tak, by prowadzić z klientami swobodną, logiczną rozmowę – reagować na odpowiedzi i zadawać dopasowane do nich pytania. Wirtualny Doradca wykorzystywany jest w procesie miękkiej windykacji oraz badaniach marketingowych.

# Model biznesowy

W 2018 roku Alior Bank uruchomił **program akceleracyjny RBL\_START**. Wraz ze startem programu, wprowadzany jest nowy brand Alior Banku: RBL\_. Jego zadanie to spajać ze sobą wszystko, co innowacyjne, cyfrowe i nowatorskie. Pod marką RBL\_ (skrót od REBEL) działają obecnie dwa podmioty: RBL\_START – program akceleracyjny dla startupów oraz RBL\_LAB – laboratorium do pracy nad rozwiązaniami technologicznymi. RBL\_START to autorski program Alior Banku skierowany do startupów z całego świata, który ma na celu identyfikację innowacyjnych projektów, rozwijanie ich zgodnie z zapotrzebowaniem biznesowym oraz komercjalizację (zarówno w ramach własnych systemów banku, jak też wśród partnerów biznesowych). Pierwsza edycja programu, która odbyła się w 2018 roku upłynęła pod hasłem trendów w nowych technologiach, ze szczególnym naciskiem na *open banking*, *blockchain*, a także *roboadvisory*. Z blisko 100 zgłoszeń wybrano 8 startupów, które zostały objęte 15 tygodniowym programem akceleracyjnym. Przez ten czas uczestnicy otrzymali solidne wsparcie mentorów z banku oraz partnerów programu w obszarze opracowania modelu współpracy i potencjalnego wdrożenia pomysłu w banku i PZU, który był głównym partnerem pierwszej edycji RBL\_START. Ponadto, bank udostępnił uczestnikom API Sandbox, czyli środowisko testowe, w którym wystawione zostały usługi związane z dyrektywą PSD2 (*Payment Services Directive 2*, czyli Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) w sprawie usług płatniczych w ramach rynku wewnętrznego). W laboratorium badawczym RBL\_LAB zostały przetestowane z klientami prototypy rozwiązań wypracowanych przez startupy w celu lepszego dostosowania docelowego produktu do potrzeb użytkowników. Przez cały okres programu startupy mogły też korzystać z nowoczesnej przestrzeni RBL\_ znajdującej się w budynku Warsaw Spire w centrum Warszawy. Efektem akceleratora są prowadzone aktualnie projekty pilotażowe z wybranymi startupami w Alior Bank i PZU. Jednym z sukcesów towarzyszących programowi była też inwestycja Alior Bank w spółkę PayPal uczestniczącą w akceleratorze.

PZU zadeklarowało kontynuację współpracy ze startupami AI Busters oraz Aazzur. Z pierwszym z nich, w ramach „*proof of concept*”, bada rolę korespondencji mailowej w procesie obsługi klienta. W zakresie pilotażu przykładają szczególną uwagę do agregacji tematów, analizy wiadomości oraz przygotowania sugestii odpowiedzi. W ramach pilotażu z Aazzur badane będą możliwości wygenerowania i prezentacji spersonalizowanej oferty PZU dla klientów na podstawie ich decyzji zakupowych i finansowych.

W ramach realizacji strategii skupionej wokół innowacji Alior Bank w 2018 roku uruchomił **Bancovo – nowatorską platformę kredytowo-pożyczkową online**. Jest to pierwsze tego typu rozwiązanie w Polsce, dzięki któremu klienci zyskali dostęp online do rzeczywistych ofert wielu banków i firm pożyczkowych. Bancovo agreguje i prezentuje klientowi najbardziej odpowiednie i opłacalne dla niego oferty, z których można skorzystać w szybki, prosty i bezpieczny sposób, bezpośrednio przez Internet. Zastosowane w BANCOVO. innowacyjne rozwiązania (*Big Data* + samouczące się systemy *machine learning*) pozwalają na uzyskanie kredytu i pożyczki online w prosty i przyjazny sposób. W oparciu o najlepsze praktyki UX SŁOWNIK podanie danych zostało ograniczone do minimum. W ciągu minuty klient otrzymuje do wyboru realne oferty banków i firm pożyczkowych, a dzięki transparentnej prezentacji może wybrać najbardziej odpowiednie dla siebie rozwiązanie. Umowa zawierana jest przez Internet z zachowaniem najwyższych standardów bezpieczeństwa. Platforma zapewnia swoim Partnerom profil klienta o odpowiedniej jakości dzięki zastosowanym narzędziom, takim jak prescoring, czy tarcza anti-fraudowa.

Bancovo zwyciężyło w drugiej edycji polskiego konkursu The Heart Corporate Innovation Awards 2018<sup>1</sup> w kategorii „New Digital Venture” (Nowy Cyfrowy Biznes), w której jury rozpatrywało zgłoszenia nowych marek lub biznesów tworzonych przez korporacje. Alior Bank znalazł się także wśród najlepszych w kategorii „Deal of the year” (Transakcja Roku) za inwestycję w PayPal, startup specjalizujący się w odroczonej płatnościach za zakupy internetowe.

Alior Bank zdobył również złoto w kategorii “Offering Innovation” za Konto Jakże Osobiste w szóstej edycji konkursu EFMA Distribution & Marketing Innovation Awards<sup>2</sup>, w której oceniano innowacje, mające stanowić wartość dodaną do tradycyjnych produktów bankowych. Konto Jakże Osobiste, to flagowy produkt banku, w którym klient wybierając spośród 10 korzyści – usług i funkcjonalności może ułożyć konto po

<sup>1</sup> The Heart jest korporacyjnym centrum innowacji, które wspólnie z partnerami Mastercard oraz Ghelamco po raz kolejny nagrodziło w 2019 roku największe firmy, które najsukcesowniej otwierają się na innowacje, budowanie partnerstw i wdrażanie nowych technologii.

<sup>2</sup> European Financial Management Association (EFMA) to organizacja skupiająca bankowych i ubezpieczeniowych profesjonalistów, wyspecjalizowanych w marketingu i dystrybucji usług finansowych. Instytucja, zrzeszająca ponad 3300 firm z ponad 130 krajów, zajmuje się badaniami, wydaje branżowe raporty i publikacje, organizuje międzynarodowe konferencje, a także – we współpracy z Accenture, firmą świadczącą usługi z zakresu konsultingu, nowoczesnych technologii i outsourcingu – coroczny prestiżowy konkurs Distribution & Marketing Innovation Awards, w którym co roku wyłaniane są najbardziej innowacyjne usługi finansowe na świecie.



swojemu, zarządzając samodzielnie dodatkowymi korzyściami do rachunku i indywidualnie dobierając je do swoich potrzeb.

### Partnerstwa strategiczne



Współpraca w modelu bankowym, silna pozycja rynkowa i rozpoznawalna marka, a także strategiczny cel stworzenia ekosystemu, w którym nadrzędnym celem będzie umiejętne zarządzanie relacjami z klientem poprzez oferowanie mu rozwiązań we wszystkich dostępnych dla niego miejscach, wpływa na intensyfikację działań w obszarze partnerstw strategicznych z firmami działającymi na rynku polskim.

Od 14 listopada 2018 roku pasażerowie podróżujący Polskimi Liniami Lotniczymi LOT w chwili rezerwacji biletu lotniczego mogą kupić polisę turystyczną PZU. Rozwiązanie jest możliwe dzięki współpracy PZU z LOT-em i firmą Chubb European Group. W ramach ubezpieczenia podróжного „PZU Pomoc w Podróży LOT” do wyboru są trzy warianty, dopasowane do potrzeb klientów polskiego przewoźnika. W zależności od wybranej opcji, polisa zapewni m.in. zwrot kosztów biletu lotniczego, pokrycie wydatków medycznych, zwrot opłat za transport w nagłych przypadkach lub ochronę bagażu i rzeczy osobistych.



[Zobacz więcej](#)

W 2018 roku PZU weszło także w partnerstwo strategiczne z Allegro - liderem sprzedaży internetowej w Polsce. Współpraca dotyczy sprzedaży i dystrybucji innowacyjnych, w pełni cyfrowych produktów ubezpieczeniowych dostosowanych do specyfiki potrzeb użytkowników serwisu [allegro.pl](http://allegro.pl). PZU oferuje trzy ubezpieczenia: assistance Alleopona, roweru (nowego lub używanego) oraz sprzętu RTV/AGD.



[Zobacz więcej](#)

Ponadto, w ramach partnerstw strategicznych, PZU oferuje szereg ubezpieczeń dla klientów biznesowych (osób prowadzących działalność gospodarczą, firm i instytucji), m. in.:

- ochronę urządzeń Apple, takich jak iPhone, iPad, Apple Watch i komputery Mac, zapewniając organizację i pokrycie kosztów naprawy lub wymianę sprzętu na nowy. Ubezpieczenie działa w Polsce i podczas podróży zagranicznych, które trwają łącznie nie dłużej niż 60 dni.



[Zobacz więcej](#)

Urządzenia firmy Apple można ubezpieczyć tylko w dniu ich zakupu w sieci sprzedaży SAD (u handlowca);

- ubezpieczenie assistance dla odbiorców prądu z Enei (klientów firmowych), zapewniające usługi fachowców, np. elektryka czy informatyka;
- ubezpieczenia dla klientów indywidualnych Innogy oferujące usługi fachowców, np. elektryka, ślusarza dla odbiorców prądu – uczestników Klubu Korzyści Innogy;
- opiekę medyczną dla klientów klubów Calypso Fitness zapewniającą m.in. dostęp do klubów Calypso Fitness oraz do prywatnej opieki medycznej PZU Zdrowie.



[Zobacz więcej](#)



[Zobacz więcej](#)



[Zobacz więcej](#)

## 5.5 Zarządzanie markami Grupy PZU

PZU to najbardziej rozpoznawalna marka w Polsce. Według badań spontanicznej znajomości marki PZU osiąga wynik 88%, a w przypadku badań wspomaganą znajomości marki 100%.<sup>3</sup> Choć kojarzona jest głównie z ubezpieczeniami, to pod parasolem Grupy PZU znajduje się kilka marek. Różnią się one zarówno stosowanymi systemami wizualnymi, grupami docelowymi jak i modelami biznesowymi.

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

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. Dodatkowo, spółki te wykorzystują podobne systemy identyfikacji wizualnej.

Ostatnim poziomem architektury marek jest grupa marek niezależnych. Do tej kategorii należą w ramach Grupy

<sup>3</sup> Badanie instytutu GfK Polonia, 2018 rok

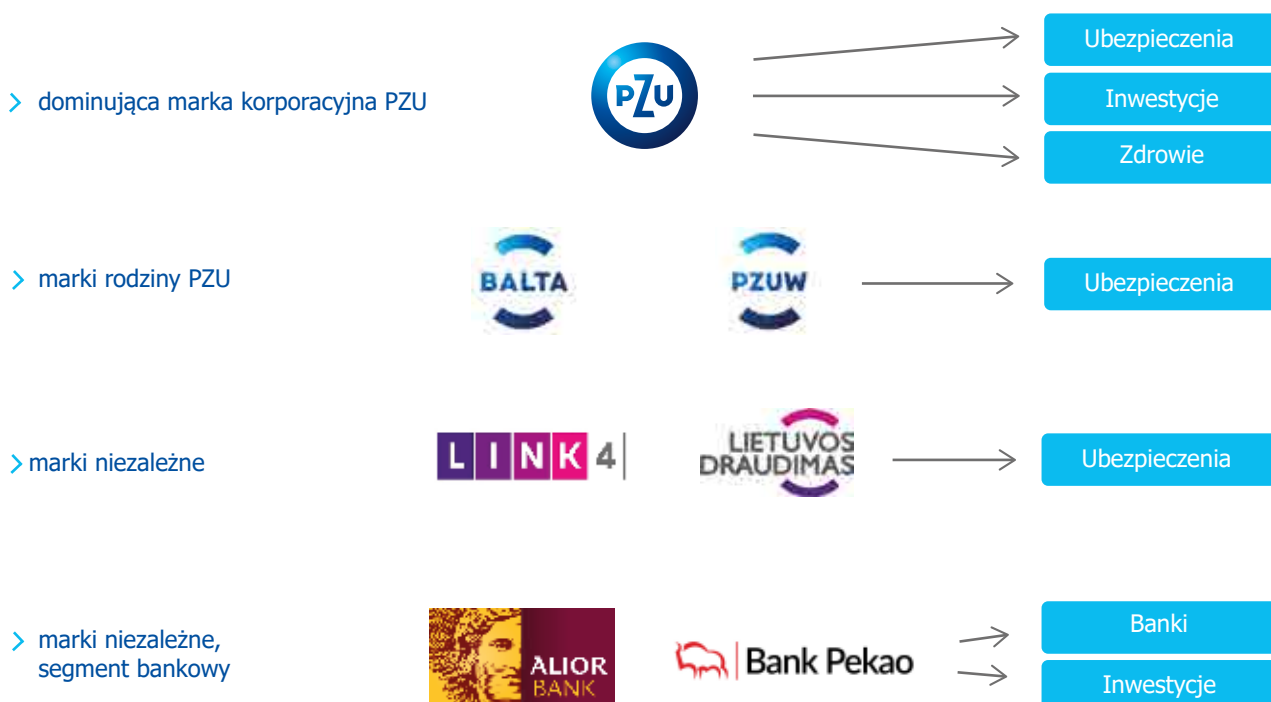
# Model biznesowy

PZU marki, które nazwą i wizualizacją różnią się od marki korporacyjnej jak Lietuvos Draudimas oraz LINK4. Obie spółki wyróżnia wysoka wspomagana rozpoznawalność marki na rynku litewskim oraz polskim, odpowiednio na poziomach 97% oraz 94%.

Marki niezależne, które dołączyły do Grupy PZU w ostatnich latach to Alior (2015 rok) oraz Pekao (2017 rok). Oba banki są w czołówce, jeśli chodzi o rozpoznawalność marek w kategorii bankowej wg badania Kantar Millward Brown. Na koniec grudnia 2018 roku znajomość wspomagana marki Pekao wynosiła 95%<sup>4</sup>.

<sup>4</sup> Klienci Banków w Polsce, Kantar Millward Brown, 2018 rok

## Architektura marek Grupy PZU (model „parasola korporacyjnego”)







## Władysław

Praktykant w Biurze Inwestycji Strukturyzowanych

### Weź karierę we własne ręce!

Więcej informacji o programie praktyk i staży w PZU oraz aktualne oferty znajdziesz na [pzu.pl/kariera](http://pzu.pl/kariera).



Władysław jest praktykantem w Biurze Inwestycji Strukturyzowanych PZU TFI. Studiuje rynki finansowe na Uniwersytecie Ekonomicznym w Krakowie. Dzięki swoim analizom, wspomaga zespół w podejmowaniu strategicznych decyzji inwestycyjnych. W czasie wolnym dba o swoje zdrowie na siłowni i na bieżąco zaczytuje się w informacjach z całego świata.

"Byłem zaskoczony, że w PZU jest tyle możliwości rozwoju, które nie są związane z ubezpieczeniami. Myślę, że każdy dobry specjalista odnajdzie się w PZU. Cieszę się, że stale mogę rozwijać swoją finansową pasję i mieć satysfakcję z tego co robię. Wy również aplikujcie!"

[www.pzu.pl/kariera/studenci/program-praktyk-i-stazy](http://www.pzu.pl/kariera/studenci/program-praktyk-i-stazy)



# 6.

## Wyniki finansowe

Rentowność kapitałów własnych przypisanych jednostce dominującej (ROE) na poziomie 22,1%. Zwiększenie kontrybucji banków do wyniku Grupy PZU. Wzrost składki przypisanej brutto o 2,7% rok do roku.

**W rozdziale:**

1. Główne czynniki mające wpływ na osiągnięty skonsolidowany wynik finansowy
2. Dochody Grupy PZU
3. Odszkodowania i rezerwy techniczno-ubezpieczeniowe Grupy PZU
4. Koszty akwizycji i administracyjne Grupy PZU
5. Czynniki i zdarzenia nietypowe mające wpływ na wynik
6. Struktura aktywów i pasywów Grupy PZU
7. Udział segmentów branżowych w tworzeniu skonsolidowanego wyniku
8. Wyniki finansowe emitenta - PZU (PSR)



# Wyniki finansowe

## 6.1 Główne czynniki mające wpływ na osiągnięty skonsolidowany wynik finansowy

W 2018 roku Grupa PZU uzyskała wynik brutto na poziomie 7 086 mln zł wobec 5 474 mln zł w poprzednim roku (wzrost o 29,4%). Zysk netto osiągnął poziom 5 368 mln zł i był wyższy o 1 183 mln zł od wyniku z 2017 roku. Zysk netto przypadający na akcjonariuszy jednostki dominującej wyniósł 3 213 mln zł wobec 2 895 mln zł w 2017 roku (wzrost o 11,0%).

Z wyłączeniem zdarzeń jednorazowych<sup>1</sup> wynik netto wzrósł o 27,5% względem ubiegłego roku. Zysk z działalności operacyjnej za 2018 rok wyniósł 7 087 mln zł i był wyższy o 1 629 mln zł w stosunku do wyniku za 2017 rok.

Zysk z działalności operacyjnej kształtowany był w szczególności przez:

- wzrost składki przypisanej brutto SŁOWNIK w grupie ubezpieczeń komunikacyjnych (efekt wzrostu średniej składki przy spadku liczby ubezpieczeń), zawarcie kilku umów o wysokiej wartości jednostkowej oraz wyższą sprzedaż w spółkach zagranicznych (głównie w ubezpieczeniach komunikacyjnych);
- wyższą rentowność w segmencie ubezpieczeń masowych głównie w efekcie wzrostu wyniku portfela ubezpieczeń pozakomunikacyjnych w związku z niższym poziomem szkód powodowanych zjawiskami atmosferycznymi oraz portfela Auto Casco, nieznacznie niwelowaną spadkiem wyniku w ubezpieczeniach OC komunikacyjnych - efekt doszacowania rezerwy na poczet roszczeń o zadośćuczynienie za ból spowodowany stanem wegetatywnym osoby bliskiej poszkodowanej w wypadku;
- wyższy wynik na ubezpieczeniach w segmencie ubezpieczeń korporacyjnych, w efekcie poprawy rentowności portfela ubezpieczeń Auto Casco przy wyższej szkodowości portfela ubezpieczeń OC i ubezpieczeń odpowiedzialności cywilnej;
- wzrost rentowności w ubezpieczeniach grupowych i indywidualnie kontynuowanych w efekcie stale rosnącego portfela ubezpieczeń, poprawy względem ubiegłego roku szkodowości produktów ochronnych oraz zmiany miksu w grupie produktów indywidualnie kontynuowanych

<sup>1</sup> Zdarzenia jednorazowe obejmują: efekt konwersji polis umów wieloletnich na umowy roczne odnawialne w ubezpieczeniach grupowych typ P., jednorazowy efekt doszacowania rezerw w ubezpieczeniach majątkowych na poczet roszczeń o zadośćuczynienie za stany wegetatywne oraz w okresie porównywalnym wyższy niż średnia z poprzednich 3 lat poziom szkód powodowanych zjawiskami atmosferycznymi (nawałnice).

z niższym jednostkowym kosztem tworzenia rezerw na przyszłe wypłaty świadczeń;

- lepsze wyniki w segmencie działalności bankowej w Alior Bank w związku z wysokim poziomem sprzedaży produktów kredytowych wspartym korzystną koniunkturą gospodarczą oraz niskim poziomem stóp procentowych;
- niższy wynik na notowanych instrumentach kapitałowych w szczególności ze względu na gorszą koniunkturę na GPW.

Na porównywalność wyników rok do roku w sposób istotny wpłynęło włączenie do struktury Grupy PZU banku Pekao w czerwcu 2017 roku. Pekao kontrybuował do wyniku operacyjnego segmentu działalności bankowej kwotą 3 047 mln zł w 2018 roku względem 1 749 mln zł w 2017 roku.

W ramach poszczególnych pozycji wyniku operacyjnego Grupa PZU odnotowała:

- wzrost składki przypisanej brutto o 2,7% do poziomu 23 470 mln zł. Wzrost dotyczył głównie ubezpieczeń komunikacyjnych w segmencie klienta masowego i korporacyjnego (efekt wzrostu średniej składki) oraz wynikał z zawarcia kilku umów o wysokiej wartości jednostkowej i wyższej sprzedaży w spółkach zagranicznych. Po uwzględnieniu udziału reasekuratorów i zmiany stanu rezerw składki, składka zarobiona netto SŁOWNIK wyniosła 22 350 mln zł i była o 4,7% wyższa niż w 2017 roku;
- wyższy wynik netto z działalności inwestycyjnej w tym wzrost dochodów z lokat wygenerowanych na działalności bankowej w związku z rozpoczęciem konsolidacji Pekao w czerwcu 2017 roku, oraz spadek wyniku z działalności inwestycyjnej z wyłączeniem działalności bankowej. Wynik netto z działalności inwestycyjnej wyniósł 10 630 mln zł i był o 25,5% wyższy niż w 2017 roku. Dochody z działalności inwestycyjnej, z wyłączeniem działalności bankowej, spadły głównie w efekcie gorszego wyniku osiągniętego na notowanych instrumentach kapitałowych głównie ze względu na pogorszenie koniunktury na GPW – spadek indeksu WIG o 9,5% w 2018 roku wobec wzrostu o 23,2% w ubiegłym roku, przekładające się w szczególności na słabsze wyniki z działalności inwestycyjnej na portfelu aktywów stanowiących pokrycie produktów inwestycyjnych, które pozostają bez wpływu na łączny wynik netto Grupy PZU. Efekt został częściowo skompensowany lepszymi wynikami portfela obligacji



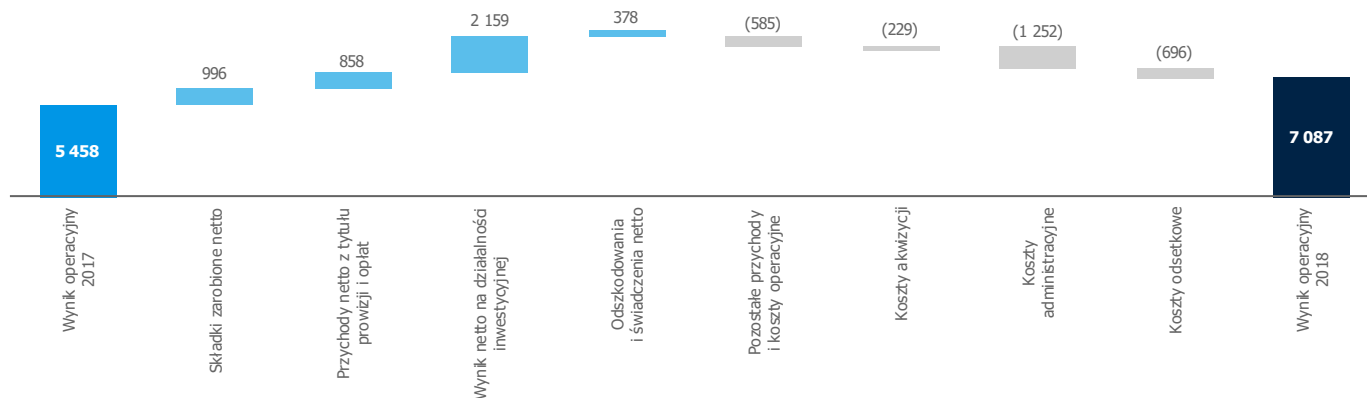
skarbowych wycenianych rynkowo w związku z korzystniejszą sytuacją na rynku długu;

- wzrost kosztów odsetkowych do poziomu 2 046 mln zł względem 1 350 mln zł w analogicznym okresie ubiegłego roku związany w szczególności z rozpoczęciem konsolidacji Pekao. Wzrost dotyczył głównie odsetek od depozytów terminowych i bieżących na działalności bankowej oraz odsetek od wyemitowanych własnych dłużnych papierów wartościowych głównie w związku z emisją obligacji podporządkowanych przez PZU na kwotę 2 250 mln zł w czerwcu 2017 roku;
- niższy poziom odszkodowań i świadczeń. Ukształtowały się one na poziomie 14 563 mln zł, co oznacza że spadły o 2,5% w porównaniu z 2017 rokiem. Spadek dotyczył w szczególności ubezpieczeń na życie w związku z niższym wynikiem z działalności inwestycyjnej w większości portfeli produktów *unit-linked* wobec dodatnich, wysokich wyników osiągniętych w roku ubiegłym (efekt równoważony przez zmiany wyniku netto z działalności inwestycyjnej) oraz niższych wpłat klientów na rachunki w indywidualnych produktach *unit-linked* w kanale *bancassurance* SŁOWNIK, a w ubezpieczeniach od ognia i innych szkód majątkowych w efekcie niższego poziomu szkód powodowanych zjawiskami atmosferycznymi (porywisty wiatr, nawalne opady deszczu);
- wyższe koszty akwizycji (wzrost o 229 mln zł) zarówno w segmencie klienta masowego jak i korporacyjnego,

związane w szczególności z wyższą sprzedażą oraz zmianą mixu kanałów sprzedaży;

- wzrost kosztów administracyjnych do poziomu 6 609 mln zł względem 5 357 mln zł w 2017 roku wynikał z rozpoczęcia konsolidacji Pekao. Koszty administracyjne segmentu działalności bankowej wzrosły o 1 246 mln zł. Jednocześnie koszty administracyjne w segmentach działalności ubezpieczeniowej w Polsce ukształtowały się na poziomie wyższym o 5 mln zł względem roku ubiegłego. Ich zmiana wynikała w znacznej mierze z wyższych kosztów osobowych będących odpowiedzią na widocznie narastające oznaki presji płacowej na rynku przy stale utrzymywanej dyscyplinie kosztowej w pozasobowych obszarach działalności zarówno bieżącej jak i projektowej;
- wyższe ujemne saldo pozostałych przychodów i kosztów operacyjnych w wysokości 2 165 mln zł. Zmiana wynikała głównie z wyższego poziomu podatku od instytucji finansowych oraz wzrostu opłat na BFG. Obciążenie Grupy PZU (łącznie na działalności ubezpieczeniowej oraz bankowej) podatkiem od instytucji finansowych w 2018 roku wyniosło 1 092 mln zł względem 822 mln zł w 2017 roku, a opłaty na BFG wzrosły z 121 mln zł do poziomu 372 mln zł (w obu przypadkach efekt rozpoczęcia konsolidacji Pekao).

## Wynik operacyjny Grupy PZU w 2018 roku (w mln zł)



# Wyniki finansowe

Podstawowe wielkości ze skonsolidowanego rachunku zysków i strat	2018	2017	2016	2015	2014
	w mln zł	w mln zł	w mln zł	w mln zł	w mln zł
Składki ubezpieczeniowe przypisane brutto	23 470	22 847	20 219	18 359	16 885
Składki zarobione netto	22 350	21 354	18 625	17 385	16 429
Przychody netto z tytułu prowizji i opłat	2 620	1 762	544	243	351
Wynik netto na działalności inwestycyjnej	10 630	8 471	3 511	1 739	2 647
Odszkodowania i świadczenia ubezpieczeniowe netto	(14 563)	(14 941)	(12 732)	(11 857)	(11 542)
Koszty akwizycji	(3 130)	(2 901)	(2 613)	(2 376)	(2 147)
Koszty administracyjne	(6 609)	(5 357)	(2 923)	(1 658)	(1 528)
Koszty odsetkowe	(2 046)	(1 350)	(697)	(117)	(147)
Pozostałe przychody i koszty operacyjne	(2 165)	(1 580)	(724)	(419)	(370)
Zysk (strata) z działalności operacyjnej	7 087	5 458	2 991	2 940	3 693
Udział w zyskach (stratach) netto jednostek wycenianych metodą praw własności	(1)	16	(3)	4	(2)
Zysk (strata) brutto	7 086	5 474	2 988	2 944	3 692
Podatek dochodowy	(1 718)	(1 289)	(614)	(601)	(724)
Zysk (strata) netto	5 368	4 185	2 374	2 343	2 968
Zyski (straty) netto przypisane właścicielom jednostki dominującej	3 213	2 895	1 935	2 343	2 968

\* dane przekształcone za lata 2014 - 2017

## 6.2 Dochody Grupy PZU

### Składki

W 2018 roku Grupa PZU zebrała składki brutto o wartości 23 470 mln zł, czyli o 2,7% wyższe niż w 2017 roku.

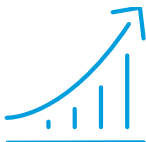



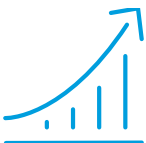
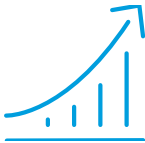



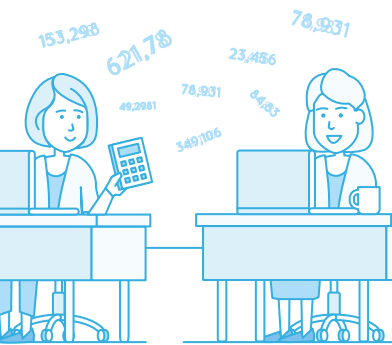


W ramach poszczególnych segmentów Grupa PZU zanotowała:

- wyższą o 296 mln zł sprzedaż w segmencie klienta masowego (z wyłączeniem składki między segmentami) w porównaniu do 2017 roku, w tym głównie w obrębie ubezpieczeń komunikacyjnych w konsekwencji wzrostu średniej składki i przy wyrównanym poziomie liczby ubezpieczeń OC;
- wzrost składki w segmencie klienta korporacyjnego względem 2017 roku o 386 mln zł (z wyłączeniem składki między segmentami), w tym głównie w obrębie ubezpieczeń komunikacyjnych na skutek wyższej średniej składki przy spadku liczby ubezpieczeń AC oraz wyższa sprzedaż ubezpieczeń od ognia i innych szkód majątkowych

w wyniku zawarcia kilku umów o wysokiej wartości jednostkowej;

- wzrost sprzedaży w segmencie ubezpieczeń grupowych i indywidualnie kontynuowanych - wyższa składka o 36 mln zł w szczególności w wyniku pozyskania kolejnych składek w ubezpieczeniach zdrowotnych;
- w segmencie ubezpieczeń indywidualnych spadek składki o 318 mln zł w porównaniu do poprzedniego roku, głównie w związku z niższymi wpłatami na rachunki w produktach *unit-linked* w kanale *bancassurance*;
- wzrost przypisu składki zebranej przez spółki zagraniczne względem 2017 roku o 222 mln zł, w tym głównie w ubezpieczeniach komunikacyjnych w krajach bałtyckich.



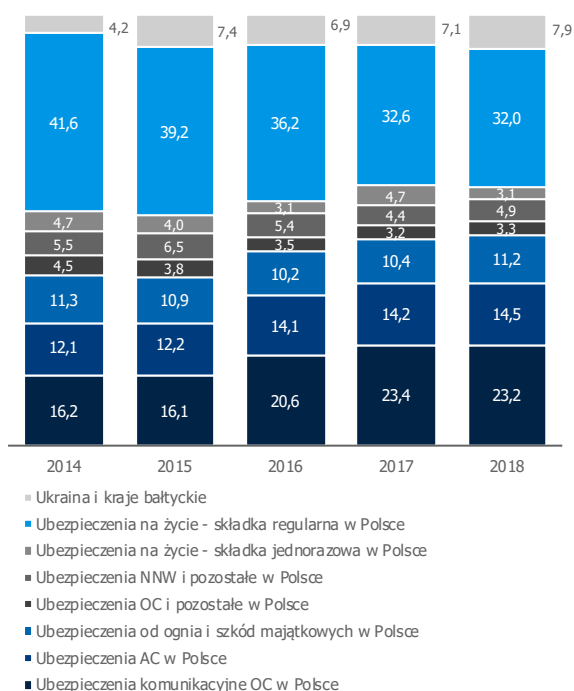
<p>Aktywa</p> <p><b>328 554 mln zł</b></p> <p>(+3,5% r/r)</p> 	<p>Kapitały przypadające właścicielom jednostki dominującej</p>  <p><b>14 925 mln zł</b></p> <p>(+2,2% r/r)</p>	<p>Zysk netto</p> <p><b>5 368 mln zł</b></p> <p>(+28,3% r/r)</p> 
<p>Zysk netto przypisany właścicielom jednostki dominującej</p>  <p><b>3 213 mln zł</b></p> <p>(+11,0% r/r)</p>	<p>Składka przypisana brutto</p> <p><b>23 470 mln zł</b></p> <p>(+2,7% r/r)</p> 	<p>Składka zarobiona netto</p> <p><b>22 350 mln zł</b></p> <p>(+4,7% r/r)</p> 
<p>Odszkodowania i świadczenia ubezpieczeniowe netto</p>  <p><b>14 563 mln zł</b></p> <p>(-2,5% r/r)</p>	<p>Bezpieczny portfel</p> <p>Dłużne skarbowe papiery wartościowe stanowiły ponad</p> <p><b>60%</b></p> <p>portfela lokat</p> 	<p>ROE przypisane jednostce dominującej</p>  <p><b>22,1%</b></p> <p>(+1,1 p.p. r/r)</p>
	<p>Wskaźnik mieszany COR</p>  <p><b>87,1%</b></p> <p>(-2,5 p.p r/r)</p>	<p>Marża operacyjna w ubezpieczeniach grupowych i IK</p> <p><b>22,1 %</b></p> <p>(+1,5 p.p. r/r)</p> 

# Wyniki finansowe

Segmety ubezpieczeń (mln zł), lokalne standardy rachunkowości	Przypis składki brutto (na zewnątrz)				
	2018	2017	2016	2015	2014
<b>RAZEM</b>	<b>23 470</b>	<b>22 847</b>	<b>20 219</b>	<b>18 359</b>	<b>16 885</b>
Razem ub. majątkowe i osobowe - Polska (składka przypisana na zewnątrz)	13 384	12 702	10 878	9 074	8 367
Ubezpieczenia masowe - Polska	10 325	10 029	8 742	7 309	6 560
OC komunikacyjne	4 610	4 606	3 635	2 595	2 373
AC komunikacyjne	2 524	2 406	2 147	1 727	1 579
Inne produkty	3 191	3 017	2 960	2 987	2 608
Ubezpieczenia korporacyjne - Polska	3 059	2 673	2 136	1 765	1 807
OC komunikacyjne	845	735	532	367	354
AC komunikacyjne	878	848	712	510	461
Inne produkty	1 336	1 090	892	888	992
Razem ubezpieczenia na życie - Polska	8 237	8 519	7 949	7 923	7 808
Ubezpieczenia grupowe i indywidualnie kontynuowane - Polska	6 891	6 855	6 775	6 689	6 539
Ubezpieczenia indywidualne - Polska	1 346	1 664	1 174	1 234	1 269
Razem ubezpieczenia majątkowe i osobowe - Ukraina i Kraje bałtyckie	1 729	1 527	1 305	1 288	632
Ukraina ubezpieczenia majątkowe i osobowe	202	181	173	138	133
Kraje bałtyckie ubezpieczenia majątkowe i osobowe	1 527	1 346	1 132	1 150	499
Razem ubezpieczenia na życie - Ukraina i Kraje bałtyckie	120	100	88	74	78
Ukraina ubezpieczenia na życie	55	42	37	31	41
Kraje bałtyckie ubezpieczenia na życie	65	58	51	43	37



## Struktura składki przypisanej brutto Grupy PZU (w %)



## Przychody netto z tytułu prowizji i opłat

Przychody netto z tytułu prowizji i opłat w 2018 roku wyniosły 2 620 mln zł, czyli były o 858 mln zł wyższe niż w poprzednim roku głównie w wyniku rozpoczęcia konsolidacji Pekao.

Obejmowały one przede wszystkim:

- przychody netto z tytułu prowizji i opłat na działalność bankowej w wysokości 1 925 mln zł (w tym głównie: prowizje maklerskie, przychody i koszty związane z obsługą rachunków bankowych, kart płatniczych i kredytowych, wynagrodzenie z tytułu pośrednictwa sprzedaży ubezpieczeń);
- przychody z tytułu zarządzania aktywami OFE. Wyniosły one 122 mln zł (wzrost o 1,7% w porównaniu z poprzednim rokiem w wyniku wyższych średnich aktywów netto OFE PZU);
- przychody i opłaty od funduszy oraz towarzystw funduszy inwestycyjnych w wysokości 562 mln zł, czyli o 285 mln zł wyższe niż w poprzednim roku głównie w związku z rozpoczęciem konsolidacji Banku Pekao.

## Wynik netto na działalności inwestycyjnej i koszty odsetkowe

W 2018 roku wynik netto na działalności inwestycyjnej<sup>2</sup> z uwzględnieniem kosztów odsetkowych wyniósł 8 584 mln zł wobec 7 121 mln zł w 2017 roku. Wyższy wynik to przede wszystkim efekt rozpoczęcia konsolidacji Pekao w czerwcu 2017 roku. Wyłączając wpływ danych Pekao i Alior Bank wynik netto na działalności inwestycyjnej z uwzględnieniem kosztów odsetkowych w 2018 roku wyniósł 904 mln zł i był niższy niż w ubiegłym roku o 951 mln zł

Następujące czynniki miały wpływ na osiągnięte dochody:

- niższy wynik na notowanych instrumentach kapitałowych w szczególności ze względu na gorszą koniunkturę na GPW – spadek indeksu WIG o 9,5% w 2018 roku wobec wzrostu o 23,2% w analogicznym okresie roku ubiegłego;
- lepsze wyniki portfela obligacji skarbowych wycenianych rynkowo w związku z korzystniejszą sytuacją na rynku długu;
- ujemny wpływ różnic kursowych od własnych dłużnych papierów wartościowych w związku z osłabieniem kursu PLN względem EUR wobec umocnienia w porównywalnym okresie skompensowany częściowo lepszym wynikiem inwestycji denominowanych w EUR.

Dodatkowo osiągnięto słabsze wyniki portfela aktywów na pokrycie produktów inwestycyjnych o 528 mln zł r/r, które jednak pozostają bez wpływu na łączny wynik netto Grupy PZU, ponieważ są równoważone przez niższy poziom odszkodowań i świadczeń ubezpieczeniowych netto.

W 2018 roku wartość portfela lokat<sup>3</sup> Grupy PZU z wyłączeniem wpływu działalności bankowej wynosiła 50 270 mln zł wobec 46 164 mln zł na koniec 2017 roku.

Wzrost poziomu portfela lokat był związany ze zwiększonym napływem środków ze składki w związku z rozwojem biznesu jak i wzrostem wartości lokat.

<sup>2</sup> Wynik netto na działalności inwestycyjnej obejmuje przychody netto z inwestycji, wynik netto z realizacji instrumentów finansowych i inwestycji, zmianę wartości odpisów na oczekiwane straty kredytowe i odpisów z tytułu utraty wartości instrumentów finansowych oraz zmianę netto wartości godziwej aktywów i zobowiązań wycenianych w wartości godziwej.

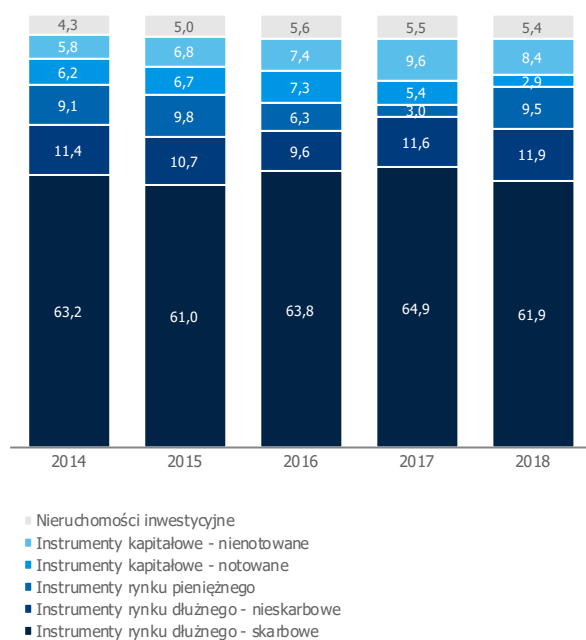
<sup>3</sup> Portfel lokat obejmuje inwestycyjne (lokacyjne) aktywa finansowe (łącznie z produktami inwestycyjnymi), nieruchomości inwestycyjne (włącznie z częścią prezentowaną w kategorii aktywa przeznaczone do sprzedaży), pochodne instrumenty finansowe wraz z ujemną wyceną instrumentów pochodnych oraz zobowiązaniami z tytułu transakcji z przyrzeczeniem odkupu prezentowanymi w zobowiązaniach finansowych.

# Wyniki finansowe

Wzrost salda transakcji reverse repo i lokat terminowych w instytucjach kredytowych zawieranych na rynku międzybankowym miał na celu zwiększenie efektywności prowadzonej działalności lokacyjnej. Wzrost salda powyższych transakcji jest częściowo bilansowany zmniejszeniem salda środków prezentowanych w należnościach, które wykazywane są poza portfelem lokat.

Grupa prowadzi działalność inwestycyjną zgodnie z wymogami ustawowymi przy zachowaniu odpowiedniego poziomu bezpieczeństwa, płynności i rentowności dlatego dłużne skarbowe papiery wartościowe stanowiły ponad 60% portfela lokat.

## Struktura portfela lokat z wyłączeniem działalności bankowej\* (w %)



\* Instrumenty pochodne związane ze stopą procentową, kursami walut oraz cenami papierów wartościowych prezentowane odpowiednio w kategoriach Instrumenty rynku dłużnego – skarbowe, Instrumenty rynku pieniężnego oraz Instrumenty kapitałowe notowane oraz nienotowane.

## Wynik na pozostałych przychodach i kosztach operacyjnych

W 2018 roku saldo pozostałych przychodów i kosztów operacyjnych było ujemne i wynosiło 2 165 mln zł wobec także ujemnego w 2017 roku na poziomie 1 580 mln zł. Wpływ na poziom tego wyniku miały następujące czynniki:

- podatek od instytucji finansowych – obciążenie Grupy PZU (łączenie na działalności ubezpieczeniowej oraz bankowej) tym podatkiem w 2018 roku wyniosło 1 092 mln zł wobec

822 mln zł w ubiegłym roku. Wyższe obciążenie to efekt rozpoczęcia konsolidacji Pekao w czerwcu 2017 roku;

- wyższe o 53 mln zł koszty amortyzacji wartości niematerialnych zidentyfikowanych w wyniku transakcji przejęcia spółek (efekt zakupu udziałów w Pekao w czerwcu 2017 roku);
- wzrost opłat na BFG ze 121 mln zł w 2017 roku do poziomu 372 mln zł w 2018 roku (efekt zakupu udziałów w Pekao).

## 6.3 Odszkodowania i rezerwy techniczno-ubezpieczeniowe Grupy PZU

Odszkodowania i świadczenia netto (z uwzględnieniem zmiany stanu rezerw techniczno-ubezpieczeniowych) osiągnęły wartość 14 563 mln zł i ukształtowały się na poziomie o 2,5% niższym w stosunku do analogicznego okresu roku poprzedniego. Na spadek kategorii odszkodowań i świadczeń netto wpłynęły:

- w ubezpieczeniach na życie niższy wynik z działalności inwestycyjnej w większości portfeli produktów *unit-linked* wobec dodatnich, wysokich wyników osiągniętych w roku ubiegłym oraz niższych wpłat klientów na rachunki w indywidualnych produktach *unit-linked* w kanale *bancassurance*;
- w ubezpieczeniach od ognia i innych szkód majątkowych niższy poziom szkód powodowanych zjawiskami atmosferycznymi (porywisty wiatr, nawałne opady deszczu).

Z kolei, na wzrost powyższej kategorii odszkodowań i świadczeń netto wpływ miało doszacowanie rezerwy na poczet roszczeń o zadośćuczynienie za ból spowodowany stanem wegetatywnym osoby bliskiej poszkodowanej w wypadku w grupie ubezpieczeń komunikacyjnych w segmencie klienta korporacyjnego oraz masowego.

## 6.4 Koszty akwizycji i administracyjne Grupy PZU

Koszty akwizycji w 2018 roku wzrosły o 229 mln zł w stosunku do analogicznego okresu roku poprzedniego. Wzrost ten był w szczególności rezultatem wyższej sprzedaży w segmencie klienta masowego i korporacyjnego w połączeniu ze zmianą kanałów sprzedaży.

Koszty administracyjne Grupy w 2018 roku ukształtowały się na poziomie 6 609 mln zł względem 5 357 mln zł w 2017 roku,



czyli były o 23,4% wyższe w relacji do poprzedniego roku. Wzrost wynikał w głównej mierze z rozpoczęcia konsolidacji Pekao. Koszty administracyjne segmentu działalności bankowej wzrosły o 1 246 mln zł. Jednocześnie koszty administracyjne w segmentach działalności ubezpieczeniowej w Polsce ukształtowały się na poziomie jedynie o 5 mln zł wyższym od roku ubiegłego. Ich zmiana wynikała w znacznej mierze z wyższych kosztów osobowych będących odpowiedzią na widocznie narastające oznaki presji płacowej na rynku przy stale utrzymywanej dyscyplinie kosztowej w pozacosobowych obszarach działalności zarówno bieżącej jak i projektowej.

## 6.5 Czynniki i zdarzenia nietypowe mające wpływ na wynik

W I kwartale 2018 rozpoznano jednorazowy efekt doszacowania rezerw głównie w ubezpieczeniach komunikacyjnych na poczet roszczeń o zadośćuczynienie za stany wegetatywne w wysokości 148 mln zł.

W porównywalnym okresie odnotowano wyższy niż średnia z poprzednich 3 lat poziom szkód powodowanych zjawiskami atmosferycznymi (nawałnice) w wysokości 170 mln zł.

Efekt konwersji polis umów wieloletnich na umowy roczne odnawialne w ubezpieczeniach grupowych typ P traktowany jako zdarzenie o charakterze niepowtarzalnym był niższy w 2018 roku o 18 mln zł w porównaniu do porównywalnego okresu roku ubiegłego (17 mln zł w 2018 roku w porównaniu do 35 mln zł w 2017 roku).

## 6.6 Struktura aktywów i pasywów Grupy PZU

31 grudnia 2018 roku suma aktywów Grupy PZU wynosiła 328 554 mln zł i była o 11 096 mln zł wyższa w porównaniu ze stanem na koniec 2017 roku.

### Aktywa

Głównym elementem aktywów Grupy na 31 grudnia 2018 roku były należności od klientów z tytułu kredytów. Ich udział w sumie aktywów wyniósł 55,4%, a saldo osiągnęło poziom 182 054 mln zł i zwiększyło się w porównaniu do końca 2017 roku o 12 597 mln zł.

Drugą co do wartości kategorię aktywów stanowiły lokaty (inwestycyjne aktywa finansowe, nieruchomości inwestycyjne i pochodne instrumenty finansowe). Wynosiły one łącznie 105 849 mln zł i były niższe o 8 903 mln zł w porównaniu do stanu na koniec ubiegłego roku. Przedstawiły 32,2% sumy aktywów Grupy, wobec 36,1% na koniec 2017 roku. Spadek wartości lokat dotyczył Pekao i związany był z niższym wolumenem portfela płynnościowego. Z wyłączeniem działalności bankowej portfel lokat wzrósł zarówno w związku ze zwiększonym napływem środków ze składki w związku z rozwojem biznesu jak i wzrostem wartości lokat.

Należności Grupy PZU, w tym należności z tytułu kontraktów ubezpieczeniowych oraz bieżącego podatku dochodowego, ukształtowały się na poziomie 6 343 mln zł i stanowiły 1,9% aktywów. Dla porównania, na koniec 2017 roku wynosiły 9 096 mln zł (2,9% aktywów Grupy), a spadek ich wartości wynikał w głównej mierze z niższej wartości nierozliczonych transakcji dotyczących instrumentów finansowych oraz depozytów zabezpieczających.

Aktywa trwałe w postaci wartości niematerialnych i prawnych, wartości firmy oraz rzeczowych aktywów trwałych zostały wykazane w sprawozdaniu z sytuacji finansowej w wysokości 10 235 mln zł. Stanowiły one 3,1% aktywów. Spadek salda względem końca 2017 roku o 325 mln zł wynikał m.in. z amortyzacji wartości niematerialnych i prawnych zidentyfikowanych w wyniku transakcji zakupu przez PZU udziałów w Banku Pekao oraz amortyzacji rzeczowych aktywów trwałych.

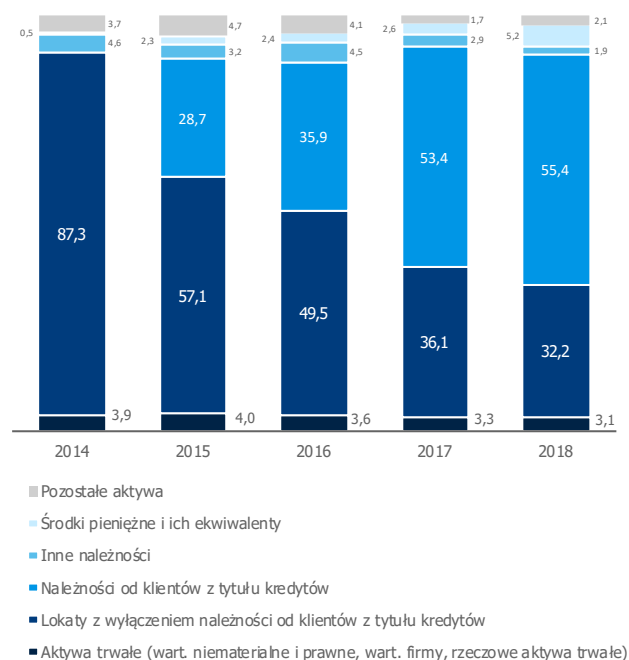
Na 31 grudnia 2018 roku Grupa PZU posiadała 17 055 mln zł środków pieniężnych i ich ekwiwalentów (5,2% aktywów). Na koniec 2017 roku ich wartość ukształtowała się na poziomie 8 239 mln zł, a zmiana salda dotyczyła w głównej mierze środków pieniężnych zgromadzonych przez Bank Pekao w Banku Centralnym w związku z rezerwą obowiązkową.

Saldo kategorii aktywa przeznaczone do sprzedaży wysokości 1 147 mln zł wzrosło w porównaniu z ubiegłym rokiem o 830 mln zł w związku ze zmianą klasyfikacji części portfela nieruchomości inwestycyjnych.



# Wyniki finansowe

## Struktura aktywów Grupy PZU (w %)



## Pasywa

Na koniec 2018 roku skonsolidowane kapitały własne osiągnęły wartość 37 407 mln zł i ukształtowały się na poziomie niższym w porównaniu do końca 2017 roku o 153 mln zł. Wartość udziałów niekontrolujących spadła w porównaniu z ubiegłym rokiem o 479 mln zł do poziomu 22 482 mln zł, m.in. w związku z przeznaczeniem na wypłatę dywidendy przez Pekao kwoty 2 074 mln zł, z czego 1 659 mln zł stanowiła wartość dywidendy przypadająca akcjonariuszom niekontrolującym, oraz wpływem zastosowania MSSF9. Spadki zostały częściowo skompensowane wynikiem wypracowanym przez Alior Bank i Pekao przypisanym akcjonariuszom niekontrolującym w wysokości 2 155 mln zł. Kapitały przypadające udziałowcom jednostki dominującej wzrosły o 326 mln zł względem poprzedniego roku – efekt wyniku netto przypisanego jednostce dominującej wypracowanego w 2018 roku w wysokości 3 213 mln zł częściowo skompensowany podziałem zysku za 2017 rok w tym przeznaczenia na wypłatę dywidendy 2 159 mln zł oraz wpływem zastosowania MSSF9.

Największym składnikiem pasywów na koniec 2018 roku były zobowiązania finansowe z udziałem na poziomie 71,9%. Ich saldo osiągnęło wartość 236 316 mln zł i obejmowało w szczególności:

- zobowiązania wobec klientów z tytułu depozytów w wysokości 206 909 mln zł (wzrost depozytów bieżących i terminowych Pekao i Alior Bank o 9 500 mln zł w porównaniu do grudnia 2017 roku);
- zobowiązania z tytułu emisji własnych dłużnych papierów wartościowych w wysokości 12 009 mln zł w tym:
  - 5 922 mln zł obligacji, z czego 850 mln euro stanowią euroobligacje wyemitowane za pośrednictwem w 100% zależnej spółki PZU Finance AB; wzrost salda o 2 101 mln zł względem 2017 roku związany głównie z emisją obligacji przez Pekao,
  - 4 542 mln zł certyfikatów depozytowych wyemitowanych przez banki Pekao i Alior,
  - 1 545 mln zł listów zastawnych wyemitowanych przez Bank Pekao;
- zobowiązania podporządkowane w wysokości 6 061 mln zł. Wzrost salda względem końca 2017 roku o 742 mln zł związany był głównie z emisją obligacji podporządkowanych przez Pekao w październiku 2018 roku na kwotę 750 mln zł.

## ROZ 8.7 FINANSOWANIE DŁUŻNE

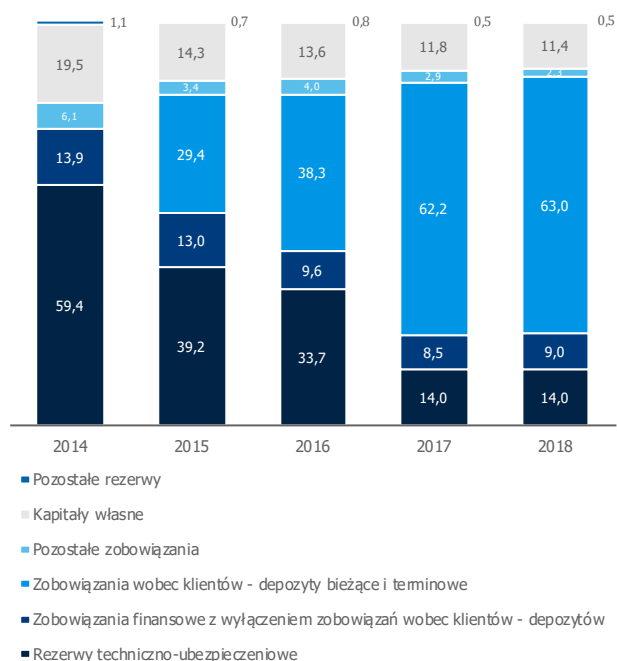
Na koniec 2018 roku wartość rezerw techniczno - ubezpieczeniowych wyniosła 45 839 mln zł, co stanowiło 14,0% pasywów (+1 281 mln zł względem końca 2017 roku). Zmiana wynikała w szczególności z:

- podwyższenia rezerwy składki w ubezpieczeniach majątkowych i pozostałych osobowych wynikającego głównie z rozwoju sprzedaży ubezpieczeń w Polsce;
- doszacowania rezerw, głównie w ubezpieczeniach komunikacyjnych, na poczet roszczeń o zadośćuczynienie za stany wegetatywne;
- niższych rezerw w ubezpieczeniach na życie w produktach *unit-linked*, na skutek niższego wyniku z działalności inwestycyjnej a dodatkowo poziom wypłat świadczeń w portfelu produktów bankowych pierwszy raz przekroczył wartość wpłat klientów;
- wzrostu rezerw matematycznych w ubezpieczeniach kontynuowanych związanego z indeksacją sum ubezpieczenia oraz wzrostem średniego wieku ubezpieczonych.

Saldo pozostałych zobowiązań na 31 grudnia 2018 roku wyniosło 7 407 mln zł względem 9 096 mln zł na koniec 2017 roku. Spadek dotyczył w szczególności zobowiązań z tytułu nierozliczonych transakcji na instrumentach finansowych oraz zobowiązań wobec banków z tytułu dokumentów płatniczych rozliczanych przez Krajową Izbę Rozliczeniową.



## Struktura pasywów Grupy PZU (w %)



## Rachunek przepływów pieniężnych

Przepływy pieniężne netto na koniec 2018 roku osiągnęły wartość 8 774 mln zł i wzrosły o 3 431 mln zł w porównaniu do ubiegłego roku. Wzrost ten dotyczył w szczególności przepływów pieniężnych netto z działalności inwestycyjnej.

## Istotne pozycje pozabilansowe

Wartość zobowiązań warunkowych na koniec 2018 roku wyniosła 57 667 mln zł i spadła w porównaniu do ubiegłego roku o 1 311 mln zł. Wartość zobowiązań warunkowych wobec klientów Alior Bank i Banku Pekao wyniosła 56 436 mln zł. Na saldo zobowiązań warunkowych Grupy PZU złożyło się w szczególności 13 211 mln zł zobowiązań warunkowych z tytułu limitów odnawialnych w rachunkach ROR oraz kart kredytowych, 28 523 mln zł z tytułu kredytów i pożyczek w transzach oraz 7 682 mln zł udzielonych poręczeń i gwarancji.

Ponadto, na saldo zobowiązań warunkowych składają się gwarancje dotyczące subemisji papierów wartościowych na kwotę 4 470 mln zł.

## 6.7 Udział segmentów branżowych w tworzeniu skonsolidowanego wyniku

Na potrzeby zarządzania Grupą PZU, zostały wyodrębnione następujące segmenty branżowe:

- ubezpieczenia korporacyjne (majątkowe i pozostałe osobowe) – segment ten obejmuje szeroki zakres produktów ubezpieczeń majątkowych, odpowiedzialności cywilnej i komunikacyjnych, dostosowanych do potrzeb klienta i z indywidualną wyceną ryzyka oferowanych przez PZU i TUW PZUW;
- ubezpieczenia masowe (majątkowe i pozostałe osobowe) – składają się na niego produkty ubezpieczeń majątkowych, wypadkowych, odpowiedzialności cywilnej, wypadkowych i komunikacyjnych. PZU oraz LINK4 świadczy je klientom indywidualnym oraz podmiotom z sektora małych i średnich firm;
- ubezpieczenia na życie: grupowe i indywidualnie kontynuowane – PZU Życie oferuje je grupom pracowników i innym grupom formalnym (np. związkom zawodowym). Do umowy ubezpieczenia przystępują osoby pozostające w stosunku prawnym z ubezpieczającym (np. pracodawcą, związkiem zawodowym) oraz ubezpieczenia indywidualnie kontynuowane, w których ubezpieczający nabył prawo do indywidualnej kontynuacji ubezpieczenia w fazie grupowej. Obejmuje on następujące rodzaje ubezpieczeń: ochronne, inwestycyjne (niebędące jednak kontraktami inwestycyjnymi) oraz zdrowotne;
- indywidualne ubezpieczenia na życie – PZU Życie świadczy je klientom indywidualnym. Umowa ubezpieczenia dotyczy konkretnego ubezpieczonego, który podlega indywidualnej ocenie ryzyka. Są to ubezpieczenia ochronne, inwestycyjne (niebędące kontraktami inwestycyjnymi) i zdrowotne;
- inwestycje – raportujący wg PSR – obejmujący działalność lokacyjną w zakresie środków własnych Grupy PZU, rozumianych jako nadwyżka lokat nad rezerwami techniczno-ubezpieczeniowymi SŁOWNIK w spółkach ubezpieczeniowych Grupy PZU mających siedzibę w Polsce (PZU, LINK4 i PZU Życie), powiększoną o nadwyżkę dochodów osiągniętą ponad stopę wolną od ryzyka SŁOWNIK z inwestycji odpowiadających wartości rezerw techniczno-ubezpieczeniowych PZU, LINK4 i PZU Życie w produktach ubezpieczeniowych, czyli nadwyżkę dochodów z lokat PZU, LINK4 i PZU Życie, ponad dochody alokowane według cen transferowych do segmentów ubezpieczeniowych. Ponadto, segment obejmuje dochody

# Wyniki finansowe

z innych wolnych środków finansowych w Grupie PZU, w tym konsolidowane fundusze inwestycyjne;

- segment bankowy - szeroki zakres produktów bankowych oferowanych zarówno klientom korporacyjnym, jak i indywidualnym przez Pekao i Alior Bank.
- segment Kraje bałtyckie – ubezpieczenia majątkowe i pozostałe osobowe oraz na życie świadczone na terenie Litwy, Łotwy i Estonii;
- 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 oraz niektóre produkty w formie ubezpieczeniowego produktu kapitałowego – *unit-linked*;
- pozostałe – obejmują jednostki objęte konsolidacją i niezakwalifikowane do żadnego segmentu powyżej.

## Ubezpieczenia korporacyjne



W 2018 roku segment ubezpieczeń korporacyjnych osiągnął 268 mln zł wyniku na ubezpieczeniach, czyli o 40,3% więcej, niż w analogicznym okresie ubiegłego roku.

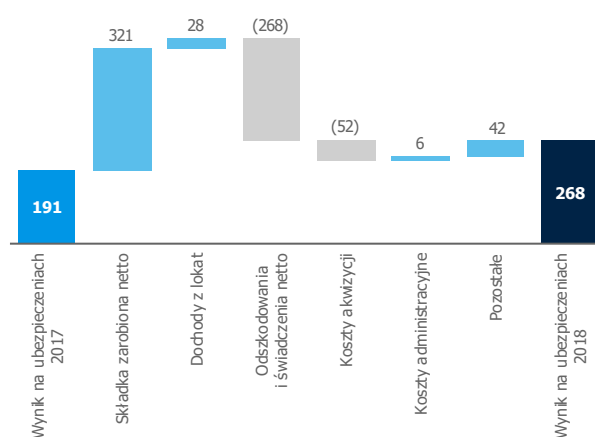
Na poziom wyniku segmentu w 2018 roku wpływ miały przede wszystkim następujące czynniki:

- wzrost składki zarobionej netto o 16,0%, przy jednoczesnym wzroście składki przypisanej brutto o 13,1% w stosunku do 2017 roku. W ramach sprzedaży Grupa PZU odnotowała:
- wyższą składkę z ubezpieczeń komunikacyjnych (+6,9% r/r) oferowanych firmom leasingowym oraz w ubezpieczeniach flot w konsekwencji wzrostu średniej składki przy jednoczesnym spadku liczby ubezpieczeń AC (spadek szczególnie odczuwalny w grupie ubezpieczeń leasingów),
- wzrost sprzedaży w grupie ubezpieczeń od ognia i innych szkód majątkowych oraz OC pozostałe w wyniku zawarcia kilku umów (w tym długoterminowych) o wysokiej wartości jednostkowej oraz rozwoju portfela ubezpieczeń podmiotów medycznych w TUW PZUW,
- rozwój portfela ubezpieczeń różnych ryzyk finansowych, w tym pozyskania kilku umów o wysokiej wartości jednostkowej oraz wyższej składki pochodzącej z ubezpieczeń strat finansowych GAP;
- wzrost wartości odszkodowań i świadczeń netto o 20,3% w stosunku do analogicznego okresu 2017 roku, co przy wzroście składki zarobionej netto o 16,0%, oznacza

pogorszenie wskaźnika szkodowości o 2,4 p.p do poziomu 68,4%. Wzrost wskaźnika szkodowości odnotowano w:

- OC komunikacyjnych jako efekt rosnących świadczeń rentowych, obserwowanego wzrostu średniej wypłaty oraz doszacowania w I kwartale 2018 roku rezerwy na poczet roszczeń o zadośćuczynienie,
- ubezpieczeniach odpowiedzialności cywilnej ogólnej. Powyższe zmiany zostały częściowo skompensowane spadkiem szkodowości portfela AC w konsekwencji znacznie wyższej dynamiki składki zarobionej netto wobec dynamiki odszkodowań i świadczeń pomimo obserwowanego wzrostu średniej wypłaty oraz w ubezpieczeniach od ognia i innych szkód majątkowych (mimo kilku dużych roszczeń z reasekuracji czynnej);
- poziom dochodów z lokat alokowanych do segmentu według cen transferowych wzrósł o 32,9% do poziomu 113 mln zł, co podyktowane było w szczególności umocnieniem kursu EUR względem PLN o 3,1% wobec osłabienia o 5,7% w analogicznym okresie ubiegłego roku;
- koszty akwizycji (bez prowizji reasekuracyjnych) osiągnęły poziom 477 mln zł, co oznacza wzrost o 12,2% w porównaniu do poniesionych w 2017 roku, głównie w wyniku wyższych bezpośrednich kosztów akwizycji (efekt wyższej dynamiki sprzedaży przy zmianie średniej stawki prowizyjnej w kluczowych kanałach sprzedaży);
- koszty administracyjne spadły o 4,4% co przy składce zarobionej wyższej o 16,0% oznacza poprawę wskaźnika kosztów administracyjnych o 1,2 p.p. Spadek wskaźnika kosztów wynikał z niższych kosztów działalności projektowej jak i działalności bieżącej poprzez stałe utrzymywanie dyscypliny kosztowej.

## Wynik na ubezpieczeniach segmentu ubezpieczeń korporacyjnych (w mln zł)



## Ubezpieczenia masowe



W 2018 roku segment ubezpieczeń masowym osiągnął 1 725 mln zł wyniku na ubezpieczeniach, czyli o 30,0% więcej, niż w analogicznym okresie ubiegłego roku. Na poziom wyniku segmentu w 2018 roku wpływ

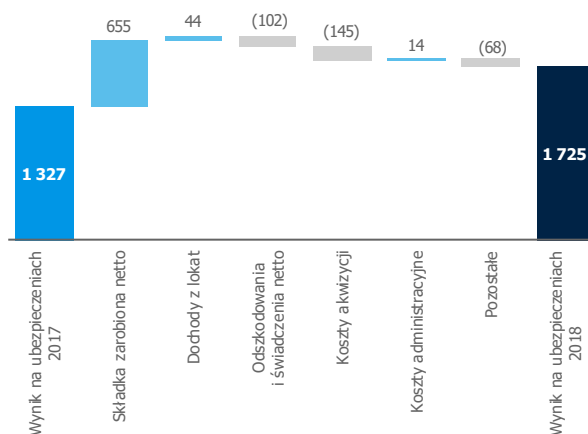
miały następujące czynniki:

- wzrost składki zarobionej netto o 6,9% przy jednoczesnym przyroście składki przypisanej brutto o 3,3% w stosunku do 2017 roku. W ramach sprzedaży Grupa PZU odnotowała:
  - wzrost przypisu składki w ubezpieczeniach komunikacyjnych w efekcie wyższej średniej składki przy wyrównanym poziomie liczby ubezpieczeń OC komunikacyjnego,
  - przyrost składki z ubezpieczeń od ognia i innych szkód majątkowych, głównie w ubezpieczeniach mieszkań oraz małych i średnich przedsiębiorstw przy zbliżonym poziomie sprzedaży ubezpieczeń rolnych mimo wysokiej konkurencyjności rynku,
  - zwiększenie przypisu w ubezpieczeniach OC pozostałych (+5,6% r/r) oraz NNW i pozostałych (11,5% r/r) głównie ubezpieczeń świadczenia pomocy oraz ubezpieczeń wypadku;
- zwiększenie wartości odszkodowań i świadczeń netto w 2018 roku o 1,7%, co przy wyższej o 6,9% składce zarobionej netto, przełożyło się na poprawę wskaźnika szkodowości o 3,1 p.p. w relacji do 2017 roku. Zmiana ta kształtowana była głównie przez:
  - spadek wskaźnika szkodowości w grupie ubezpieczeń od ognia i innych szkód rzeczowych, w tym ubezpieczeń upraw wskutek niższej liczby zgłoszeń szkód powodowanych siłami natury (w analogicznym okresie szkody powodowane przez porywisty wiatr i opady deszczu),
  - niższą szkodowość portfela ubezpieczeń komunikacyjnych, będącą efektem znacznej poprawy w Auto Casco oraz nieznacznej zmiany w ubezpieczeniach OC – doszacowanie rezerwy na poczet roszczeń o zadośćuczynienie za ból spowodowany stanem wegetatywnym osoby bliskiej poszkodowanej w wypadku (orzeczenie Sądu Najwyższego). Po wyłączeniu wpływu zmiany stanu rezerwy na poczet zadośćuczynień, utrzymanie wysokiej rentowności zarówno w grupie ubezpieczeń OC komunikacyjnych jak i Auto Casco;
- dochody z lokat alokowane według cen transferowych do segmentu ubezpieczeń masowych wyniosły 526 mln zł co oznacza wzrost rok do roku o 9,1%, głównie w wyniku

umocnienia kursu EUR względem PLN o 3,1% wobec osłabienia o 5,7% w analogicznym okresie ubiegłego roku;

- koszty akwizycji (bez prowizji reasekuracyjnych) osiągnęły poziom 1 890 mln zł i wzrosły w stosunku do analogicznego okresu ubiegłego roku o 145 mln zł (+8,3% r/r) co przy wyższej składce zarobionej netto o 6,9% oznacza wzrost wskaźnika kosztów akwizycji o 0,2 p.p. Czynnikiem determinującym zmianę poziomu kosztów akwizycji był wyższy poziom bezpośrednich kosztów akwizycji jako efekt rosnącego portfela oraz zmiany mixu kanałów sprzedaży (rosnący udział kanału multiagencyjnego i dealerskiego charakteryzujących się wyższymi kosztami sprzedaży);
- koszty administracyjne w tym segmencie ukształtowały się na poziomie 594 mln zł, co oznacza spadek w stosunku do ubiegłego roku o 14 mln zł, tj. 2,3% przede wszystkim jako wypadkowa stosowania dyscypliny kosztowej w pozaosobowych obszarach działalności zarówno bieżącej jak i projektowej oraz wyższych kosztów osobowych będących odpowiedzią na widoczne oznaki presji płacowej na rynku.

### Wynik na ubezpieczeniach segmentu ubezpieczeń masowych (w mln zł)



# Wyniki finansowe

## Ubezpieczenia grupowe i indywidualnie kontynuowane



Wynik na ubezpieczeniach segmentu ubezpieczeń grupowych i indywidualnie kontynuowanych wyniósł w 2018 roku 1 543 mln zł i był o 93 mln zł, tj. 6,4% wyższy niż w poprzednim roku. Poszczególne elementy

wyniku na ubezpieczeniach kształtowały się w poniższy sposób:

- składki przypisane brutto były wyższe w stosunku do analogicznego okresu ubiegłego roku o 36 mln zł (0,5%), co było przede wszystkim efektem:
  - pozyskania kolejnych kontraktów w ubezpieczeniach zdrowotnych zawieranych w formie grupowej lub kontynuowanej (nowi klienci w ubezpieczeniach ambulatoryjnych oraz sprzedaż wariantów produktu lekowego). Na koniec 2018 roku PZU Życie posiadał w portfolio ponad 1,8 mln aktywnych umów tego rodzaju. W I kwartale 2018 roku PZU Życie wprowadził do oferty nową umowę dodatkową do ubezpieczeń kontynuowanych „PZU Uraz Ortopedyczny”,
  - aktywnej dosprzedaży innych ubezpieczeń dodatkowych w produktach indywidualnie kontynuowanych, w tym szczególnie wraz z oferowaniem umowy podstawowej w oddziałach PZU oraz podwyższania sumy ubezpieczenia SŁOWNIK w trakcie trwania umów. Oprócz umowy dodatkowej wskazanej powyżej w IV kwartale PZU Życie wprowadził kolejne dodatkowe ubezpieczenie na wypadek zawału serca albo udaru mózgu, zapewniające wsparcie finansowe w razie zawału lub udaru.
- Jednocześnie przychody z produktów grupowych ochronnych pozostawały pod presją zwiększonych odejść z grup (zakładów pracy) osób w obniżonym ustawowo w IV kwartale 2017 roku wieku emerytalnym;
- dochody z działalności lokacyjnej składają się z dochodów alokowanych według cen transferowych oraz z dochodów w produktach o charakterze inwestycyjnym. W segmencie ubezpieczeń grupowych i indywidualnie kontynuowanych dochody z działalności lokacyjnej spadły o 139 mln zł przede wszystkim w wyniku niższych dochodów w produktach typu *unit-linked* na skutek gorszej koniunktury na rynku akcji – spadek indeksu WIG o 9,5% wobec wzrostu o 23,2% w analogicznym okresie ubiegłego roku. Dochody alokowane według cen transferowych wzrosły ze względu na wzrost wartości portfeli replikujących zobowiązania ubezpieczeniowe;
  - odszkodowania i świadczenia ubezpieczeniowe wraz ze zmianą stanu innych rezerw techniczno-ubezpieczeniowych

netto zamknęły się kwotą 4 931 mln zł (spadek r/r o 4,1%). Zmiana ta była w szczególności rezultatem poniższych czynników:

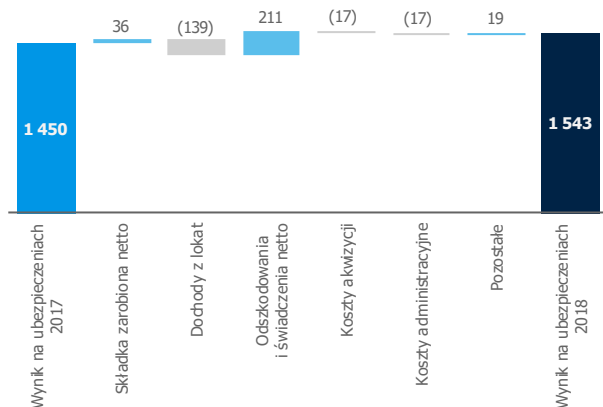
- spadku rezerw techniczno-ubezpieczeniowych w Pracowniczych Programach Emerytalnych (PPE, produkt III filaru zabezpieczenia emerytalnego) w porównaniu ze wzrostem w roku ubiegłym, a przyczyną były ujemne w bieżącym roku wyniki z działalności inwestycyjnej względem wzrostów w roku ubiegłym, przy stabilnym poziomie wpłat i wypłat klientów na rachunki ubezpieczeniowych funduszy kapitałowych,
  - niższego w bieżącym roku poziomu świadczeń w portfolio grupowych produktów ochronnych,
  - niższego niż przed rokiem wzrostu rezerw matematycznych w produktach kontynuowanych jako efekt dotychczasowych zmian zasad indeksacji oraz udziału „starych” i „nowych” kontynuacji zarówno wśród osób dochodzących, jak i pozostających w portfolio ubezpieczonych – w „nowych” kontynuacjach niższy jednostkowy koszt tworzenia rezerw matematycznych na przyszłe wypłaty świadczeń.
- Powyższe efekty zostały częściowo zniesione poprzez niższe niż przed rokiem tempo konwersji polis umów wieloletnich na roczne umowy odnawialne w ubezpieczeniach grupowych typu P. W efekcie konwersji uwolnionych zostało w 2018 roku 17 mln zł rezerw, czyli o 18 mln zł mniej niż w analogicznym okresie 2017 roku. Dodatkowo rośnie poziom świadczeń medycznych w produktach zdrowotnych jako konsekwencja dynamicznego wzrostu tego portfela;
- koszty akwizycji w segmencie ubezpieczeń grupowych i indywidualnie kontynuowanych w trakcie 2018 roku wyniosły 349 mln zł i wzrosły w stosunku do ubiegłego roku o 17 mln zł (5,1%). Czynnikiem determinującym wzrost kosztów było rosnące wynagrodzenie dla pośredników ubezpieczeniowych, szczególnie za sprzedaż produktów zdrowotnych wraz z rozwojem tego portfela, a dodatkowo koszt korespondencji z klientami (głównie oferowanie umów dodatkowych do indywidualnej kontynuacji).
  - koszty administracyjne w 2018 roku wyniosły 604 mln zł. Czynnikiem determinującym wzrost kosztów o 17 mln zł, tj. 2,9% były przede wszystkim wydatki związane ze zmianami organizacyjnymi w pionach sprzedażowych oraz wzrost kosztów osobowych wynikający z presji płacowej na rynku;

Po wyłączeniu efektu jednorazowego związanego z efektem konwersji umów długoterminowych na kontrakty odnawialne w ubezpieczeniach grupowych typu P, wynik na



ubezpieczeniach segmentu w 2018 roku wyniósł 1 526 mln zł wobec 1 415 mln zł w 2017 roku (wzrost o 7,8%), głównie na skutek stale rosnącego portfela ubezpieczeń, niższego w bieżącym roku poziomu świadczeń w portfelu grupowych produktów ochronnych oraz niższego niż przed rokiem wzrostu rezerw matematycznych w produktach kontynuowanych jako efekt dotychczasowych zmian zasad indeksacji oraz udziału „starych” i „nowych” kontynuacji zarówno wśród osób dochodzących, jak i pozostających w portfelu ubezpieczonych.

### Wynik na ubezpieczeniach segmentu ubezpieczeń grupowych i indywidualnie kontynuowanych (w mln zł)



### Ubezpieczenia indywidualne



W 2018 roku wynik na ubezpieczeniach segmentu indywidualnych ubezpieczeń na życie wyniósł 227 mln zł, czyli był o 18 mln zł, tj 8,6% wyższy niż w poprzednim roku.

Główne czynniki kształtujące poziom wyniku na ubezpieczeniach segmentu zostały opisane poniżej:

- spadek składek przypisanych brutto w stosunku do 2017 roku o 318 mln zł (19,1%) do poziomu 1 346 mln zł był rezultatem niższych wpłat na rachunki ubezpieczeniowych funduszy kapitałowych w ubezpieczeniach *unit-linked* z płatnością jednorazową oferowanych razem z bankami, co jest spójne z trendami panującymi na całym rynku ubezpieczeń na życie. Jednocześnie działały pozytywne czynniki jak:
  - stale rosnący poziom składki produktów ochronnych zarówno o charakterze kapitałowym, jak i terminowym, oferowanych w kanałach własnych – poziom sprzedaży

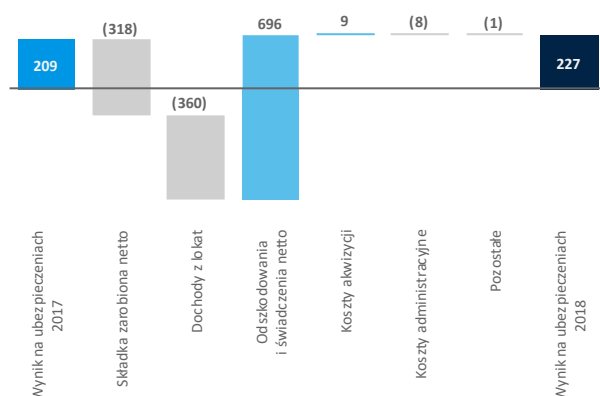
i indeksacji składki z umów pozostających w portfelu przekracza poziom storn;

- wzrost portfela ubezpieczonych w produktach ochronnych w kanale *bancassurance*, w tym szczególnie wprowadzenie w II połowie 2018 roku nowych produktów razem z Alior Bank i Bank Pekao.
- dochody z działalności lokacyjnej składają się z dochodów alokowanych według cen transferowych oraz dochodów z produktów o charakterze inwestycyjnym. W segmencie ubezpieczeń indywidualnych uległy one obniżeniu r/r o 360 mln zł głównie ze względu na spadek wyniku w produktach o charakterze inwestycyjnym na skutek gorszej koniunktury na rynku akcji. Jednocześnie wzrósł rok do roku o 5 mln zł poziom przychodów segmentu z tytułu opłaty za zarządzanie pobieranej od aktywów zgromadzonych w produktach *unit-linked* (rosnący ich średni poziom). Dochody alokowane według cen transferowych uległy obniżeniu na skutek niższego poziomu rynkowych stóp procentowych.
- wartość odszkodowań i świadczeń ubezpieczeniowych wraz ze zmianą stanu innych rezerw techniczno-ubezpieczeniowych netto ukształtowała się na poziomie 976 mln zł, co oznacza koszt niższy o 696 mln zł w porównaniu z 2017 rokiem. Przyczynił się do tego głównie istotnie niższy w bieżącym okresie wynik z działalności inwestycyjnej w większości portfeli produktów *unit-linked*. W produkcie oferowanym w sieci Banku Millennium to dodatkowo efekt niższych wpłat na rachunki dokonanych przez klientów. Z punktu widzenia wyniku operacyjnego czynniki te nie mają istotnego znaczenia – równoważone są przez inne, odpowiednie pozycje rachunku wyników.
- w trakcie 2018 roku zanotowano spadek kosztów akwizycji w segmencie ubezpieczeń indywidualnych o 9 mln zł do poziomu 126 mln zł. Niższe prowizje za sprzedaż produktów *unit-linked* w kanale *bancassurance* (niższy niż przed rokiem poziom sprzedaży przy prowizji płatnej z góry) równoważone były częściowo rosnącymi w sieci własnej kosztami wsparcia sprzedaży oraz wynagrodzeń pośredników za sprzedaż produktów ochronnych, w drugim przypadku również w kanale bankowym.
- koszty administracyjne w 2018 roku wzrosły do poziomu 69 mln zł wobec 61 mln zł w roku ubiegłym. Wpływ na to miały strategiczne inwestycje w sieć sprzedaży wyłącznej mające na celu intensyfikację sprzedaży w tym segmencie oraz w mniejszym stopniu rosnący poziom wynagrodzenia za obsługę produktów *unit-linked* w kanale *bancassurance* (rosnące aktywa tego rodzaju produktów).

# Wyniki finansowe

Reasumując, najważniejszymi czynnikami zmiany wyniku rok do roku były niższe koszty akwizycji w produktach *unit-linked* oraz rosnące wynagrodzenie z tytułu opłaty za zarządzanie w tej grupie produktów. Na poprawę marży wyniku wpłynął ponadto wzrost udziału w przychodach segmentu produktów ochronnych o znacznie wyższej generowanej marży.

## Wynik na ubezpieczeniach segmentu ubezpieczeń indywidualnych (w mln zł)



## Inwestycje



Dochoły segmentu inwestycje stanowią działalność lokacyjną w zakresie środków własnych Grupy PZU rozumianych jako nadwyżka lokat nad rezerwami techniczno-ubezpieczeniowymi w spółkach

ubezpieczeniowych Grupy PZU mających siedzibę w Polsce (PZU, LINK4 i PZU Życie) powiększoną o nadwyżkę dochołów osiągniętą ponad stopę wolną od ryzyka z inwestycji odpowiadających wartości rezerw techniczno-ubezpieczeniowych PZU, LINK4 i PZU Życie w produktach ubezpieczeniowych, czyli nadwyżkę dochołów z lokat PZU, LINK4 i PZU Życie ponad dochoły alokowane według cen transferowych do segmentów ubezpieczeniowych.

Ponadto, segment inwestycje obejmuje dochoły z innych wolnych środków finansowych w Grupie PZU (w tym konsolidowane fundusze inwestycyjne).

Dochoły z działalności operacyjnej segmentu inwestycje (wyłącznie operacje na zewnątrz) były niższe niż w analogicznym okresie ubiegłego roku przede wszystkim ze względu na gorszą koniunkturę na GPW.

## Segment bankowy / Działalność bankowa



Segment działalności bankowej składa się z grup kapitałowych: Pekao od czerwca 2017 roku (efekt rozliczenia transakcji i rozpoczęcia konsolidacji) oraz Alior Bank.

W 2018 roku w segmencie działalności bankowej zanotowano zysk z działalności operacyjnej (bez uwzględnienia amortyzacji wartości niematerialnych nabytych w transakcjach przejęcia banków) na poziomie 4 036 mln zł, co oznacza wzrost o 1 597 mln zł w porównaniu do 2017 roku. Z uwagi na rozpoczęcie konsolidacji jednego z największych banków w Europie Środkowo-Wschodniej Pekao, w trakcie 2017 roku, wszystkie pozycje w rachunku zysków i strat jak i pozycje sprawozdania z sytuacji finansowej za rok 2018 są znacząco wyższe względem roku poprzedniego.

W 2018 roku Pekao kontrybuował do zysku z działalności operacyjnej (bez uwzględnienia amortyzacji wartości niematerialnych nabytych w transakcji przejęcia Pekao) w segmencie „Działalność bankowa” na poziomie 3 047 mln zł, a Alior Bank na poziomie 989 mln zł.

Kluczowym elementem przychołów segmentu są dochoły z lokat, które wzrosły w 2018 roku do 9 596 mln zł r/r (wzrost o 48,2% r/r).

Składnikiem dochołów z lokat są: przychoły z tytułu odsetek, przychoły z tytułu dywidend, wynik handlowy oraz wynik z odpisów aktualizujących.

W 2018 roku zanotowano wysoki poziom sprzedaży produktów kredytowych zarówno w Pekao jak i Alior Bank, m.in. dzięki korzystnej koniunkturze gospodarczej, jak i niskim poziomom stóp procentowych.

Banki zanotowały wzrost wyniku z tytułu odsetek (przychody z tytułu odsetek pomniejszone o koszty odsetkowe), głównie z tytułu wzrostu wolumenu kredytów dla klientów. Na koniec 2018 roku portfel kredytów klientów w obu bankach razem wzrósł o 7,1% wobec końca roku 2017, a depozyty pozyskiwane od klientów sektora niefinansowego - o 4,4%.

Rentowność banków w Grupie PZU mierzona wskaźnikiem marży odsetkowej netto wynosiła 2,8% dla Pekao (za cały rok) oraz 4,6% w Alior Bank. Różnica w poziomie wskaźników wynika w szczególności ze struktury portfela należności kredytowych.



Wynik z tytułu prowizji i opłat w segmencie działalności bankowej wyniósł 2 380 mln zł i był wyższy o 797 mln zł r/r. Oprócz konsolidacji nowo nabytego w 2017 roku banku Pekao, na wynik do poprawy ww. wartości przyczynił się jak w przypadku wyniku odsetkowego, wzrost sprzedaży kredytów.

Koszty administracyjne segmentu wyniosły 4 989 mln zł i składały się z kosztów Pekao w wysokości 3 389 mln zł oraz Alior Bank – 1 600 mln zł. W 2018 roku w Alior Bank zanotowano spadek kosztów osobowych co wynikało m.in. z niższych kosztów działalności bieżącej oraz projektowej.

Ponadto, do wyniku z działalności operacyjnej kontrybuują pozostałe przychody i koszty operacyjne, których głównym składnikiem są opłaty na BFG (372 mln zł) oraz podatek od innych instytucji finansowych (770 mln zł).

W rezultacie wskaźnik Koszty/Dochody SŁOWNIK ukształtował się dla obu banków na poziomie 42%. Wskaźnik ten wynosi odpowiednio 44% dla Pekao oraz 39% dla Alior Bank.

### Ubezpieczenia emerytalne

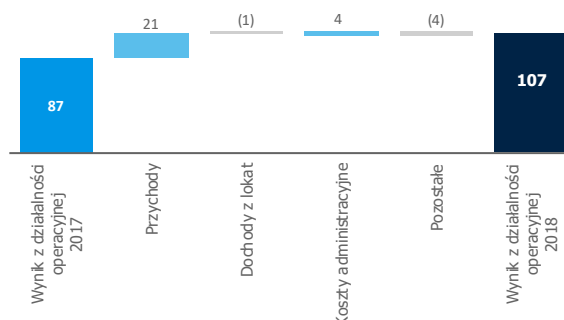


W 2018 roku zysk z działalności operacyjnej segmentu ubezpieczeń emerytalnych wyniósł 107 mln zł, czyli wzrósł o 23% w porównaniu do 2017 roku. Czynniki mające wpływ na zmianę wyniku operacyjnego to:

- przychody z tytułu prowizji i opłat, które ukształtowały się na poziomie ponad 149 mln zł, tj. wzrosły o 17% w porównaniu z poprzednim rokiem. Zmiana ta wynikała ze:
  - wzrostu przychodów z tytułu zwrotu środków z Funduszu Gwarancyjnego o 13 mln zł,
  - wzrostu wynagrodzenia za zarządzanie o 5 mln zł w wyniku wyższych średniorocznych aktywów netto OFE PZU, w tym przejęcia zarządzania OFE Pekao,
  - wzrostu przychodów z tytułu wycofania środków z rachunku rezerwowego o 3 mln zł w wyniku uzyskania najlepszej 3-letniej stopy zwrotu wśród funduszy i maksymalnego wskaźnika premiowego;
- koszty akwizycji i obsługi zamknęły się kwotą 6 mln zł, tj. były o 28,2% wyższe niż w poprzednim roku. Wynikało to głównie ze zwiększenia sieci sprzedaży, poniesionych kosztów prowizji za dystrybucję IKZE, dostosowania systemów i infrastruktury do obsługi nowego dystrybutora IKZE oraz dodatkowych kosztów obsługi związanych z przejęciem zarządzania funduszami Pekao;

- koszty administracyjne wyniosły 40 mln zł, czyli były o 9% niższe niż w poprzednim roku. Zmiana ta wynikała głównie z:
  - spadku kosztów z tytułu wpłaty środków do Funduszu Gwarancyjnego o 8 mln zł,
  - poniesienia kosztów związanych z przejęciem zarządzania funduszami Pekao, w tym m.in. wyższych kosztów Agenta Transferowego o 1,5 mln zł, kosztów migracji rejestrów członków ofe w wysokości 1 mln zł oraz kosztów amortyzacji prawa do zarządzania funduszami w wysokości 1 mln zł;
- pozostałe koszty operacyjne wzrosły o blisko 1 mln zł głównie w wyniku przeszacowania rezerwy na zwrot opłat od składek nadpłaconych przez ZUS za poprzednie lata.

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



### Kraje bałtyckie



Z tytułu działalności w krajach bałtyckich, Grupa PZU wygenerowała w 2018 roku pozytywny wynik na ubezpieczeniach w wysokości 138 mln zł względem 109 mln zł w poprzednim roku. Wynik ten ukształtowały następujące

czynniki:

- przyrost składki przypisanej brutto. Wyniosła ona 1 592 mln zł wobec 1 404 mln zł w roku ubiegłym. Składka w ubezpieczeniach majątkowych i pozostałych osobowych wzrosła r/r o 181 mln zł (tj. 13,4%). Tak dynamiczny wzrost możliwy był m.in. dzięki wyższym stawkom w ubezpieczeniach komunikacyjnych w regionie, zwiększeniu sprzedaży w ubezpieczeniach majątkowych - zarówno na Litwie, Łotwie jak i w Estonii oraz znacznemu wzrostowi przypisu z ubezpieczeń zdrowotnych na Łotwie.

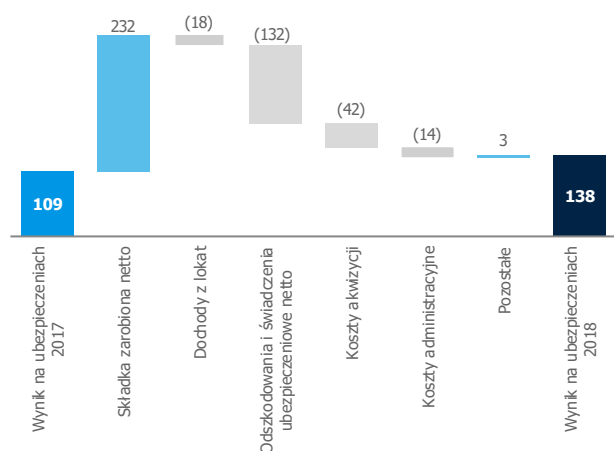


# Wyniki finansowe

Składka w ubezpieczeniach na życie wzrosła o 7 mln zł (tj. 12,1%);

- zmniejszenie dochodów z lokat. W 2018 roku wynik wyniósł 2 mln zł i był o 90,0% niższy niż w roku poprzednim, przede wszystkim na skutek spadków na rynkach akcji jakie miały miejsce w ostatnim kwartale;
- wzrost odszkodowań i świadczeń netto. Osiągnęły one poziom 905 mln zł i były o 132 mln zł wyższe w stosunku do poprzedniego roku. Wskaźnik szkodowości w ubezpieczeniach majątkowych i pozostałych osobowych ukształtował się na poziomie podobnym do roku ubiegłego i wyniósł 61,2%. W ubezpieczeniach na życie wartość świadczeń ukształtowała się na poziomie 38 mln zł i była o 15,6% niższa niż w poprzednim roku;
- zwiększenie kosztów akwizycji. Wydatki segmentu na ten cel wyniosły 317 mln zł. Współczynnik kosztów akwizycji liczony od składki zarobionej netto spadł o 0,6 p.p. i wyniósł 21,4%;
- wzrost kosztów administracyjnych. Wyniosły one 125 mln zł i przyrosły o 12,6% w stosunku do roku minionego. Pomimo zwiększenia wartości poniesionych kosztów, wskaźnik kosztów administracyjnych obniżył się do 8,4% czyli o 0,4 p.p. w stosunku do 2017 roku. Obniżenie wskaźnika kosztów administracyjnych było możliwe dzięki utrzymaniu dyscypliny kosztowej przy rosnącej skali biznesu.

## Wynik na ubezpieczeniach segmentu kraje bałtyckie (w mln zł)



## Ukraina



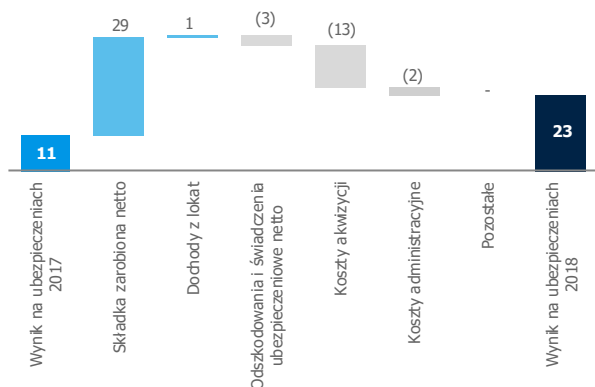
Segment Ukraina zakończył 2018 rok dodatnim wynikiem na ubezpieczeniach na poziomie 23 mln zł, wobec 11 mln zł w 2017 roku.

Wzrost wyniku segmentu był wypadkową następujących czynników:

- wzrost składki przypisanej brutto. Wyniosła ona 257 mln zł i przyrosła w stosunku do roku poprzedniego o 34 mln zł (tj. 15,2%). Zwiększenie składki w ubezpieczeniach majątkowych i pozostałych osobowych (11,6% r/r) miało miejsce przede wszystkim w ubezpieczeniach komunikacyjnych w efekcie podnoszenia taryf w ubezpieczeniach obowiązkowych a także w ubezpieczeniach wypadkowych dzięki zawarciu nowych kontraktów. Składka w ubezpieczeniach na życie wzrosła o 13 mln zł (tj. 31,0%);
- wyższy dochód z działalności inwestycyjnej. Segment wygenerował z tego tytułu 19 mln zł, czyli o 1 mln zł więcej niż w 2017 roku;
- przyrost odszkodowań i świadczeń netto. Wyniosły one 59 mln zł i były wyższe o 5,4% niż w roku ubiegłym. W ubezpieczeniach na życie wartość świadczeń wypłaconych w porównaniu do roku poprzedniego wzrosła o 2 mln zł (tj. 11,8%). Wskaźnik szkodowości liczony od składki zarobionej netto w ubezpieczeniach majątkowych i pozostałych osobowych wyniósł 40,4% co oznacza spadek o 6,6 p.p. względem poprzedniego roku;
- wzrost kosztów akwizycji. Ukształtowały się one na poziomie 82 mln zł wobec 69 mln zł w poprzednim roku. Z uwagi na wyższe obciążenia prowizyjne wydatki na ten cel wzrosły w ubezpieczeniach na życie o 9 mln zł (tj. 36,0%). Wskaźnik kosztów akwizycji segmentu spadł w stosunku do roku poprzedniego o 2,2 p.p. i osiągnął wartość 53,9%;
- wyższe koszty administracyjne. Osiągnęły one wartość 25 mln zł i wzrosły w stosunku do minionego roku o 2 mln zł. Współczynnik kosztów administracyjnych liczony od składki zarobionej netto spadł o 2,3 p.p. i wyniósł 16,4%.



## Wynik na ubezpieczeniach segmentu Ukraina (w mln zł)



## Kontrakty inwestycyjne



W sprawozdaniu skonsolidowanym kontrakty inwestycyjne ujmowane są zgodnie z wymogami MSSF 9.

Wyniki segmentu kontrakty inwestycyjne prezentowane są według Polskich Standardów Rachunkowości, co oznacza, iż ujęte są m.in. składki przypisane brutto, wypłacone świadczenia oraz zmiana rezerw techniczno-ubezpieczeniowych. Powyższe kategorie są eliminowane na poziomie skonsolidowanym.

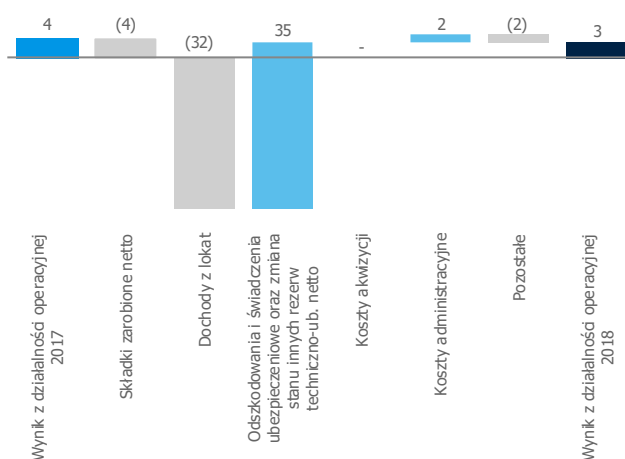
Z tytułu kontraktów inwestycyjnych, tj. produktów PZU Życie niegenerujących istotnego ryzyka ubezpieczeniowego i niespełniających definicji kontraktu ubezpieczeniowego (takich jak niektóre produkty z gwarantowaną stopą zwrotu oraz niektóre produkty z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym – *unit-linked*) Grupa PZU uzyskała w 2018 roku 3 mln zł wyniku z działalności operacyjnej wobec 4 mln zł w roku poprzednim (spadek o 25,0%). Na wynik ten w trakcie 2018 roku złożyły się poniższe czynniki:

- składki przypisane brutto pozyskane z kontraktów inwestycyjnych w trakcie 2018 roku spadły o 4 mln zł (-9,1%) w porównaniu do 2017 roku, do poziomu 40 mln zł. Zmiany te wynikały przede wszystkim z modyfikacji pod koniec 2017 roku konstrukcji produktu IKZE, które pozwoliły na klasyfikację nowozawieranych umów jako kontrakty ubezpieczeniowe i przeniesienia ich do segmentu ubezpieczeń indywidualnych;

- dochody z działalności lokacyjnej w segmencie kontraktów inwestycyjnych pogorszyły się w stosunku do ubiegłego roku o 32 mln zł głównie na skutek gorszej stopy zwrotu IKZE oraz funduszy w produktach *unit-linked* w kanale *bancassurance*;
- koszt odszkodowań i świadczeń ubezpieczeniowych wraz ze zmianą stanu innych rezerw techniczno-ubezpieczeniowych netto uległ zmniejszeniu r/r o 35 mln zł do poziomu 15 mln zł na skutek ujemnego w bieżącym okresie wyniku z działalności lokacyjnej w produktach *unit-linked* w tym segmencie wobec wysokiego, dodatniego rezultatu w roku poprzednim;
- nie jest obecnie prowadzona aktywna akwizycja umów, wypłacono jedynie niewielkie wynagrodzenie w produktach *unit-linked* w *bancassurance*;
- koszty administracyjne wyniosły 5 mln zł i uległy obniżeniu rok do roku o 2 mln zł jako konsekwencja malejącego portfela umów w tym segmencie.

Reasumując, na wzrost wyniku operacyjnego segmentu wpłynął głównie spadek kosztów działalności alokowanych do produktów tego segmentu.

## Wynik z działalności operacyjnej segmentu kontrakty inwestycyjne (w mln zł)



# Wyniki finansowe

## Wskaźniki rentowności

Zwrot z kapitałów własnych przypadający jednostce dominującej (PZU) za okres od 1 stycznia 2018 roku do 31 grudnia 2018 roku ukształtował się na poziomie 22,1%. Wskaźnik ROE SŁOWNIK był wyższy o 1,1 p.p. niż w poprzednim roku. Wartości wskaźników rentowności uzyskane w 2018 roku przez Grupę PZU przewyższają poziomy osiągnięte przez cały rynek (wg danych dla trzech kwartałów 2018 roku).

## Wskaźniki sprawności działania

Jednym z podstawowych mierników efektywności i sprawności działania firmy ubezpieczeniowej jest wskaźnik mieszany COR SŁOWNIK (*Combined Ratio*), liczony z racji swojej specyfiki dla sektora ubezpieczeń majątkowych i pozostałych ubezpieczeń osobowych (Dział II).

Wskaźnik mieszany Grupy PZU (dla ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych) utrzymuje się w ostatnich latach na poziomie zapewniającym wysoką rentowność. Również w 2018 roku wskaźnik utrzymał się na niskim poziomie 87,1% pomimo doszacowania rezerw na poczet roszczeń o zadośćuczynienie za stany wegetatywne.

Wskaźniki sprawności działania w podziale na poszczególne segmenty zostały zaprezentowane w ZAŁĄCZNIK



<b>Wskaźniki sprawności działania</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>	<b>2014</b>
1. <b>Wskaźnik odszkodowań i świadczeń brutto (prosty)</b> (odszkodowania i świadczenia brutto / składka przypisana brutto) x 100%	63,8%	67,3%	63,7%	66,9%	69,5%
2. <b>Wskaźnik odszkodowań i świadczeń na udziale własnym</b> (odszkodowania i świadczenia netto / składka zarobiona na udziale własnym) x 100%	65,2%	70,0%	68,4%	68,2%	70,3%
3. <b>Wskaźnik kosztów działalności segmentów ubezpieczeniowych</b> (koszty działalności ubezpieczeniowej / składka zarobiona na udziale własnym) x 100%	21,4%	21,1%	22,5%	23,3%	22,2%
4. <b>Wskaźnik kosztów akwizycji segmentów ubezpieczeniowych</b> (koszty akwizycji / składka zarobiona na udziale własnym) x 100%	14,5%	14,0%	14,3%	14,1%	13,4%
5. <b>Wskaźnik kosztów administracyjnych segmentów ubezpieczeniowych</b> (koszty administracyjne / składka zarobiona na udziale własnym) x 100%	6,9%	7,2%	8,3%	9,2%	8,8%
6. <b>Wskaźnik mieszany w ubezpieczeniach majątkowych i pozostałych osobowych</b> (odszkodowania i świadczenia netto + koszty działalności ubezpieczeniowej) / składka zarobiona na udziale własnym x 100%	87,1%	89,6%	94,9%	94,5%	95,7%
7. <b>Marża zysku operacyjnego w ubezpieczeniach na życie</b> (zysk operacyjny / składka przypisana brutto) x 100%	21,3%	19,3%	25,3%	22,3%	24,4%
8. <b>Wskaźnik koszty/dochody</b> - działalność bankowa	42,3%	48,0%	44,4%	-	-

<b>Podstawowe wskaźniki efektywności Grupy PZU</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>	<b>2014</b>
<b>Rentowność kapitałów (ROE) - przypadające jednostce dominującej</b> (uroczniony zysk netto / średni stan kapitałów własnych) x 100%	22,1%	21,0%	14,9%	18,0%	22,6%
<b>Rentowność kapitałów (ROE) - skonsolidowane</b> (uroczniony zysk netto / średni stan kapitałów własnych) x 100%	14,6%	15,3%	14,7%	16,6%	22,6%
<b>Rentowność aktywów (ROA)</b> (uroczniony zysk netto / średni stan aktywów) x 100%	1,7%	1,9%	2,1%	2,7%	4,6%

# Wyniki finansowe

## 6.8 Wyniki finansowe emitenta – PZU (PSR)

W 2018 roku emitent (PZU) uzyskał wynik techniczny na poziomie 1 539 mln zł wobec 1 218 mln zł w poprzednim roku co oznacza 26,3% wzrostu wyniku rok do roku. Zysk netto wyniósł 2 712 mln zł wobec 2 459 mln zł w 2017 roku (wzrost o 10,3%). Nie uwzględniając dywidendy otrzymanej od PZU Życie, zysk netto PZU wyniósł 1 454 mln zł i był wyższy o 425 mln zł w porównaniu do 2017 roku.

W ramach poszczególnych pozycji wyniku netto PZU odnotował:

- wzrost składki przypisanej brutto do poziomu 13 003 mln zł, tj. o 4,6% w porównaniu z poprzednim rokiem głównie w ubezpieczeniach komunikacyjnych jako efekt wzrostu średniej składki (w następstwie wprowadzanych w ostatnich latach zmian w taryfie jak i zmian w strukturze portfela ubezpieczanych pojazdów) oraz w ubezpieczeniach od ognia i innych szkód rzeczowych. Po uwzględnieniu udziału reasekuratorów i zmiany stanu rezerw składki, składka zarobiona netto wyniosła 12 086 mln zł i była o 8,1% wyższa niż w 2017 roku;
- wyższy poziom odszkodowań i świadczeń kształtujący się na poziomie 7 520 mln zł, co oznacza wzrost o 4,9% w porównaniu z 2017 rokiem. Główną zmianę odnotowano w grupie ubezpieczeń komunikacyjnych oraz odpowiedzialności cywilnej;
- wyższy wynik netto na działalności inwestycyjnej o 153 mln zł. To głównie efekt dywidendy wypłaconej przez Pekao kompensowany częściowo niższą niż przed rokiem dywidendą otrzymaną z PZU Życie;
- wyższe koszty akwizycji z uwzględnieniem prowizji reasekuracyjnej (wzrost o 218 mln zł) związane głównie ze wzrostem bezpośrednich kosztów akwizycji w następstwie rosnącego portfela ubezpieczeń przy jednoczesnej zmianie struktury kanałów sprzedaży (wyższy udział kanałów multiagencyjnego i dealerskiego charakteryzujących się wyższymi stawkami prowizyjnymi);
- spadek kosztów administracyjnych do poziomu 655 mln zł względem 693 mln zł w 2017 roku przede wszystkim jako efekt stosowania dyscypliny kosztowej zarówno w działalności bieżącej jak i projektowej.

W 2018 roku PZU zebrał składki brutto o wartości 13 003 mln zł, czyli o 4,6% więcej niż w 2017 roku. Składały się na nie przede wszystkim:

- składki z tytułu ubezpieczeń OC komunikacyjnych stanowiące 41,5% portfela ubezpieczeń PZU (42,4% w poprzednim roku). W 2018 roku wartość ich była o 2,3% wyższa niż w poprzednim roku, głównie jako efekt wzrostu średniej składki w następstwie wprowadzanych w ostatnich latach zmian taryfowych przy jednoczesnym spadku liczby ubezpieczeń;
- składki z tytułu ubezpieczeń AC z udziałem 25,0% w całości składki przypisanej brutto PZU (czyli o 0,3 p.p. mniej niż w analogicznym okresie ubiegłego roku) – przyrost (+3,3% r./r.) będący wypadkową wzrostu średniej składki i spadku liczby zawartych ubezpieczeń (w segmencie klienta korporacyjnego);
- składki z tytułu ubezpieczeń od ognia i szkód majątkowych, stanowiące 19,7% portfela składki PZU. W 2018 roku udział ich w portfelu ubezpieczeń wzrósł o 0,5 p.p. a wartość była wyższa o 7,4% w stosunku do poprzedniego roku – efekt wyższej składki z ubezpieczeń mieszkań, firm oraz działalności pośredniej ze spółkami Grupy;
- składki z tytułu ubezpieczeń NNW i pozostałych, których udział wynosił 8,0% (wzrost o 0,7 p.p. w stosunku do 2017 roku). W ramach tej kategorii ubezpieczeń PZU zanotował wzrost wartości składki głównie w ubezpieczeniach świadczenia pomocy (w tym assistance oferowane do ubezpieczeń komunikacyjnych) oraz różnych strat finansowych – w 2017 roku dołączenie do TUW PZUW kilku dotychczasowych partnerów strategicznych oraz zakończenie współpracy z dużym klientem w ramach obligatoryjnej kwotowej umowy reasekuracji czynnej.

W roku 2018 działalność inwestycyjna PZU koncentrowała się na kontynuacji realizacji założeń strategicznych, w szczególności optymalizacji rentowności działalności inwestycyjnej poprzez większą dywersyfikację portfela lokat.

W 2018 roku wynik na działalności inwestycyjnej PZU wyniósł 2 152 mln zł wobec 1 998 mln zł w 2017 roku. Po wyłączeniu wpływu dywidendy otrzymanej z PZU Życie wynik netto na działalności inwestycyjnej wyniósł 894 mln zł wobec 569 mln zł w poprzednim roku. Do wzrostu wyniku przyczyniła się w głównej mierze dywidenda otrzymana od Pekao w kwocie 415 mln zł. W grudniu 2018 roku wartość portfela lokat PZU wynosiła 37 571 mln zł wobec 36 553 mln zł na koniec 2017 roku.

Wzrost wartości portfela to przede wszystkim efekt wyższych przepływów pieniężnych w związku z dynamicznym rozwojem



portfela ubezpieczeń, jak również wypracowanego wyniku inwestycyjnego. W porównaniu do ubiegłego roku zwiększeniu uległ udział depozytów bankowych i transakcji warunkowych zawieranych głównie w celu zwiększenia efektywności prowadzonej działalności inwestycyjnej.

W roku 2018 PZU nie stosował rachunkowości zabezpieczeń.

W 2018 roku wartość netto odszkodowań i świadczeń oraz przyrostu stanu rezerw PZU wyniosła 7 520 mln zł co oznacza wzrost o 4,9% w stosunku do 2017 roku.

Do zmiany wartości odszkodowań i świadczeń netto przyczyniły się następujące czynniki:

- wzrost wartości odszkodowań i świadczeń w grupie ubezpieczeń komunikacyjnych będący efektem zmiany struktury portfela ubezpieczeń, doszacowania rezerwy na poczet roszczeń o zadośćuczynienie oraz obserwowanego wzrostu średniej wypłaty;
- wyższa szkodowość w grupie ubezpieczeń odpowiedzialności cywilnej będąca w znacznej mierze następstwem wzrostu wartości rezerwy rentowej (głównie w ubezpieczeniach odpowiedzialności cywilnej podmiotów medycznych) oraz zgłoszeniem kilku dużych roszczeń;
- niższy poziom szkód w grupie szkód spowodowanych żywiołami oraz pozostałych szkód rzeczowych, w tym znacznie niższy poziom zdarzeń o wysokiej wartości jednostkowej oraz roszczeń z ubezpieczeń upraw rolnych - w analogicznym okresie 2017 roku wystąpienie licznych szkód powodowanych przez porywisty wiatr i opady deszczu.

W 2018 roku koszty akwizycji (bez prowizji reasekuracyjnych) wyniosły 2 371 mln zł i wzrosły o 10,9% w stosunku do poziomu z 2017 roku. Przyrost ten wynikał głównie ze wzrostu bezpośrednich kosztów akwizycji (prowizji) będących konsekwencją wzrostu sprzedaży oraz zmiany mixu kanałów dystrybucji (wyższy udział w portfelu kanału multiagencyjnego oraz dealerskiego).

Koszty administracyjne PZU w 2018 roku ukształtowały się na poziomie 655 mln zł, czyli były o 5,5% niższe w relacji do poprzedniego roku. Na dynamikę kosztów wpłynęło głównie utrzymanie dyscypliny kosztowej w pozaosobowych obszarach działalności zarówno bieżącej jak i projektowej częściowo ograniczanej przez wzrost kosztów osobowych będących odpowiedzią na widoczne oznaki presji płacowej na rynku.

Saldo pozostałych przychodów i kosztów technicznych w 2018 roku było ujemne i wyniosło 242 mln zł. Pogorszenie salda względem roku 2017 było m.in. wynikiem odpisów aktualizujących wartość należności oraz niższych pozostałych przychodów technicznych.

W 2018 roku saldo pozostałych przychodów i kosztów operacyjnych było ujemne i wyniosło 447 mln zł wobec również ujemnego w 2017 roku na poziomie 217 mln zł. Począwszy od połowy 2014 roku saldo pozostałych kosztów operacyjnych było obciążone kosztami odsetek oraz zmianą wyceny z tytułu różnic kursowych od pożyczki zaciągniętej od PZU Finance AB na łączną kwotę 850 mln euro (500 mln euro w lipcu 2014 roku oraz 350 mln euro w październiku 2015 roku). W 2018 roku przychody z tytułu różnic kursowych od otrzymanej pożyczki PZU Finance AB (publ.) wyniosły 1 mln zł wobec przychodu w 2017 roku w kwocie 217 mln zł. Dodatkowo, na poziom pozostałych kosztów operacyjnych istotny wpływ miał podatek od aktywów – obciążenie z tego tytułu w 2018 roku wyniosło 190 mln zł (wzrost o 12 mln zł wobec 2017 roku).

31 grudnia 2018 roku suma bilansowa PZU wyniosła 43 567 mln zł i była o 2,8% wyższa w porównaniu ze stanem na koniec 2017 roku.

Głównym elementem aktywów PZU były lokaty o łącznej wartości 37 571 mln zł (wzrost o 2,8% w porównaniu do stanu na koniec 2017 roku), co stanowiło 86,2% sumy bilansowej PZU, wobec 86,3% na koniec poprzedniego roku. Z wyłączeniem lokat w jednostkach podporządkowanych, poziom lokat był wyższy o 8,8% w porównaniu ze stanem na koniec 2017 roku. Główną przyczyną wzrostu wartości lokat był wyższy poziom przepływów pieniężnych z działalności operacyjnej do portfela oraz wzrost wypracowanego wyniku inwestycyjnego.

Należności PZU ukształtowały się na poziomie 2 343 mln zł i stanowiły 5,4% aktywów. Dla porównania, na koniec 2017 roku wynosiły 2 315 mln zł (5,5% aktywów PZU). Przyrost odnotowano w wartości należności z tytułu reasekuracji, w tym od jednostek podporządkowanych (wzrost o 73 mln zł w porównaniu do stanu na koniec 2017 roku) będący konsekwencją dynamicznego przyrostu portfela reasekuracji czynnej z TUW PZUW. Aktywa trwałe w postaci wartości niematerialnych i prawnych, wartości firmy oraz rzeczowych aktywów trwałych zostały wykazane w bilansie w wysokości 458 mln zł. Stanowiły one 1,1% aktywów.

# Wyniki finansowe

Na 31 grudnia 2018 roku PZU posiadał 1 222 mln zł środków pieniężnych (2,8% aktywów). Rok wcześniej ich wartość ukształtowała się na poziomie 982 mln zł.

Na koniec 2018 roku głównym składnikiem pasywów PZU były rezerwy techniczno-ubezpieczeniowe netto. Osiągnęły one wartość 20 998 mln zł (z uwzględnieniem oszacowanych regresów i odzysków), co stanowiło 48,2% pasywów. Ich udział w bilansie wzrósł o 1,1 p.p. wobec 2017 roku, natomiast wartościowo wzrosły o 1 030 mln zł, w szczególności ze względu na wyższe rezerwy na niewypłacone odszkodowania i świadczenia, głównie w grupie ubezpieczeń OC komunikacyjnych oraz odpowiedzialności cywilnej ogólnej.

Na koniec 2018 roku kapitały własne osiągnęły wartość 13 925 mln zł i stanowiły 32,0% pasywów (bez zmian wobec udziału na koniec 2017 roku).

Należności warunkowe wyniosły 4 490 mln zł co oznacza spadek o 126 mln zł w porównaniu z rokiem ubiegłym. Składały się na nie m.in. otrzymane gwarancje i poręczenia, weksle z tytułu udzielonych gwarancji ubezpieczeniowych oraz inne należności warunkowe obejmujące głównie

zabezpieczenia otrzymane w formie hipoteki na majątku dłużnika i inne należności warunkowe.

Saldo zobowiązań warunkowych wzrosło o 75 mln zł względem roku ubiegłego. Wynikało to głównie ze wzrostu pozycji udzielonych gwarancji i poręczeń (gdzie ujęta jest m.in. gwarancja udzielona spółce zależnej PZU Finance AB) częściowo kompensowanego przez spadek pozostałych zobowiązań warunkowych, w tym spornych, nieuznanych przez ubezpieczyciela.

W 2018 roku PZU osiągnął zwrot z kapitałów własnych (ROE) na poziomie 19,7%, czyli o 0,5 p.p. wyższym w porównaniu do 2017 roku. W latach 2015-2018 stopa zwrotu z kapitału (ROE) wynosiła średnio 17,5%.

Jednym z podstawowych mierników efektywności i sprawności działania firmy ubezpieczeniowej jest wskaźnik mieszany COR (*Combined Ratio*), który w PZU utrzymuje się w ostatnich latach na poziomie świadczącym o wysokiej rentowności.

Wskaźniki sprawności działania zostały zaprezentowane poniżej.

Wskaźniki sprawności działania	2018	2017	2016	2015	2014
1. <b>Wskaźnik odszkodowań i świadczeń brutto (prosty)</b> (odszkodowania i świadczenia brutto/składka przypisana brutto) x 100%	60,5%	60,9%	58,8%	61,2%	65,5%
2. <b>Wskaźnik odszkodowań i świadczeń na udziale własnym</b> (odszkodowania i świadczenia netto /składka zarobiona na udziale własnym) x 100%	62,2%	64,1%	66,7%	63,8%	66,2%
3. <b>Wskaźnik kosztów działalności ubezpieczeniowej</b> (koszty działalności ubezpieczeniowej/składka zarobiona na udziale własnym) x 100%	24,8%	25,2%	27,9%	29,4%	28,5%
4. <b>Wskaźnik kosztów akwizycji*</b> (koszty akwizycji/składka zarobiona na udziale własnym) x 100%	19,3%	19,0%	20,1%	19,9%	19,3%
5. <b>Wskaźnik kosztów administracyjnych</b> (koszty administracyjne/składka zarobiona na udziale własnym) x 100%	5,4%	6,2%	7,9%	9,5%	9,2%
6. <b>Wskaźnik mieszany (COR SŁOWNIK)</b> (odszkodowania i świadczenia netto + koszty działalności ubezpieczeniowej) / składka zarobiona na udziale własnym x 100%	87,0%	89,3%	94,7%	93,2%	94,7%

\* po uwzględnieniu otrzymanych prowizji reasekuracyjnych



<b>Podstawowe wskaźniki efektywności PZU</b>	<b>2018</b>	<b>2017*</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>	<b>2014</b>
<b>Rentowność kapitałów (ROE)</b> (uroczniony zysk netto / średni stan kapitałów własnych) x 100%	19,7%	19,2%	12,8%	18,2%	21,4%
<b>Rentowność aktywów (ROA)</b> (uroczniony zysk netto / średni stan aktywów) x 100%	6,3%	6,2%	4,3%	6,3%	8,1%

\* dane przekształcone





## Joanna

### Praktykantka w Biurze Efektywności Sprzedaży

#### **Weź karierę we własne ręce!**

Więcej informacji o programie praktyk i staży w PZU oraz aktualne oferty znajdziesz na [pzu.pl/kariera](https://pzu.pl/kariera).



Joanna jest studentką na Uniwersytecie Jagiellońskim. Odbywa praktyki w Biurze Efektywności Sprzedaży. Jednym z jej projektów jest tworzenie scenariuszy szkoleń w wirtualnej rzeczywistości, aby nasi trenerzy mogli efektywniej prowadzić warsztaty. Joanna jest zafascynowana kulturą dalekowschodnią. W czasie wolnym szyje kostiumy z gier i komiksów, które regularnie prezentuje na międzynarodowych konkursach.

"Fascynują mnie technologie i cieszę się, że mogę uczestniczyć w takim innowacyjnym projekcie. Nie mogę doczekać się chwili, w której moja twórcza praca będzie służyć edukacji. Podoba mi się system pracy i to, że od pierwszego dnia jestem traktowana jako pełnoprawny pracownik."

[www.pzu.pl/kariera/studenci/program-praktyk-i-stazy](https://www.pzu.pl/kariera/studenci/program-praktyk-i-stazy)



# 7.

## Zarządzanie ryzykiem

Dużo czasu poświęcamy na stałe rozwijanie zaawansowanych procedur zarządzania ryzykiem. Są one dla nas ważne fundamentalnie, bo w końcu chodzi o to, żeby bezpieczni i spokojni byli nasi klienci, a nasze wyniki pozostały przewidywalne.

**W rozdziale:**

1. Cel zarządzania ryzykiem
2. System zarządzania ryzykiem
3. Apetyt na ryzyko
4. Proces zarządzania ryzykiem
5. Profil ryzyka Grupy PZU
6. Wrażliwość na ryzyko
7. Działalność reasekuracyjna
8. Zarządzanie kapitałem

# Zarządzanie ryzykiem

## 7.1 Cel zarządzania ryzykiem

Zarządzanie ryzykiem w Grupie PZU ma na celu budowę wartości dla wszystkich interesariuszy przez aktywne i świadome zarządzanie wielkością przyjmowanego ryzyka. Istotą tego procesu jest również zapobieganie przyjmowaniu ryzyka na poziomie, który mógłby zagrozić stabilności finansowej Grupy PZU lub konglomeratu finansowego.

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

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 PZU. Należą do nich m.in.:

- systemy limitów i ograniczeń akceptowalnego poziomu ryzyka, w tym poziom apetytu na ryzyko;
- procesy obejmujące identyfikację, pomiar i ocenę, monitorowanie i kontrolowanie, raportowanie oraz działania zarządcze dotyczące poszczególnych ryzyk;
- struktura organizacyjna zarządzania ryzykiem, w której kluczową rolę odgrywają Zarządy i Rady Nadzorcze podmiotów oraz dedykowane Komitety.

Ponadto, podmioty sektora finansowego zobowiązane są do stosowania standardów właściwych dla danego sektora. W przyjętych regulacjach wewnętrznych określają m.in.:

- procesy, metody i procedury umożliwiające pomiar i zarządzanie ryzykiem;
- podział obowiązków w procesie zarządzania ryzykiem;
- zakres oraz warunki i częstotliwość sporządzania sprawozdań dotyczących zarządzania ryzykiem.

PZU sprawuje nadzór nad systemem zarządzania ryzykiem Grupy PZU na podstawie zawartych z podmiotami Grupy porozumień o współpracy i przekazywanych na ich podstawie informacji. Zarządza ryzykiem na poziomie Grupy PZU w ujęciu zagregowanym, w szczególności w zakresie wymogów kapitałowych.

Dodatkowo, w Grupie PZU istnieją procesy zapewniające efektywność zarządzania ryzykiem na poziomie Grupy. Zasady zarządzania ryzykiem w podmiotach zależnych Grupy PZU zawierają rekomendację PZU (podmiotu dominującego) w zakresie organizacji systemu zarządzania ryzykiem

w podmiotach zależnych zarówno sektora ubezpieczeniowego jak i bankowego. Poza tym wydawane są wytyczne regulujące w sposób szczegółowy poszczególne procesy w obszarze zarządzania ryzykiem w podmiotach Grupy PZU.

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

Nadzór nad systemami zarządzania ryzykiem w poszczególnych podmiotach sektora finansowego sprawują Rady Nadzorcze. W podmiotach zależnych, w szczególności w Alior Banku i Banku Pekao, PZU desygnuje do Rad Nadzorczych swoich przedstawicieli.

## 7.2 System zarządzania ryzykiem

System zarządzania ryzykiem w Grupie PZU oparty jest na:

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

Spójna w Grupie PZU i w poszczególnych podmiotach sektora finansowego Grupy PZU struktura organizacyjna systemu zarządzania ryzykiem to cztery poziomy kompetencyjne.

Trzy pierwsze obejmują:

- Radę Nadzorczą, która sprawuje nadzór nad procesem zarządzania ryzykiem oraz ocenia adekwatność i skuteczność tego procesu w ramach decyzji określonych w statucie danego podmiotu i regulaminie Rady Nadzorczej oraz za pośrednictwem powołanego Komitetu Audytu;
- Zarząd, który organizuje i zapewnia działanie systemu zarządzania ryzykiem poprzez uchwalanie strategii, polityk, wyznaczenie apetytu na ryzyko, określenie profilu ryzyka i określenie tolerancji na poszczególne kategorie ryzyka;
- Komitety, które podejmują decyzje dotyczące ograniczania poziomu poszczególnych ryzyk do ram wyznaczonych przez



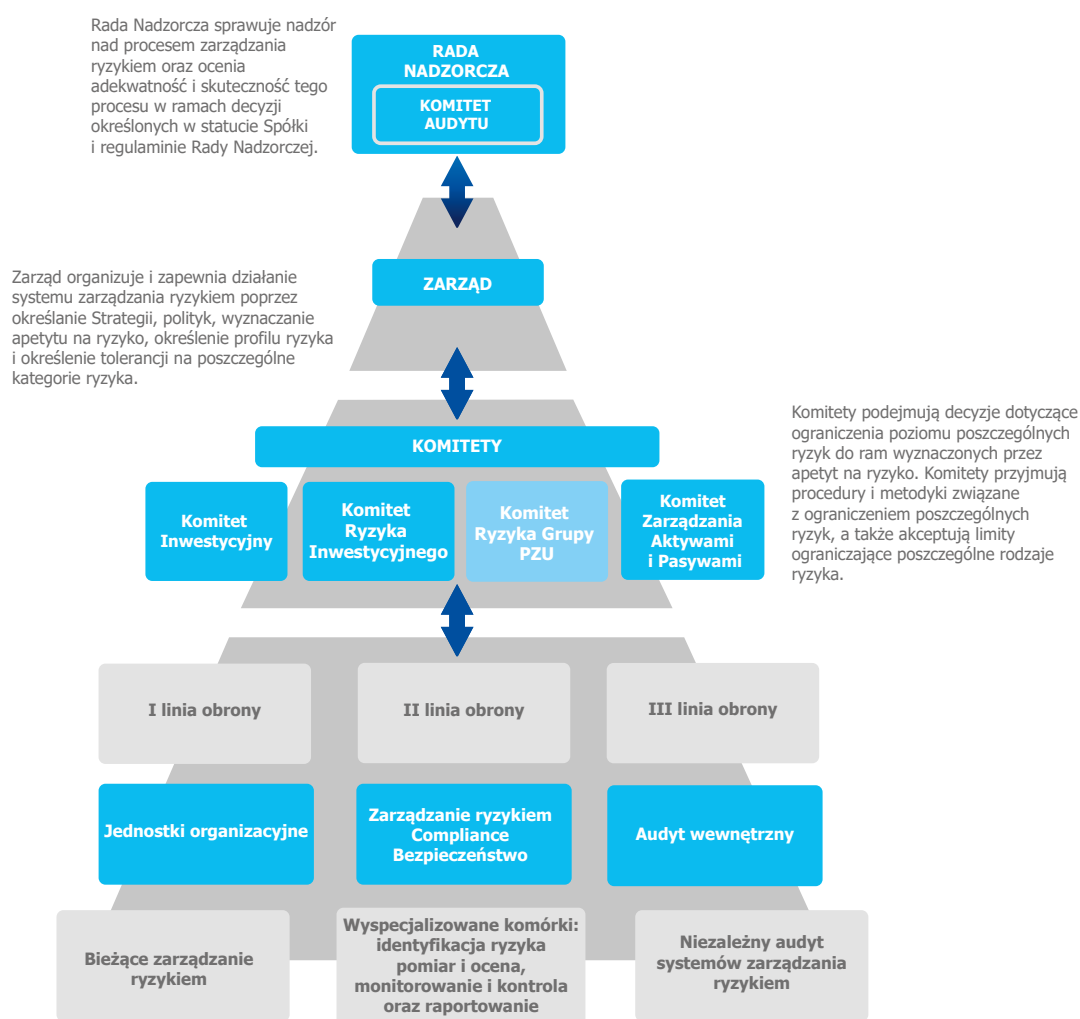
apetyt na ryzyko. Komitety przyjmują procedury i metodyki związane z ograniczaniem poszczególnych ryzyk, a także akceptują limity ograniczające poszczególne rodzaje ryzyka.

*Rolą Komitetu Ryzyka Grupy PZU jest wspieranie, zarówno Rad Nadzorczych jak i Zarządów podmiotów zależnych, we wdrażaniu efektywnego systemu zarządzania ryzykiem, spójnego dla całej Grupy PZU. Celem działania Komitetu Ryzyka Grupy PZU jest koordynacja działań oraz nadzór nad systemem i procesami zarządzania ryzykami występującymi w Grupie PZU.*

Czwarty poziom kompetencyjny dotyczy działań operacyjnych i podzielony jest pomiędzy trzy linie obrony:

- pierwsza linia obrony – obejmuje bieżące zarządzanie ryzykiem na poziomie jednostek i komórek organizacyjnych podmiotów oraz podejmowanie decyzji w ramach procesu zarządzania ryzykiem;
- druga linia obrony – obejmuje zarządzanie ryzykiem poprzez wyspecjalizowane komórki zajmujące się identyfikacją, pomiarem, monitorowaniem i raportowaniem o ryzyku oraz kontrolą limitów;
- trzecia linia obrony – obejmuje audyt wewnętrzny, który przeprowadza niezależne audyty elementów systemu zarządzania ryzykiem oraz czynności kontrolnych wbudowanych w działalność.

### Schemat struktury organizacyjnej systemu zarządzania ryzykiem



# Zarządzanie ryzykiem

## 7.3 Apetyt na ryzyko

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

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



We wszystkich podmiotach ubezpieczeniowych Grupy PZU wdrożono proces ustalania apetytu na ryzyko oraz limitów na poszczególne kategorie ryzyka zgodny z procesem grupowym.

Zarząd każdego z podmiotów wyznacza apetyt na ryzyko, profil ryzyka oraz limity tolerancji odzwierciedlające jego plany finansowe, strategię biznesową oraz cele całej Grupy PZU. Takie podejście zapewnia adekwatność i efektywność systemu zarządzania ryzykiem w Grupie PZU oraz zapobiega akceptacji ryzyka na poziomie, który mógłby zagrozić stabilności finansowej poszczególnych podmiotów lub całej Grupy. Za ustalenie odpowiedniego poziomu ryzyka

w każdym z podmiotów odpowiedzialny jest Zarząd, natomiast jednostka ds. ryzyka co najmniej raz w roku dokonuje przeglądu wielkości apetytu na ryzyko, a wszystkie działania koordynowane są z poziomu Grupy PZU.



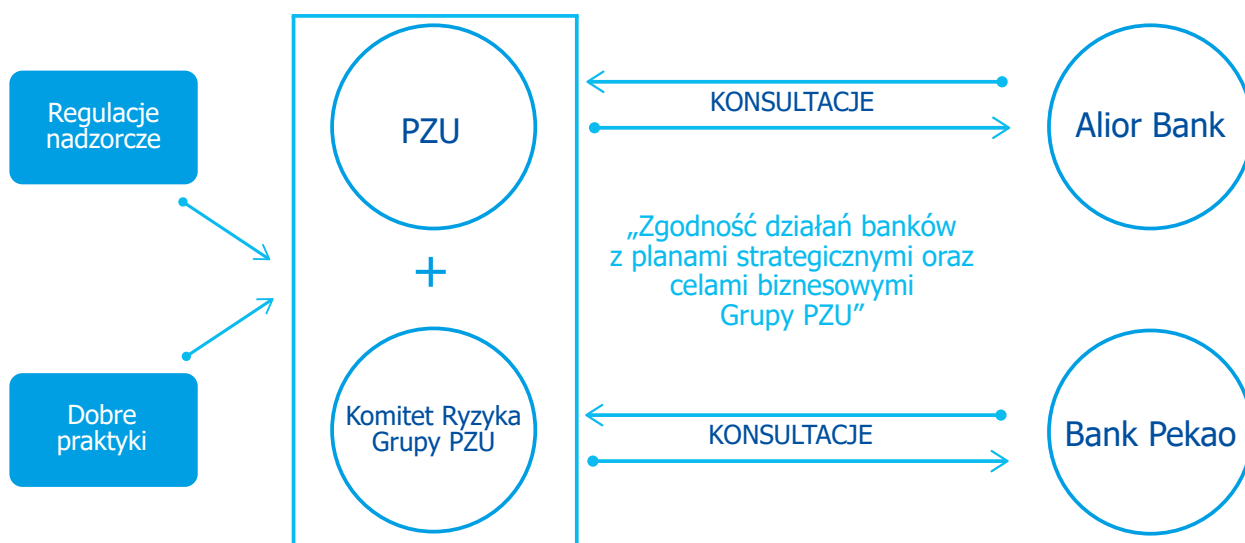
Apetyt na ryzyko jest ustalany co najmniej raz w roku także w podmiotach sektora bankowego należących do Grupy PZU. Podstawą tego procesu są regulacje nadzorcze (w tym wynikające z planów naprawy) oraz dobre praktyki. Proces ten jest zindywidualizowany w przypadku obu banków, tak aby odzwierciedlał strategię biznesową i kapitałową obu podmiotów. Apetyt na ryzyko w podmiotach bankowych podlega konsultacjom z podmiotem dominującym Grupy PZU oraz opiniowaniu przez Komitet Ryzyka Grupy PZU, aby zapewnić zgodność działań banków z planami strategicznymi oraz celami biznesowymi Grupy PZU, przy zachowaniu dopuszczalnego poziomu ryzyka na poziomie Grupy. Uzgodniony poziom apetytu na ryzyko jest zatwierdzany przez Rady Nadzorcze podmiotów bankowych.

## 7.4 Proces zarządzania ryzykiem

W procesie zarządzania ryzykiem wyróżnione są dwa poziomy:

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

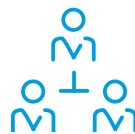
### Proces ustalania apetytu na ryzyko w Grupie PZU



Zarządzanie ryzykiem zapobiega przyjmowaniu ryzyka na poziomie, który mógłby zagrozić stabilności finansowej Grupy PZU



Etapy procesu zarządzania ryzykiem: identyfikacja, pomiar i ocena, monitorowanie i kontrola, raportowanie, działania zarządcze



Struktura zarządzania ryzykiem w Grupie PZU to 4 poziomy kompetencyjne: (i) Rada Nadzorcza, (ii) Zarząd, (iii) Komitety, (iv) III linie obrony w ramach działań operacyjnych



Główne ryzyka w Grupie PZU: aktuarialne, rynkowe, kredytowe, koncentracji, płynności, operacyjne, modeli, braku zgodności

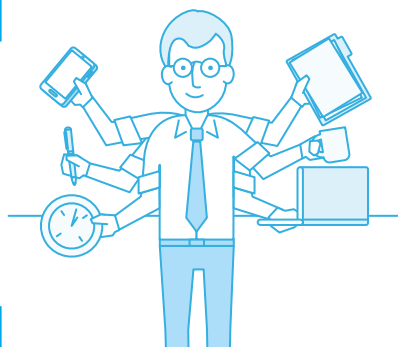
Proces ustalania apetytu na ryzyko oraz limitów na poszczególne kategorie ryzyka zgodny z procesem grupowym wdrożony w podmiotach Grupy PZU



Nadzór nad systemami zarządzania ryzykiem w podmiotach sektora bankowego (Alior i Pekao) sprawują Rady Nadzorcze tych banków, do których PZU desygnuje swoich przedstawicieli



Apetyt na ryzyko ustalany co najmniej raz w roku w Pekao i Alior (po konsultacji z podmiotem dominującym) zapewnia zgodność działań banków z planami strategicznymi oraz celami biznesowymi Grupy PZU



Reasekuracja zabezpieczeniem przed negatywnym wpływem zjawisk o charakterze katastroficznym na wyniki działalności ubezpieczeniowej Grupy PZU

Wskaźnik wypłacalności Solvency II 245% po III kw. 2018 powyżej średniego wskaźnika dla grup ubezpieczeniowych w Europie



Zarządzanie kapitałem (w tym kapitałem nadwyżkowym) Grupy na poziomie PZU jako podmiotu dominującego

Partnerzy reasekuracyjni PZU z wysokimi ocenami ratingowymi S&P (AA, A)



# Zarządzanie ryzykiem

Zarządzanie ryzykiem na tym poziomie ma zapewnić, że Grupa PZU realizuje swoje cele biznesowe w sposób bezpieczny i dopasowany do skali ponoszonego ryzyka. Grupa PZU zapewnia wsparcie we wdrażaniu systemu zarządzania ryzykiem obejmującego wprowadzenie spójnych mechanizmów, standardów i organizacji funkcjonowania efektywnego systemu kontroli wewnętrznej (ze szczególnym uwzględnieniem funkcji zgodności), systemu zarządzania ryzykiem (w szczególności w obszarze reasekuracji SŁOWNIK) oraz systemu zarządzania bezpieczeństwem w Grupie PZU a także monitoruje ich bieżące stosowanie. Dedykowane osoby z Grupy PZU współpracują z Zarządami podmiotów oraz z kierownictwem takich obszarów jak finanse, ryzyko, aktuariat, reasekuracja, inwestycje, compliance na podstawie właściwych porozumień o współpracy;

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

Zarządzanie ryzykiem na tym poziomie ma zapewnić, że podmiot Grupy PZU realizuje swoje cele biznesowe w sposób bezpieczny i dopasowany do skali ponoszonego przez ten podmiot ryzyka. Na tym poziomie monitorowane są limity oraz specyficzne kategorie ryzyka występujące w danym podmiocie a także, w ramach systemu zarządzania ryzykiem, wdrażane są mechanizmy, standardy i organizacja funkcjonowania efektywnego systemu kontroli wewnętrznej (ze szczególnym uwzględnieniem funkcji zgodności), systemu zarządzania ryzykiem (w szczególności w obszarze reasekuracji) oraz systemu zarządzania bezpieczeństwem.

**Proces zarządzania ryzykiem składa się z następujących etapów:**

## Identyfikacja

Rozpoczyna się wraz z propozycją rozpoczęcia tworzenia produktu ubezpieczeniowego, nabycia instrumentu finansowego, zmiany procesu operacyjnego, a także z chwilą wystąpienia każdego innego zdarzenia potencjalnie wpływającego na powstanie ryzyka. Proces identyfikacji występuje do momentu wygaśnięcia zobowiązań, należności lub działań związanych z danym ryzykiem. Identyfikacja ryzyka polega na rozpoznaniu rzeczywistych i potencjalnych źródeł ryzyka, następnie analizowanych pod względem istotności.

## Pomiar i ocena ryzyka

Przeprowadzane są w zależności od charakterystyki danego typu ryzyka oraz poziomu jego istotności. Pomiar ryzyka przeprowadzają wyspecjalizowane jednostki. Jednostka ds. ryzyka w każdej spółce odpowiada za rozwój narzędzi oraz za pomiar ryzyka w zakresie określającym apetyt na ryzyko, profil ryzyka i limity tolerancji.

## 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, określanie apetytu na ryzyko, akceptację poziomu ryzyka oraz narzędzia wspierające te działania, takie jak limity, programy reasekuracyjne czy przeglądy polityki underwritingowej.



## 7.5 Profil ryzyka Grupy PZU

### Główne ryzyka w Grupie PZU



Do głównych ryzyk, na które narażona jest Grupa PZU należą: aktuarialne, rynkowe, kredytowe i koncentracji, płynności, operacyjne, modeli i braku zgodności. Do głównych ryzyk związanych z działalnością Alior Bank i Banku Pekao należą następujące ryzyka: kredytowe (w tym ryzyko koncentracji portfela kredytowego), operacyjne i rynkowe (obejmujące ryzyko stopy procentowej, walutowe, cen towarów oraz cen instrumentów finansowych). Całkowite ryzyko podmiotów sektora bankowego stanowi ok. 33% (trzeci kwartał 2018 roku) całkowitego ryzyka Grupy PZU, przy czym największa kontrybucja następuje w obszarze ryzyka kredytowego.

#### Ryzyko aktuarialne



Jest to możliwość poniesienia straty lub niekorzystnej zmiany wartości zobowiązań, jakie mogą wyniknąć z zawartych umów ubezpieczenia i umów gwarancji ubezpieczeniowych, w związku z niewłaściwymi

założeń dotyczącymi wyceny składek i tworzenia rezerw techniczno-ubezpieczeniowych.

Identyfikacja ryzyka rozpoczyna się wraz z propozycją rozpoczęcia tworzenia produktu ubezpieczeniowego, nabycia instrumentu finansowego, zmiany procesu operacyjnego, a także z chwilą zajścia każdego innego zdarzenia potencjalnie wpływającego na powstanie ryzyka w danym podmiocie

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 w celu ich późniejszego pomiaru i monitorowania;
- analizę wpływu wprowadzenia nowych produktów ubezpieczeniowych na wymogi kapitałowe i margines ryzyka obliczonych według formuły standardowej;
- weryfikację i walidację zmian w produktach ubezpieczeniowych;
- ocenę ryzyka aktuarialnego przez pryzmat podobnych, istniejących produktów ubezpieczeniowych;
- monitorowanie istniejących produktów ubezpieczeniowych wchodzących w skład portfela;
- analizę polityki underwritingowej, taryfikacyjnej, rezerw techniczno-ubezpieczeniowych SŁOWNIK 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 i ponoszenia odpowiedzialności przez dany podmiot. Celem oceny ryzyka (underwritingu) jest ocena przyszłej szkodowości oraz ograniczenie antyselekcji. Ocena ryzyka aktuarialnego obejmuje również działania związane z reasekuracją ryzyk o największym rozmiarze i zagrożeniu.

Pomiar ryzyka aktuarialnego dokonywany jest w szczególności, 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.



# Zarządzanie ryzykiem

Monitorowanie i kontrolowanie ryzyka aktuarialnego polega na cyklicznej analizie poziomu ryzyka i określeniu stopnia wykorzystania ustalonych wartości granicznych tolerancji na ryzyko oraz limitów wskazanych w Strategii zarządzania ryzykiem w Grupie PZU.

Raportowanie ma na celu efektywną komunikację o ryzyku aktuarialnym i wspiera zarządzanie ryzykiem aktuarialnym na różnych poziomach decyzyjnych od pracownika do Rady Nadzorczej. Częstotliwość poszczególnych raportów oraz zakres informacji dostosowane są do potrzeb informacyjnych na poszczególnych poziomach decyzyjnych.

Działania zarządcze przewidywane w procesie zarządzania ryzykiem aktuarialnym realizowane są, w szczególności 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, w celu ograniczania ryzyka aktuarialnego związanego z bieżącą działalnością podejmowane są w szczególności, następujące czynności:

- zdefiniowanie zakresów odpowiedzialności w ogólnych/szczególnych warunkach ubezpieczenia lub innych wzorcach umów w obszarze ubezpieczeń finansowych;
- zdefiniowanie wyłączeń odpowiedzialności w ogólnych/szczególnych warunkach ubezpieczenia lub innych wzorcach umów w obszarze ubezpieczeń finansowych;
- działania reasekuracyjne;
- adekwatna polityka taryfikacyjna;
- stosowanie odpowiedniej metodyki obliczania rezerw;
- stosowna procedura underwritingu;
- stosowna procedura obsługi świadczeń;
- decyzje i plany sprzedażowe;
- prewencja.

## Ryzyko rynkowe

Jest to 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 koncentracji) wraz z procesem zarządzania ryzykiem niewypłacalności kontrahenta.

Ryzyko rynkowe w Grupie PZU pochodzi z trzech głównych źródeł:

- działalności związanej z dopasowaniem aktywów do zobowiązań (portfel ALM);
- działalności związanej z aktywną alokacją, tj. wyznaczaniem optymalnej średnioterminowej struktury aktywów (portfele AA);
- działalności bankowej – w jej efekcie Grupa PZU jest istotnie narażona na ryzyko kredytowe oraz ryzyko stopy procentowej.

Działalność inwestycyjną w podmiotach Grupy PZU reguluje szereg dokumentów zatwierdzonych przez Rady Nadzorcze, Zarządy i dedykowane Komitety.

Identyfikacja ryzyka rynkowego polega na rozpoznaniu rzeczywistych i potencjalnych źródeł tego ryzyka. Proces identyfikacji ryzyka rynkowego związanego z aktywami rozpoczyna się w momencie podjęcia decyzji o rozpoczęciu dokonywania transakcji na danym typie instrumentów finansowych. Jednostki, które podejmują decyzję o rozpoczęciu dokonywania transakcji na danym typie instrumentów finansowych, sporządzają opis instrumentu zawierający, w szczególności, opis czynników ryzyka. Przekazują go do jednostki ds. ryzyka, która na jego podstawie identyfikuje i ocenia ryzyko rynkowe.



Proces identyfikacji ryzyka rynkowego związanego z zobowiązaniami ubezpieczeniowymi rozpoczyna się wraz z procesem tworzenia produktu

ubezpieczeniowego i jest związany z identyfikacją zależności wielkości przepływów finansowych z tego produktu od czynników ryzyka rynkowego. Zidentyfikowane ryzyka rynkowe podlegają ocenie ze względu na kryterium istotności tj. czy



z materializacją ryzyka związana jest strata mogąca mieć wpływ na kondycję finansową.

Ryzyko rynkowe jest mierzone przy użyciu poniższych miar ryzyka:

- VaR, wartości narażonej na ryzyko, będącej miarą ryzyka kwantyfikującą potencjalną stratę ekonomiczną, która w horyzoncie jednego roku przy normalnych warunkach rynkowych nie zostanie przekroczona z prawdopodobieństwem 99,5%;
- formuły standardowej;
- miar ekspozycji i wrażliwości;
- skumulowanej miesięcznej straty.



W przypadku podmiotów bankowych stosuje się adekwatne miary zgodne z przepisami sektorowymi oraz dobrymi praktykami rynkowymi.

Przy pomiarze ryzyka rynkowego wyróżnia się, w szczególności, następujące etapy:

- gromadzenie informacji o aktywach i zobowiązaniach generujących ryzyko rynkowe;
- kalkulacja wartości ryzyka w oparciu o miarę VaR oraz formułę standardową.

Monitorowanie i kontrolowanie ryzyka rynkowego polega na analizie poziomu ryzyka i wykorzystania wyznaczonych limitów.

Raportowanie polega na komunikacji o poziomie ryzyka rynkowego, efektach monitorowania i kontrolowania różnym poziomom decyzyjnym. Częstotliwość poszczególnych raportów oraz zakres informacji 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. sprzedaż instrumentu finansowego, zamknięcie pozycji na instrumencie pochodnym, 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.

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 organizacyjnych, jest ustalana przez dedykowane komitety w taki sposób, aby były one spójne z tolerancją na ryzyko. Podmioty sektora bankowego podlegają w tym zakresie dodatkowym wymogom regulacji sektorowych.

### Ryzyko kredytowe i koncentracji

Ryzyko kredytowe jest to ryzyko straty lub niekorzystnej zmiany sytuacji finansowej, wynikające z wahań wiarygodności i zdolności kredytowej emitentów papierów wartościowych, kontrahentów i wszelkich dłużników, materializujące się niewykonaniem zobowiązania przez kontrahenta lub wzrostem spreadu kredytowego. W ramach ryzyka kredytowego wyróżnia się następujące kategorie ryzyka:

- ryzyko spreadu kredytowego;
- ryzyko niewykonania zobowiązania przez kontrahenta;
- ryzyko kredytowe w ubezpieczeniach finansowych.

Ryzyko koncentracji jest to możliwość poniesienia straty wynikającej z braku dywersyfikacji portfela aktywów lub z dużej ekspozycji na ryzyko niewykonania zobowiązania przez pojedynczego emitenta papierów wartościowych lub grupę powiązanych emitentów.

Identyfikacja ryzyka kredytowego i koncentracji odbywa się na etapie podejmowania decyzji o zainwestowaniu w nowy typ instrumentu finansowego lub zaangażowaniu o charakterze kredytowym w nowy podmiot. Identyfikacja polega na analizie czy z daną inwestycją wiąże się ryzyko kredytowe lub koncentracji, od czego uzależniony jest jego poziom i zmienność w czasie. Identyfikacji podlegają rzeczywiste i potencjalne źródła ryzyka kredytowego i koncentracji.

Ocena ryzyka polega na oszacowaniu prawdopodobieństwa materializacji ryzyka oraz potencjalnego wpływu materializacji ryzyka na kondycję finansową danego podmiotu.

Pomiar ryzyka kredytowego dokonywany jest przy użyciu:

- miar ekspozycji (wartość zaangażowania kredytowego brutto i netto oraz zaangażowanie kredytowe netto ważone okresem zapadalności);
- formuły standardowej.

# Zarządzanie ryzykiem

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 oraz dobrymi praktykami rynkowymi. W szczególności pomiar ryzyka kredytowego jest dokonywany przy użyciu siatki miar jakości portfela kredytowego.

Monitorowanie i kontrolowanie ryzyka kredytowego i koncentracji polega na analizie bieżącego poziomu ryzyka, ocenie zdolności kredytowej i określeniu stopnia wykorzystania wyznaczonych limitów. Monitorowanie odbywa się m.in. w cyklach dziennych oraz miesięcznych.

Monitorowanie jest wykonywane dla:

- zaangażowań z tytułu ubezpieczeń finansowych;
- zaangażowań reasekuracyjnych;
- limitów zaangażowania oraz limitów ryzyka VaR;
- zaangażowań kredytowych (dotyczy podmiotów bankowych).

Raportowanie polega na komunikacji o poziomie ryzyka kredytowego i koncentracji, efektach monitorowania i kontrolowania różnym poziomom decyzyjnym. Częstotliwość poszczególnych raportów oraz zakres informacji 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, państw;
- dywersyfikacji portfela aktywów i ubezpieczeń finansowych w szczególności ze względu na państwo, 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.

Struktura limitów ryzyka kredytowego i koncentracji dla poszczególnych emitentów jest ustalana przez dedykowane komitety w taki sposób, by były one spójne z tolerancją na ryzyko oraz pozwalały zminimalizować ryzyko „zarażania” pomiędzy skoncentrowanymi ekspozycjami.



W działalności bankowej udzielanie produktów kredytowych realizowane jest zgodnie z metodykami kredytowania właściwymi dla segmentu klienta i rodzaju produktu. Ocena zdolności kredytowej klienta poprzedzająca wydanie decyzji kredytowej przeprowadzana jest z wykorzystaniem systemu wspierającego proces kredytowy, narzędzi: scoringowego lub ratingowego; zewnętrznych informacji (np. bazy CBD DZ, CBD BR, BIK, BIG) i wewnętrznych baz obu banków 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.

W celu minimalizacji ryzyka kredytowego ustanawia się zabezpieczenia odpowiednie do ponoszonego ryzyka kredytowego i elastyczne wobec możliwości klienta. Ustanowienie zabezpieczenia nie zwalnia z obowiązku badania zdolności kredytowej klienta.

Natomiast scoring kredytowy SŁOWNIK jest narzędziem wspierającym decyzje kredytowe dla klientów indywidualnych i mikroprzedsiębiorstw, a rating kredytowy w segmencie małych, średnich i dużych przedsiębiorstw.

## Ryzyko płynności

Ryzyko płynności finansowej jest to możliwość utraty zdolności do bieżącego regulowania zobowiązań Spółki wobec jej klientów lub kontrahentów. Celem zarządzania ryzykiem płynności finansowej jest zachowanie poziomu płynności umożliwiającego bieżące regulowanie zobowiązań Spółki. Spółka utrzymuje wymagany poziom płynności portfela lokat.



Identyfikacja ryzyka polega na analizie możliwości wystąpienia niekorzystnych zdarzeń, w szczególności:

- niedoboru środków płynnych w stosunku do bieżących potrzeb Spółki;
- braku płynności posiadanych instrumentów finansowych.

Pomiar i ocena ryzyka są przeprowadzane poprzez oszacowanie niedoborów środków finansowych na wypłaty zobowiązań. W części ubezpieczeniowej oszacowanie dokonywane jest w następujących ujęciach:

- luk płynnościowych – 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;
- stress testowym – poprzez oszacowanie wpływu zbycia w krótkim czasie portfela lokat finansowych na zaspokojenie zobowiązań z tytułu wystąpienia zdarzeń ubezpieczeniowych o charakterze nadzwyczajnym;
- preliminarzy bieżących (płynności finansowej krótkoterminowej) – poprzez monitorowanie zgłoszonego przez inne jednostki zapotrzebowania na środki pieniężne w terminie określonym przez obowiązujące regulacje wewnętrzne.



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 oraz powyżej 12 miesięcy.

W ramach zarządzania ryzykiem płynności, banki w Grupie PZU dokonują również analizy profilu zapadalności/wymagalności w dłuższym terminie, zależnej w dużym stopniu od przyjętych założeń w zakresie 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.

Raportowanie polega na komunikacji o poziomie płynności finansowej różnym poziomom decyzyjnym. Częstotliwość poszczególnych raportów oraz zakres informacji 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 pomiędzy TFI PZU oraz PZU dotyczące ograniczenia czasu wycofania środków z portfeli zarządzanych przez TFI PZU do maksymalnie 3 dni po złożeniu zapotrzebowania na środki pieniężne;
- posiadanie otwartych linii kredytowych w bankach lub/i możliwość dokonywania transakcji typu sell-buy-back na skarbowych papierach wartościowych, w tym utrzymywanych do terminu wykupu;
- centralizacja zarządzania portfelami/funduszami przez TFI PZU (korzystanie z usług jednego zewnętrznego podmiotu zarządzającego aktywami ułatwia zarządzanie ryzykiem w tym ryzykiem płynności);
- limity wskaźników płynnościowych w bankach należących do Grupy PZU.

### 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;
- samoocenę ryzyka operacyjnego;
- analizy scenariuszowe.

Ocena i pomiar ryzyka operacyjnego odbywa się poprzez:

- określanie skutków wystąpienia incydentów ryzyka operacyjnego;

# Zarządzanie ryzykiem

- szacowanie skutków wystąpienia potencjalnych incydentów ryzyka operacyjnego, które mogą wystąpić w działalności.



Oba banki w Grupie PZU, za zgodą KNF, stosują indywidualne modele zaawansowane do pomiaru ryzyka operacyjnego oraz szacowania wymogów kapitałowych z tytułu tego ryzyka.

Monitorowanie i kontrolowanie ryzyka operacyjnego realizowane jest głównie poprzez ustanowiony system wskaźników ryzyka operacyjnego umożliwiających ocenę zmian poziomu ryzyka operacyjnego w czasie oraz czynników mających wpływ na jego poziom w działalności.

Raportowanie polega na komunikacji o poziomie ryzyka operacyjnego oraz efektach monitorowania i kontrolowania różnym poziomom decyzyjnym. Częstotliwość poszczególnych raportów oraz zakres informacji są dostosowane do potrzeb informacyjnych na poszczególnych poziomach decyzyjnych.

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, m.in. 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 przekroczeniu poziomu tolerancji na ryzyko operacyjne.

Aktualność planów ciągłości działania w podmiotach Grupy PZU jest utrzymywana i cyklicznie testowana.

## Ryzyko modeli

Biorąc pod uwagę rosnące znaczenie zakresu wykorzystania modeli oraz zakwalifikowanie ryzyka modeli jako ryzyka istotnego dla Grupy PZU, w 2018 roku rozpoczęty został formalny proces identyfikacji i oceny tego ryzyka. Proces ten ma na celu zapewnienie wysokiej jakości stosowanych praktyk dotyczących zarządzania tym ryzykiem. Wdrażany jest on obecnie w spółkach PZU i PZU Życie.

Ryzyko modeli zdefiniowane zostało 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.



W podmiotach sektora bankowego, z uwagi na wysoką istotność ryzyka modeli, zarządzanie tym rodzajem ryzyka zostało wdrożone w ubiegłych latach w ramach dostosowania do wymogów rekomendacji W KNF. Oba banki określiły standardy procesu zarządzania ryzykiem modeli, w tym zasady budowy modeli oraz oceny jakości ich działania, przy zapewnieniu właściwych rozwiązań w ramach ładu korporacyjnego.

## Ryzyko braku zgodności

Jest to ryzyko niedostosowania się lub naruszenia przez podmioty Grupy PZU lub osoby powiązane z podmiotami Grupy przepisów prawa, regulacji wewnętrznych oraz przyjętych przez podmioty Grupy PZU standardów postępowania, w tym norm etycznych, które skutkują lub mogą skutkować poniesieniem przez Grupę PZU lub osoby działające w jej imieniu sankcji prawnych, powstania strat finansowych bądź utraty reputacji lub wiarygodności.



Proces zarządzania ryzykiem braku zgodności na poziomie PZU i PZU Życie dotyczy zarówno działań systemowych, realizowanych przez Biuro Compliance, jak również bieżącego zarządzania ryzykiem braku zgodności, za które odpowiadają kierujący jednostkami i komórkami organizacyjnymi w Spółkach. Identyfikowanie i ocena ryzyka braku zgodności realizowane są dla poszczególnych procesów wewnętrznych PZU i PZU Życie, zgodnie z podziałem odpowiedzialności za raportowanie. Dodatkowo Biuro Compliance identyfikuje ryzyko compliance na podstawie informacji wynikających z procesu legislacyjnego, ze zgłoszeń do rejestrów konfliktu interesów, prezentów oraz nieprawidłowości, a także wpływających do Biura zapytań.



Wśród działań systemowych wskazać należy kwestie takie jak:

- opracowywanie i wdrażanie założeń systemowych i spójnych z nimi regulacji wewnętrznych;
- rekomendowanie pozostałym podmiotom Grupy PZU rozwiązań w zakresie sposobu realizacji spójnej funkcji compliance oraz systemowego zarządzania ryzykiem braku zgodności;
- monitorowanie procesu zarządzania ryzykiem braku zgodności obejmującego w szczególności: dokonywanie analiz ryzyka braku zgodności, przegląd stanu realizacji wytycznych podmiotów zewnętrznych w zakresie zarządzania ryzykiem braku zgodności;
- udzielanie konsultacji oraz wydawanie interpretacji i wytycznych w zakresie stosowania przyjętych standardów postępowania oraz zarządzania ryzykiem braku zgodności;
- planowanie i realizacja szkoleń oraz prowadzenie działań komunikacji wewnętrznej w zakresie zapewnienia zgodności;
- sporządzanie raportów i informacji w zakresie ryzyka braku zgodności.

Z kolei działania kierujących komórkami i jednostkami organizacyjnymi, związane z bieżącym zarządzaniem ryzykiem braku zgodności oznaczają m.in.:

- identyfikację i ocenę ryzyka w nadzorowanym obszarze;
- pomiar ryzyka;
- ustalanie instrumentów zabezpieczających oraz ograniczających liczbę i skalę występujących nieprawidłowości;
- raportowanie do Biura Compliance zagrożeń i zdarzeń z zakresu ryzyka braku zgodności;
- podejmowanie działań mitygujących;
- stałe monitorowanie ryzyka braku zgodności.

Dodatkowo Biuro Compliance na poziomie PZU dba o spójne i jednolite standardy rozwiązań compliance we wszystkich podmiotach Grupy PZU, jak również monitoruje ryzyko braku zgodności w skali Grupy PZU.

W 2018 roku podmioty Grupy PZU posiadały systemy zgodności dostosowane do standardów wyznaczonych przez PZU.

Za przekazywanie pełnej informacji na temat ryzyka braku zgodności w podmiotach Grupy odpowiedzialne są jednostki ds. zgodności. Jednostki te mają za zadanie dokonanie oceny i pomiaru ryzyka braku zgodności oraz podjęcie odpowiednich działań zaradczych, które mitygują materializację tego ryzyka.

Podmioty Grupy PZU przekazują na bieżąco informację na temat ryzyka braku zgodności do Biura Compliance PZU i PZU Życie. Biuro Compliance natomiast dokonuje m.in.:

- analizy raportów miesięcznych i kwartalnych otrzymanych od jednostek ds. zgodności podmiotów Grupy;
- oceny wpływu ryzyka braku zgodności podmiotów na Grupę PZU;
- analizy wykonania zaleceń wydanych spółkom z zakresu realizacji funkcji compliance;
- wsparcia jednostek ds. zgodności podmiotów Grupy PZU przy ocenie ryzyka braku zgodności;
- raportowania Zarządowi i Radzie Nadzorczej PZU.

Ryzyko braku zgodności uwzględnia w szczególności ryzyko niedostosowania działalności podmiotów Grupy PZU do zmieniającego się otoczenia prawnego. Materializacja tego ryzyka może nastąpić w związku z brakiem jasnych i jednoznacznych przepisów lub ich całkowitym brakiem czyli z tzw. luką prawną. Może to powodować nieprawidłowości w działalności Grupy PZU, co w konsekwencji może przyczynić się do wzrostu kosztów (np. z uwagi na kary finansowe), jak i zwiększenia ryzyka utraty reputacji, a więc spadku wiarygodności Grupy na rynku (w efekcie możliwość poniesienia straty finansowej).

Z uwagi na szeroki zakres działalności Grupy PZU, na ryzyko utraty reputacji ma również wpływ ryzyko sporów sądowych o różnej wartości, które dotyczy przede wszystkim spółek ubezpieczeniowych wchodzących w skład Grupy .

Identyfikowanie i ocena ryzyka braku zgodności w podmiotach Grupy realizowana jest dla poszczególnych procesów wewnętrznych tych spółek przez kierujących komórkami organizacyjnymi, zgodnie z podziałem odpowiedzialności za raportowanie. Dodatkowo jednostki ds. compliance w podmiotach Grupy PZU identyfikują ryzyko braku zgodności na podstawie informacji wynikających ze zgłoszeń do rejestrów konfliktu interesów, prezentów oraz nieprawidłowości, a także wpływających zapytań.

Ocena i pomiar ryzyka braku zgodności dokonywane są poprzez określenie skutków materializacji ryzyka:

- finansowych, wynikających m.in. z kar administracyjnych, wyroków sądowych, decyzji UOKiK, kar umownych oraz odszkodowań;
- niematerialnych, dotyczących utraty reputacji, w tym uszczerbku w zakresie wizerunku i marki Grupy PZU.

# Zarządzanie ryzykiem

Monitorowanie ryzyka braku zgodności dokonywane jest w szczególności poprzez:

- analizę raportów otrzymywanych od kierujących jednostkami i komórkami organizacyjnymi;
- monitoring wymogów regulacyjnych i dostosowania działalności do zmieniającego się otoczenia prawnego podmiotów Grupy PZU;
- udział w pracach legislacyjnych w zakresie zmian obowiązujących powszechnie przepisów;
- podejmowanie aktywności w organizacjach branżowych;
- koordynację procesów kontroli zewnętrznej;
- koordynację realizacji obowiązków informacyjnych giełdowych (PZU) i ustawowych;
- popularyzację w Grupie PZU wiedzy z obszaru prawa konkurencji i ochrony konsumentów wśród pracowników z dostosowaniem do obszaru działalności;
- monitoring orzecznictwa antymonopolowego oraz postępowań prowadzonych przez Prezesa UOKiK;
- przegląd realizacji zaleceń jednostki ds. compliance Grupy PZU;
- zapewnienie spójnej realizacji funkcji compliance w Grupie PZU.

Działania zarządcze w zakresie reakcji na ryzyko braku zgodności obejmują w szczególności:

- akceptację ryzyka m.in. wobec zmian prawnych i regulacyjnych;
- ograniczanie ryzyka, w tym: dostosowanie procedur i procesów w kontekście wymogów regulacyjnych, opiniowanie i projektowanie regulacji wewnętrznych pod względem zgodności, uczestnictwo w procesie uzgadniania działań marketingowych;
- unikanie ryzyka poprzez zapobieganie angażowaniu w działania niezgodne z obowiązującymi wymogami regulacyjnymi, dobrymi praktykami rynkowymi lub mogące negatywnie wpłynąć na wizerunek.

W ramach ograniczania ryzyka braku zgodności na poziomie systemowym i bieżącym realizowane są m.in. następujące działania mitygujące:

- bieżąca realizacja efektywnej funkcji zgodności jako jednej z funkcji kluczowych w systemie zarządzania w podmiotach Grupy PZU;
- udział w konsultacjach z organami ustawodawczymi i nadzoru (podmioty nadzorowane Grupy PZU) na etapie tworzenia regulacji (konsultacje społeczne);

- delegowanie przedstawicieli podmiotów nadzorowanych Grupy PZU do udziału w pracach komisji przy organach nadzoru;
- prowadzenie projektów wdrożeniowych dla nowych regulacji;
- szkolenia pracowników podmiotów Grupy w zakresie nowych regulacji, standardów postępowania i rekomendowanych działań zarządczych;
- opiniowanie regulacji wewnętrznych podmiotów Grupy PZU i rekomendowanie ewentualnych zmian pod kątem ich zgodności z przepisami prawa i przyjętymi standardami postępowania;
- weryfikacja procedur i procesów w kontekście ich zgodności z przepisami prawa i przyjętymi standardami postępowania;
- wyprzedzające dostosowywanie dokumentacji do zbliżających się zmian wymogów prawnych;
- systemowy nadzór PZU nad realizacją funkcji zgodności w podmiotach Grupy PZU.

W 2018 roku – z racji wejścia w życie kluczowych zmian prawnych – obszar compliance był zaangażowany w prace związane z dostosowaniem Spółki do nowych regulacji. W tym przede wszystkim do wymogów wynikających z następujących aktów prawnych:

- ustawy z 11 maja 2017 roku o biegłych rewidentach, firmach audytorskich oraz nadzorze publicznym;
- rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 27 kwietnia 2016 roku w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych);
- ustawy z 16 grudnia 2016 roku o zasadach zarządzania mieniem państwowym;
- dyrektywy z 15 maja 2014 roku w sprawie rynków instrumentów finansowych (MIFID II) (regulacja istotna dla niektórych podmiotów z Grupy PZU, w szczególności TFI);
- ustawy z 15 grudnia 2017 roku o dystrybucji ubezpieczeń;
- ustawy z 1 marca 2018 roku o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu.



## Koncentracja ryzyka

W ramach zarządzania poszczególnymi rodzajami ryzyka Grupa PZU identyfikuje, mierzy i monitoruje koncentrację ryzyka, przy czym dla sektora bankowego procesy te realizowane są na poziomie poszczególnych podmiotów zgodnie z wymogami sektorowymi. W celu wypełnienia obowiązków regulacyjnych jakie nałożone są na grupy kapitałowe identyfikowane jako konglomeraty finansowe trwają obecnie intensywne prace dostosowawcze w zakresie wdrożenia modelu zarządzania znaczącą koncentracją ryzyka w konglomeracie finansowym.

Obecnie Grupa PZU identyfikuje następujące typy koncentracji ryzyka:

- w ramach ryzyka aktuarialnego identyfikuje się koncentrację ryzyka w odniesieniu do możliwych szkód spowodowanych przez zdarzenia katastroficzne, w szczególności takich jak powódzie i huragany oraz koncentracje na dużych ryzykach korporacyjnych, przy czym stosowany program reasekuracji w obu przypadkach pozwala na redukcję wielkości potencjalnej szkody na udziale własnym;
- w ramach ryzyka kredytowego oraz rynkowego koncentracja ryzyka jest identyfikowana na poziomie grup kapitałowych, sektorów gospodarki oraz krajów;
- w ramach ryzyka operacyjnego oraz innych istotnych ryzyk nie zidentyfikowano koncentracji ryzyka.

Koncentracja ryzyka w zidentyfikowanych obszarach podlega regularnemu pomiarowi i monitoringowi.

## 7.6 Wrażliwość na ryzyko

### Ryzyko dotyczące aktywów finansowych

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

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

### Ryzyko dotyczące stóp technicznych i śmiertelności

W tabeli na stronie 168 zaprezentowano analizę wrażliwości wyniku netto oraz kapitałów własnych na zmianę założeń wykorzystywanych przy wyliczaniu rezerwy na skapitalizowaną wartość rent. Analiza ta nie uwzględnia wpływu zmian wyceny lokat uwzględnianych przy wyliczaniu wartości rezerwy.

Ryzyko stopy procentowej – możliwość poniesienia straty na skutek zmiany wartości instrumentów finansowych lub aktywów oraz zmiany wartości bieżącej prognozowanych przepływów ze zobowiązań, w wyniku zmian w strukturze terminowej rynkowych stóp procentowych lub wahań zmienności rynkowych stóp procentowych wolnych od ryzyka.

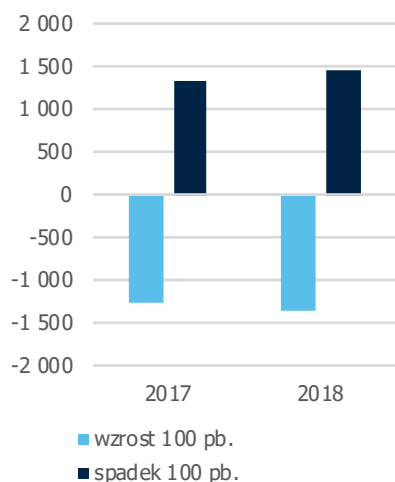
Ryzyko walutowe – możliwość poniesienia straty na skutek zmian wartości aktywów, zobowiązań i instrumentów finansowych w wyniku zmian kursów wymiany walut lub wahań zmienności kursów wymiany walut.

Wrażliwość portfela aktywów (w mln zł)	Zmiana czynnika ryzyka	31 grudnia 2018	31 grudnia 2017
		Zmiana wartości portfela	Zmiana wartości portfela
Ryzyko stopy procentowej	spadek 100 pb.	1 450	1 334
	wzrost 100 pb.	(1 369)	(1 250)
Ryzyko walutowe	wzrost 20%	(110)	(219)
	spadek 20%	148	295
Ryzyko cen instrumentów kapitałowych	wzrost 20%	190	350
	spadek 20%	(190)	(350)

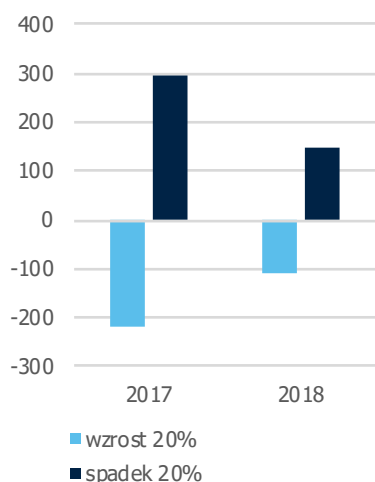


# Zarządzanie ryzykiem

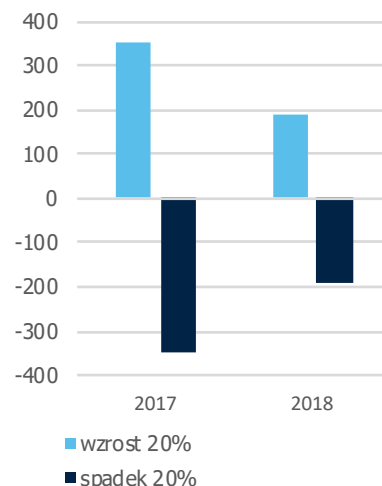
## Ryzyko stopy procentowej



## Ryzyko walutowe



## Ryzyko cen instrumentów kapitałowych



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

Różnice we wrażliwości portfela aktywów pomiędzy rokiem 2017 i 2018 wynikają z realizacji przyjętej strategii lokacyjnej i dostosowania do niej portfela lokat.

Wrażliwość rezerw	Wpływ zmiany założeń na wynik finansowy netto i kapitały własne	
	31 grudnia 2018	31 grudnia 2017
<b>Zmiana założeń dla rezerwy na skapitalizowaną wartość rent na udziale własnym w ubezpieczeniach majątkowych i pozostałych osobowych (w mln zł)</b>		
Stopa techniczna – podwyższenie o 0,5 p.p.	426	407
Stopa techniczna – obniżenie o 1,0 p.p.	(1 105)	(1 051)
Śmiertelność 110% obecnie założonej	127	127
Śmiertelność 90% obecnie założonej	(142)	(141)
<b>Zmiana założeń dla ubezpieczeń rentowych w ubezpieczeniach na życie (w mln zł)</b>		
Stopa techniczna - obniżenie o 1,0 p.p.	(25)	(27)
Śmiertelność 90% obecnie założonej	(11)	(11)
<b>Zmiana założeń dla rezerw w ubezpieczeniach na życie z wyłączeniem rezerw w ubezpieczeniach rentowych (w mln zł)</b>		
Stopa techniczna - obniżenie o 1,0 p.p.	(2 062)	(2 092)
Śmiertelność 110% obecnie założonej	(869)	(881)
110% zachorowalności i wypadkowości	(143)	(148)

## Działalność bankowa



### Ryzyko stopy procentowej

Ryzyko stopy procentowej definiowane jest jako ryzyko negatywnego wpływu poziomu rynkowych stóp procentowych na bieżący wynik lub wartość bieżącą netto kapitałów

banku. Zarządzając ryzykiem stopy procentowej, banki kierują się celem zabezpieczenia wartości ekonomicznej kapitału oraz realizacji założonego wyniku odsetkowego w ramach przyjętych limitów.

Poniższa tabela przedstawia szacowaną zmianę wyceny danej transakcji/pozycji w wyniku przesunięcia krzywej dochodowości w danym jej punkcie o 1 punkt bazowy (BPV).

<b>BPV (tys. zł)</b> (przesunięcie o 1 pb.)	<b>31.12.2018</b>	<b>31.12.2017</b>
Grupa Banku Pekao	3 540	437
Grupa Alior Bank	2 251	537

### Ryzyko walutowe

Podstawowym narzędziem pomiaru ryzyka walutowego w obu bankach jest model wartości zagrożonej (VaR – Value at Risk), który oznacza potencjalną wartość straty na utrzymywanych pozycjach walutowych związanych ze zmianami kursów walutowych, przy zachowaniu założonego poziomu ufności równego 99% oraz okresu utrzymania pozycji. Wielkość jest ustalana codziennie dla poszczególnych obszarów odpowiedzialnych za podejmowanie i zarządzanie ryzykiem, indywidualnie oraz łącznie.

<b>VaR, 1dniowy - ryzyko walutowe - księga handlowa (tys. zł)</b>	<b>31.12.2018</b>	<b>31.12.2017</b>
Grupa Banku Pekao	117	739
Grupa Alior Bank	49	50

## 7.7 Działalność reasekuracyjna



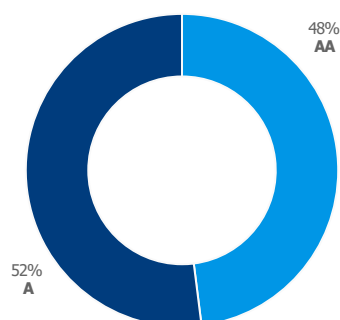
Ochrona reasekuracyjna w ramach Grupy PZU zabezpiecza działalność ubezpieczeniową, ograniczając skutki wystąpienia zjawisk o charakterze katastroficznym, mogących

w negatywny sposób wpłynąć na sytuację finansową zakładów ubezpieczeń. Zadanie to realizowano poprzez reasekuracyjne umowy obligatoryjne wraz z uzupełniającą je reasekuracją fakultatywną.

### Umowy reasekuracyjne PZU

Na bazie zawartych umów reasekuracyjnych PZU ogranicza swoje ryzyko związane ze szkodami o charakterze katastroficznym (np. powódź, huragan) m.in. poprzez katastroficzną nieproporcjonalną umowę nadwyżki szkód oraz związane ze skutkami dużych pojedynczych szkód w ramach umów reasekuracji nieproporcjonalnej chroniącej portfele ubezpieczeń majątkowych, technicznych, morskich, lotniczych, odpowiedzialności cywilnej i odpowiedzialności cywilnej z ubezpieczeń komunikacyjnych. Ograniczenie ryzyka PZU jest realizowane także poprzez reasekurację portfela ubezpieczeń finansowych.

### Składka reasekuracyjna z umów obligatoryjnych PZU według ratingu S&P/AM Best



Partnerzy reasekuracyjni PZU posiadają wysokie oceny ratingowe według agencji S&P. Świadczy to o dobrej pozycji finansowej reasekuratora i zapewnia bezpieczeństwo Spółce.

Działalność PZU w zakresie reasekuracji czynnej obejmuje pozostałe spółki ubezpieczeniowe Grupy PZU. Dalsze zaangażowanie w ochronę spółek bałtyckich oraz LINK4 i TUW PZUW powoduje wzrost przypisu składki PZU z tego tytułu.

# Zarządzanie ryzykiem

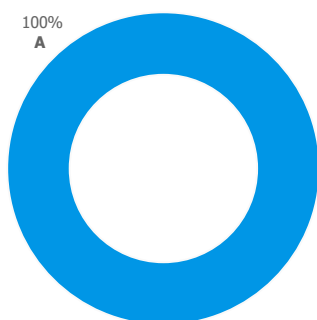
Ponadto, PZU pozyskuje składkę przypisaną brutto SŁOWNIK z reasekuracji czynnej w ramach działalności na rynku krajowym i zagranicznym, poprzez reasekurację fakultatywną oraz obligatoryjną.

## Umowy reasekuracyjne PZU Życie

W ramach umowy reasekuracji biernej, zawartej przez PZU Życie, realizowana jest ochrona portfela PZU Życie przed kumulacją ryzyk oraz ochrona pojedynczych polis z wyższymi sumami ubezpieczenia.

Partnerzy reasekuracyjni posiadają wysokie oceny ratingowe według agencji S&P. Świadczy to o dobrej pozycji finansowej reasekuratora i zapewnia bezpieczeństwo Spółce.

## Składka reasekuracyjna z umów obligatoryjnych PZU Życie według ratingu Standard & Poor's



## Umowy reasekuracyjne spółek zagranicznych Grupy PZU oraz LINK4 i TUV PZUW

Pozostałe spółki ubezpieczeniowe Grupy PZU, tj. Lietuvos Draudimas, Lietuvos Draudimas Oddział w Estonii, AAS Balta, PZU Ukraina, LINK4 i TUV PZUW, posiadają ochronę reasekuracyjną dopasowaną do profilu prowadzonej działalności oraz swojej sytuacji finansowej. Każdy istotny portfel ubezpieczeń zabezpieczony jest odpowiednią umową obligatoryjną. Ochrona reasekuracyjna zapewniona jest w większości przez PZU, który transferuje na zewnątrz Grupy część przyjętego ryzyka.

## 7.8 Zarządzanie kapitałem

3 października 2016 roku Rada Nadzorcza PZU podjęła uchwałę (Raport Bieżący 61/2016 z 4 października 2016 roku) w sprawie zatwierdzenia **Polityki kapitałowej i dywidendowej Grupy PZU na lata 2016 – 2020** („Polityka”). W 2018 roku nie były dokonywane zmiany w tej Polityce.

Wprowadzenie Polityki wynikało z wdrożenia od 1 stycznia 2016 roku Dyrektywy 2009/138/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z 25 listopada 2009 roku w sprawie podejmowania i prowadzenia działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej (Wyłączalność II), z późniejszymi zmianami, Ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej z 11 września 2015 roku oraz wygaśnięcia „Polityki kapitałowej i dywidendowej Grupy PZU na lata 2013 – 2015” zaktualizowanej w maju 2014 roku.

Zgodnie z Polityką, Grupa PZU dąży do:

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

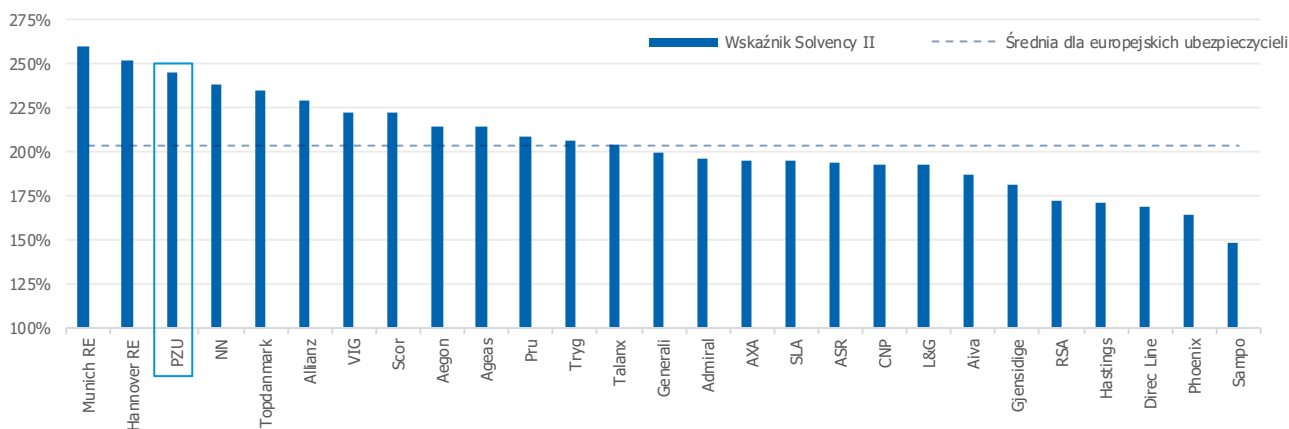
Polityka zarządzania kapitałem opiera się na następujących zasadach:

- zarządzanie kapitałem (w tym kapitałem nadwyżkowym) Grupy PZU na poziomie PZU jako podmiotu dominującego;
- utrzymanie docelowych współczynników wypłacalności na poziomie 200% dla Grupy PZU, PZU oraz PZU Życie (wg Wypłacalność II);
- utrzymanie wskaźnika dźwigni finansowej Grupy PZU na poziomie nie wyższym niż 0,35;
- zapewnienie środków na rozwój i akwizycje w najbliższych latach;
- brak emisji akcji przez PZU w okresie obowiązywania Polityki.

Wg stanu na koniec III kwartału 2018 roku oszacowany wskaźnik wypłacalności Grupy PZU (liczony wg formuły standardowej Solwency II SŁOWNIK) wyniósł 245% i pozostał powyżej średniego wskaźnika wypłacalności dla grup ubezpieczeniowych w Europie.



## Wskaźnik Wypłacalność II dla Grupy PZU na tle europejskich ubezpieczycieli



Źródło: Dane z raportów spółek. Dane po III kw. 2018 dla Aegon, Ageas, Allianz, ASR, AXA, CNP, Generali, Gjensidige, Munich Re, NN, PZU, RSA, Sampo, Scor Topdanmark and Tryg; dla pozostałych spółek po II kw. 2018.

W Banku Pekao i Alior Bank, współczynnik wypłacalności oraz współczynnik Tier1 zostały obliczone na podstawie Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 575/2013 z dnia 26 czerwca 2013 roku w sprawie wymogów ostrożnościowych dla instytucji kredytowych i firm inwestycyjnych (Rozporządzenie CRR SŁOWNIK), a także poszczególnych rodzajów ryzyka zidentyfikowanego w ramach procesu oceny adekwatności kapitału wewnętrznego (ICAAP).

Współczynnik wypłacalności	III kw. 2018	2017
<b>SCR</b>		
<b>Grupa PZU</b>	245%	208%
PZU*	316%	280%
PZU Życie*	493%	437%
<b>MCR</b>		
<b>Grupa PZU</b>	457%	351%
PZU*	1 174%	1 039%
PZU Życie*	1 095%	971%
<b>CRR</b>		
Grupa Pekao – łączny współczynnik wypłacalności	17,4%	17,1%
Tier 1	15,8%	16,1%
Grupa Alior Bank – łączny współczynnik wypłacalności	15,9%	15,2%
Tier 1	12,8%	12,1%

\*dane nieaudytowane



## Kreuję - edukuję



Pracując w PZU masz realny wpływ na rzeczywistość z jaką codziennie stykają się nasi klienci. Twoje pomysły naprawdę mają znaczenie i często są pierwszym krokiem do zmiany przestrzeni, w której wspólnie funkcjonujemy. Bądź częścią dużych projektów w dynamicznej firmie i kreuj bezpieczne otoczenie.

PZU. Taka praca ma sens.

Więcej na: <http://bit.ly/2CKPfh0>



# 8.

## Grupa PZU na rynku kapitałowym i rynku dłużnym

W ciągu 12 miesięcy 2018 roku kapitalizacja PZU urosła o 4,6 mld zł. Uwzględniając 2,2 mld zł wypłaconej dywidendy, roczna stopa zwrotu z akcji wyniosła 10,1%. Benchmarkowy indeks WIG zanotował w tym okresie 9,5% straty r/r.

### **W rozdziale:**

1. Rynek akcji i obligacji
2. Notowania akcji PZU
3. Sektor bankowy na GPW
4. Relacje inwestorskie PZU
5. Rekomendacje analityków dla akcji PZU
6. Polityka kapitałowa i dywidendowa Grupy PZU
7. Finansowanie dłużne PZU, Pekao oraz Alior Bank
8. Rating
9. Kalendarium głównych wydarzeń korporacyjnych PZU w 2019 roku

# Grupa PZU na rynku kapitałowym i rynku dłużnym

## 8.1 Rynek akcji i obligacji

Początek 2018 roku na światowych rynkach finansowych był kontynuacją bardzo dobrych nastrojów, panujących na niemalże wszystkich klasach aktywów w 2017 roku. 23 stycznia 2018 roku indeks WIG, podążając za wzrostem globalnego apetytu na ryzyko, osiągnął historyczny szczyt na poziomie 67 529,39 pkt. Dalsza część roku dla rynku polskiego przebiegała już w znacznie gorszych nastrojach. Na koniec 2018 roku indeks WIG spadł o 9,5% r/r i zatrzymał się na poziomie 57 690,50 pkt. Podobna sytuacja panowała również na głównych parkietach w Londynie, Frankfurtach czy Paryżu, które odnotowały ponad 10% straty r/r. Niewiele lepiej zakończył rok główny amerykański index S&P500, spadając o 7% r/r. Indeks MSCI ACWI - All Country World Index – (zawierający akcje z 46 różnych krajów, z których 23 klasyfikowane są jako rynki rozwinięte, a pozostałe 23 kraje uznawane są za rynki wschodzące) stracił w 2018 roku 11,2% r/r, znosząc tym samym połowę zwyżki wypracowanej w 2017 roku.

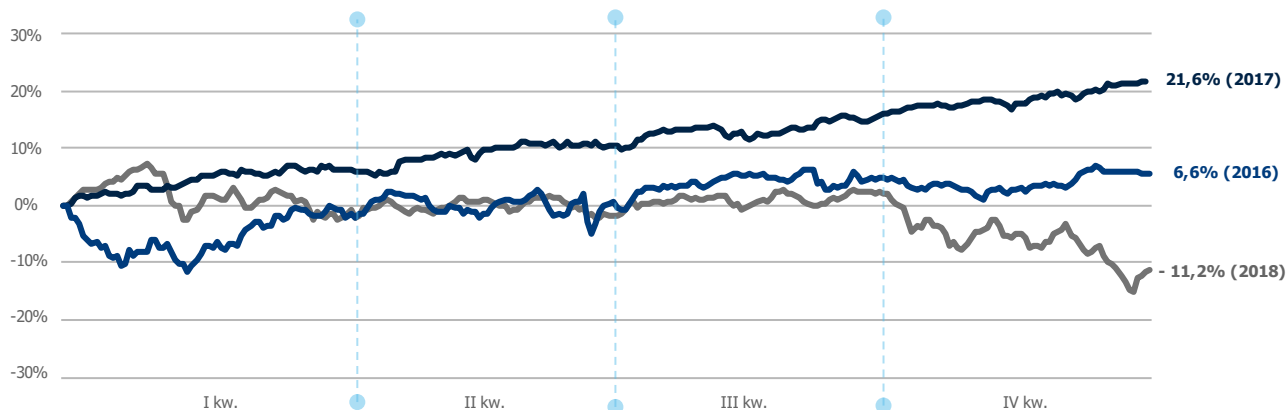
Analogicznie do 2017 roku o sytuacji na rynkach finansowych decydowała głównie działalność banków centralnych. Uwaga inwestorów skupiona była w szczególności na retoryce i decyzjach amerykańskiego banku centralnego (FED), który aż 4-krotnie podnosił stopy procentowe. Ostatnia podwyżka miała miejsce 19 grudnia (do poziomu 2,25-2,5%), towarzyszyła jej zapowiedź dwóch kolejnych w 2019 roku. Jednocześnie w całym 2018 roku FED redukowałą płynność rynku poprzez operację *quantitative tightening*, tj. zmniejszania bilansu poprzez ograniczenie reinwestycji zapadających obligacji.

Redukcję ilości taniego pieniądza zapowiedział również Europejski Bank Centralny, który ogłosił zakończenie „luzowania ilościowego” (skupu obligacji) do końca 2018 roku (zapowiadając przy tym brak podwyżek stóp do końca 2019 roku i utrzymanie reinwestycji odsetek oraz kapitału z zapadających papierów). W sierpniu 2018 roku również bank centralny Anglii podniósł stopy procentowe (do 0,75%), dopuszczając przy tym możliwość kolejnych podwyżek, w szczególności w związku z potencjalnymi turbulencjami dotyczącymi Brexit.

Działania podejmowane przez główne banki centralne, zmierzające do stopniowego zaostrzenia polityki pieniężnej przełożyły się na spadek płynności i trudniejszy dostęp do taniego pieniądza. Wpłynęło to w pierwszej kolejności na spadek zaufania do aktywów o podwyższonym ryzyku, w szczególności do akcji rynków wschodzących. Efekt odpływu kapitału spotęgowała silna aprecjacja dolara (w całym 2018 roku kurs dolara USA wyrażony w złotych wzrósł o 8% do 3,76 zł). Negatywne nastawienie do tych rynków (efekt zarażenia) zwiększyły jeszcze poważne turbulencje walutowe w Argentynie i Turcji. Indeks MSCI rynków wschodzących zanotował spadek o 16,6% r/r.

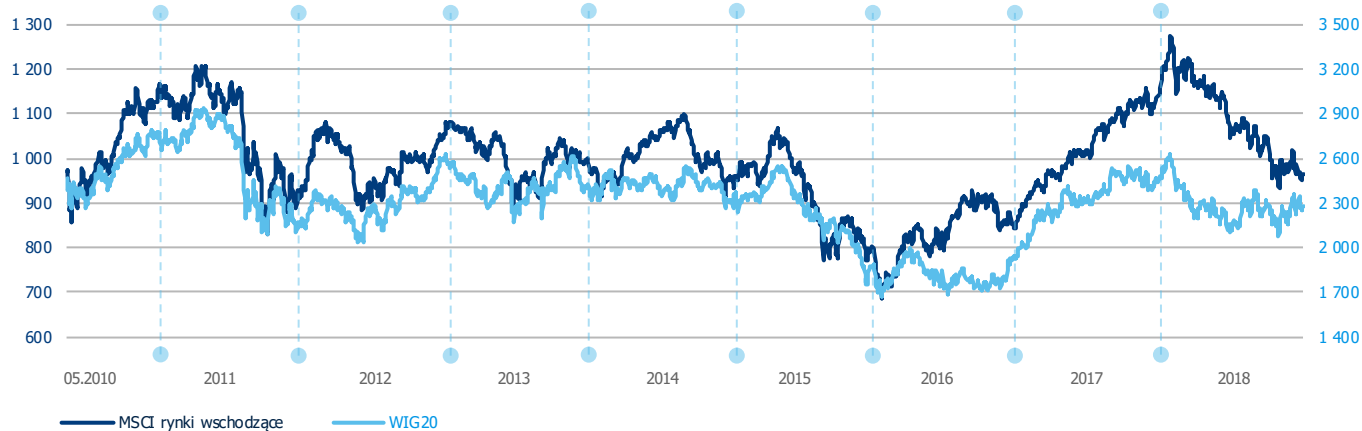
Odpływ kapitału z rynków wschodzących dotknął także polski rynek kapitałowy, który jest zdominowany przez inwestorów zagranicznych (na koniec 2018 roku ich udział wynosił 59%). Dodatkowo na słabość polskiego rynku miały wpływ także czynniki lokalne związane z kłopotami finansowymi Getback oraz zarzutami korupcyjnymi wobec byłego szefa KNF, co miało istotny wpływ na postrzeganie stabilności sektora

### MSCI ACWI (\$) 2016-2018



Źródło: [www.infostrefa.com](http://www.infostrefa.com), [www.msci.com](http://www.msci.com)

## MSCI rynki wschodzące / WIG20



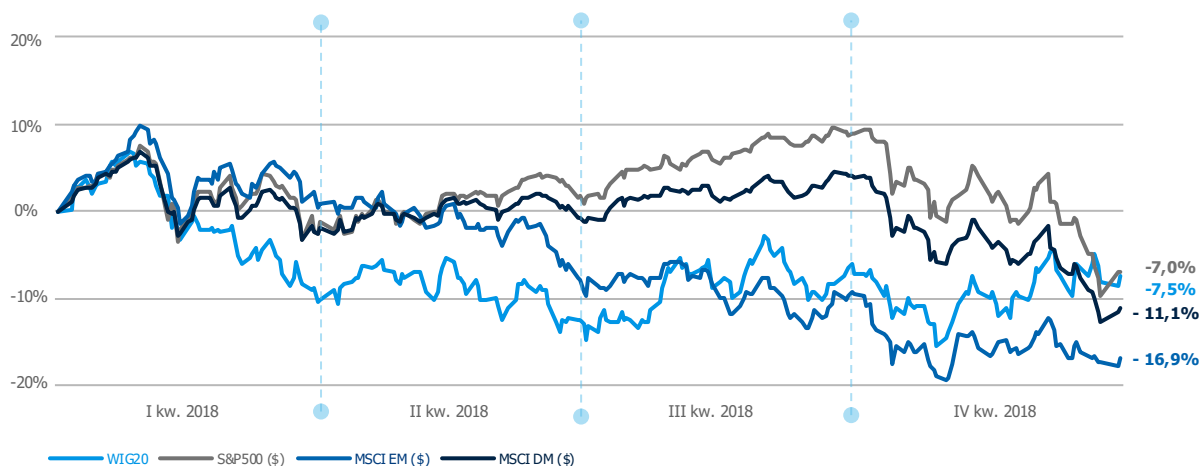
Źródło: [www.infostrefa.com](http://www.infostrefa.com), [www.msci.com](http://www.msci.com)

bankowego (najmocniej reprezentowanego w indeksie WIG20). W rezultacie również indywidualni inwestorzy (na koniec 2018 roku ich udział wyniósł 12%) wycofywali środki z aktywów o charakterze udziałowym (akcje i jednostki funduszy inwestycyjnych). Spadki nie ominęły również rynku TFI. Aktywa funduszy akcyjnych osiągnęły 25,4 mld zł na koniec 2018 roku, wobec 33,2 mld zł na koniec roku 2017. Oznacza to spadek o 7,8 mld zł, w tym wielkość umorzeń jednostek uczestnictwa w tych funduszach wyniosła 3,9 mld zł. Łączne aktywa towarzystw inwestycyjnych spadły o 22,1 mld zł r/r do 256,8 mld zł.<sup>1</sup>

Na tle rynków wschodzących indeks S&P500, wspierany dalszą aprecjacją dolara, radził sobie zdecydowanie lepiej, ustanawiając kolejne rekordy aż do września 2018 roku. Jednak w ostatnim kwartale 2018 roku nastąpił gwałtowny odpływ kapitału z amerykańskiego rynku akcji (na koniec 2018 roku S&P500 spadł o 7% r/r do poziomu 2 485,74 pkt). Słabszy koniec roku to nie tylko pogorszenie się sentymentu do amerykańskiej gospodarki, w związku ze zmniejszającą się stymulacją fiskalną (skutkującą potencjalnym osłabieniem wzrostu gospodarczego), ale także dyskutowanie efektów eskalacji napięć między USA a Chinami. ROZ 2.3 SYTUACJA NA RYNKACH FINANSOWYCH

<sup>1</sup> <https://www.izfa.pl/dane-statystyczne>

## Indeks WIG20 na tle indeksów rynków MSCI EM i DM oraz S&P500



Źródło: [www.infostrefa.com](http://www.infostrefa.com), [www.msci.com](http://www.msci.com)



# Grupa PZU na rynku kapitałowym i rynku dłużnym

## WIG / Obligacje Skarbu Państwa



Źródło: [www.infostrefa.com](http://www.infostrefa.com), [www.msci.com](http://www.msci.com)

Rosnącym wycenom akcji na amerykańskiej giełdzie (pierwsze 9 miesięcy 2018 roku) towarzyszyły spadki cen 10-letnich amerykańskich Treasuries, które trwały nieprzerwanie do października 2018 roku. Natomiast na rynkach europejskich ceny obligacji rosły, w reakcji na napływające dane mogące wskazywać na spowolnienie gospodarcze w strefie euro.

Rentowności polskich obligacji spadały (wzrost cen) na całej długości krzywej dochodowości, przy czym największy ruch wystąpił na obligacjach rocznych oraz 10-letnich.

W całym okresie 2018 roku rentowności 10-letnich obligacji skarbowych spadły o 49 pb. z poziomu 3,30% do poziomu 2,81%. Rentowności papierów 5-letnich spadły o 36 pb. osiągając na koniec roku poziom 2,29% natomiast rentowność 2-letnich obligacji skarbowych spadła w ciągu roku o 37 pb. do 1,34%. Rentowność polskich dłużnych skarbowych papierów wartościowych o rocznym terminie zapadalności spadła o 56 pb. i zakończyła rok na poziomie 0,91%. Benchmarkowy indeks polskich obligacji skarbowych TBSP (obligacje stałokuponowe oraz zerokuponowe) urosł w 2018 roku o 4,7% r/r. ROZ 2.3 SYTUACJA NA RYNKACH FINANSOWYCH

## 8.2 Notowania akcji PZU

PZU zadebiutował na GPW w Warszawie 12 maja 2010 roku. Od dnia debiutu wchodzi w skład indeksu WIG20 oraz WIG, WIG30, WIG-Poland, WIGdiv, WIG20TR, MSCI Poland. Od 2012 roku akcje PZU należą do indeksu zrównoważonego rozwoju RESPECT (potwierdzenie obecności 12 grudnia 2018 roku).

## Indeksy GPW

W 2018 roku indeks największych polskich spółek (WIG20) poruszał się w przedziale pomiędzy 2 083 – 2 630 punktów (w 2017: 1 957 - 2 552 punktów), kończąc ostatnią sesję w roku na poziomie 2 276 punktów (spadek o 7,5% r/r). Jeszcze słabiej zachowywały się w tym okresie indeksy małych i średnich spółek. Indeks mWIG spadł o 19,3% r/r, indeks sWIG spadł o 27,6% r/r.

## Kurs akcji PZU

W 2018 roku akcje PZU utrzymywały się w czołówce najbardziej płynnych spółek na GPW. Z kapitalizacją ponad 37,9 mld złotych na koniec 2018 roku, PZU utrzymał czwartą pozycję pod względem kapitalizacji krajowych spółek notowanych na GPW. Udział PZU w obrotach całego parkietu wyniósł 8,4% (czwarte miejsce). Akcje PZU były też w pierwszej piątce akcji o najwyższej stopie zwrotu w indeksie WIG20 (10,1%), pozostałe 15 spółek wchodzących w skład indeksu zanotowało straty. Jednocześnie PZU był jedyną spółką z branży finansowej w indeksie WIG20, która wygenerowała pozytywną stopę zwrotu w 2018 roku.

Cena maksymalna akcji PZU w 2018 roku wyniosła 47,34 zł (według cen na zamknięciu), a cena minimalna 36,31 zł. W 2017 roku było to odpowiednio 49,06 zł i 32,82 zł.

Po skorygowaniu kursu PZU o wypłacone dywidendy (<http://stooq.pl/pomoc/?q=9&s=pzu>) cena akcji na koniec 2018 roku wzrosła o 10,7% r/r. Najwyższe poziomy ceny były zbliżone do historycznych maksimów notowanych w 2017 roku, jednakże nie zostały one pokonane.



Stopa dywidendy z akcji PZU wyniosła:

**5,9%**

Dywidenda na akcję wypłacona w 2018 roku wyniosła

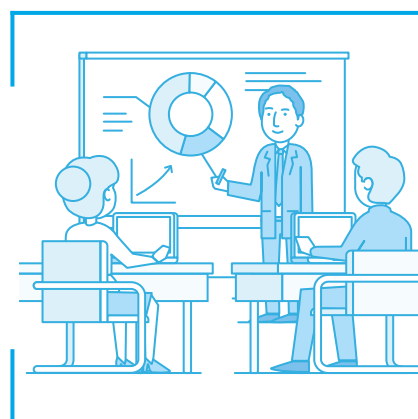
**2,50 zł**

Wskaźnik C/Z (cena / zysk) dla akcji PZU na koniec 2018 roku wyniósł:

**11,8x**

C/WK (cena/wartość księgową)

**2,5x**



Średnia wartość obrotu akcjami PZU na sesję wyniosła

**69,6 mln zł**

a średnia liczba transakcji na sesję

**3 751**

Udział inwestorów zagranicznych w akcjonariacie PZU na koniec 2018 roku wyniósł

**35,0% (13,3 mld zł)**

w tym udział inwestorów z Ameryki Północnej

**13,2% (5,0 mld zł)**

Stopa dywidendy z akcji Pekao wyniosła:

**6,1%**

Dywidenda na akcję wypłacona w 2018 roku wyniosła

**7,90 zł**

Liczba konferencji dla inwestorów instytucjonalnych:

**14** zagranicznych

**6** krajowych

**2** non-deal roadshows w Nowym Jorku, Bostonie i Chicago oraz w Tokio

Liczba wydanych rekomendacji dla akcji PZU w 2018 roku:

**16**

najwyższa cena docelowa na koniec grudnia 2018:

**54,0 zł**

średnia cena docelowa na koniec grudnia 2018:

**48,9 zł**

Udział OFE w akcjonariacie PZU wyniósł

**17,4%**

a udział TFI

**4,9%**

Rating siły finansowej i rating kredytowy dla PZU i PZU Życie nadany przez S&P Global Ratings:

**A- (stabilna)**

Wartość rynkowa PZU na koniec 2018 wyniosła

**37,9 mld zł**

Pekao

**28,6 mld zł**

Alior Bank

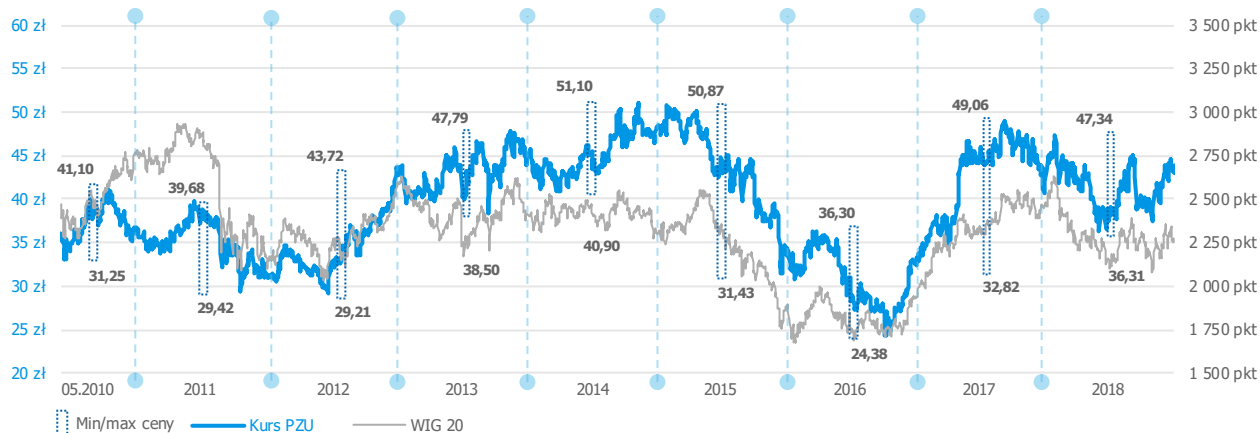
**6,9 mld zł**

Udział inwestorów indywidualnych w akcjonariacie PZU na koniec 2018 roku wyniósł

**7,2% (2,7 mld zł)**

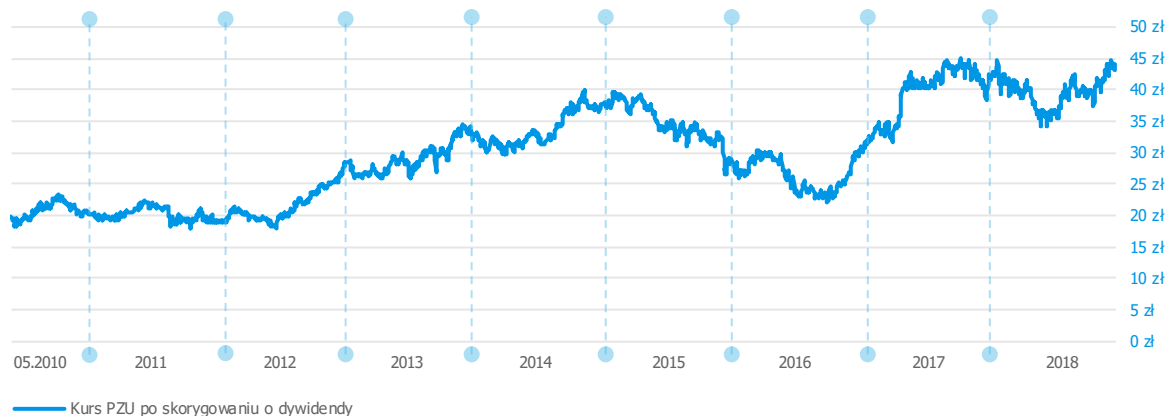
# Grupa PZU na rynku kapitałowym i rynku dłużnym

## Min/max ceny akcji PZU na zamknięciu sesji w okresie 05.2010 – 12.2018



Źródło: [www.infostrefa.com](http://www.infostrefa.com), [www.msci.com](http://www.msci.com)

## Kurs akcji PZU skorygowany o wypłacone dywidendy w okresie 05.2010 – 12.2018

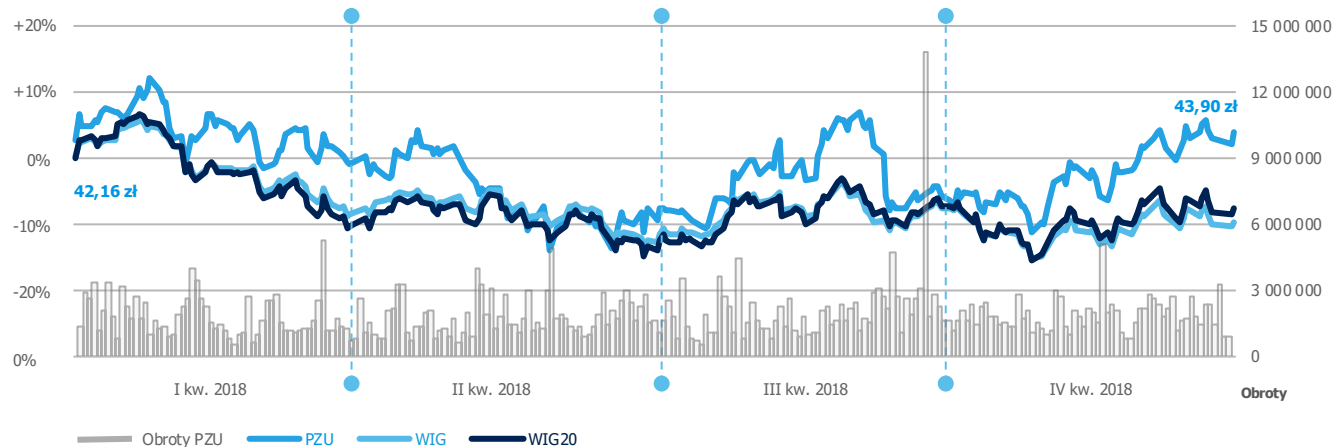


Źródło: [www.stooq.pl](http://www.stooq.pl)

Kurs akcji PZU w 2018 roku osiągnął szczyt 26 stycznia przy wycenie 47,34 zł za akcję. Poziom ten okazał się zakończeniem mocnego ruchu wzrostowego z 2017 roku. Przez dalszą część roku kurs akcji cechował się dużą zmiennością, podążając przy tym za polskimi indeksami benchmarkowymi. Wzrost siły relatywnej PZU wobec indeksu WIG pojawił się dopiero w ostatnim kwartale. Na koniec 2018 roku wartość akcji PZU (po odcięciu z kursu wypłaconej dywidendy) wzrosła o 4,1% r/r wobec spadku indeksu WIG20 o 7,5% r/r. W ujęciu dochodowym (po uwzględnieniu dywidend) w całym roku 2018 PZU zanotowało 10,1% r/r stopy zwrotu w porównaniu do spadku WIG o 9,5% r/r.

Akcje PZU w 2018 roku utrzymywały bardzo wysoką płynność. Średni dzienny spread SŁOWNIK akcji PZU wyniósł zaledwie 7 pb. wobec 16 pb. średniego spreadu dla 20 najbardziej płynnych spółek. Udział akcji PZU w obrotach całego rynku osiągnął 8,4%, a wartość obrotu przekroczyła 17,2 mld zł. Średni dzienny wolumen obrotu akcjami PZU w 2018 roku wyniósł 1,7 mln akcji. Największy dzienny obrót (12,4 mln akcji) został zanotowany na spadkowej sesji (-1,4%) 21 września 2018 roku. Tak duży przepływ kapitału związany był z przeklasyfikowaniem Polski z koszyka rynków wschodzących do rozwiniętych przez agencję FTSE Russel, która pozytywnie oceniła zmiany w polskim otoczeniu

## Kurs akcji PZU na tle WIG i WIG20



Źródło: [www.gpwinfostrefa.pl](http://www.gpwinfostrefa.pl)

regulacyjnym, infrastrukturze, jakości rynku kapitałowego oraz doceniła kształt systemu depozytowo-rozliczeniowego i rozwój rynku instrumentów pochodnych. W rezultacie Polska znalazła się w grupie 25 najbardziej rozwiniętych światowych rynków, do których zaliczane są m.in. Niemcy, Francja, Japonia, Australia i Stany Zjednoczone. Jednocześnie poprzez zmianę tej klasyfikacji Polska trafiła do indeksu Stoxx 600. Sesja 21 września była ostatnią sesją, na której fundusze (głównie pasywne) dokonywały zmian w portfelach (głównie w trakcie fixingu zamknięcia). Skutki decyzji o reklasyfikacji będą możliwe do oceny dopiero w dłuższym terminie, jednak nieuzasadnione okazały się obawy o nadpodaż akcji, w związku ze zmniejszeniem udziału Polski w koszyku krajów rozwiniętych względem rozwijających się. Indeks WIG na zakończeniu sesji 21 września zanotował symboliczny wzrost.

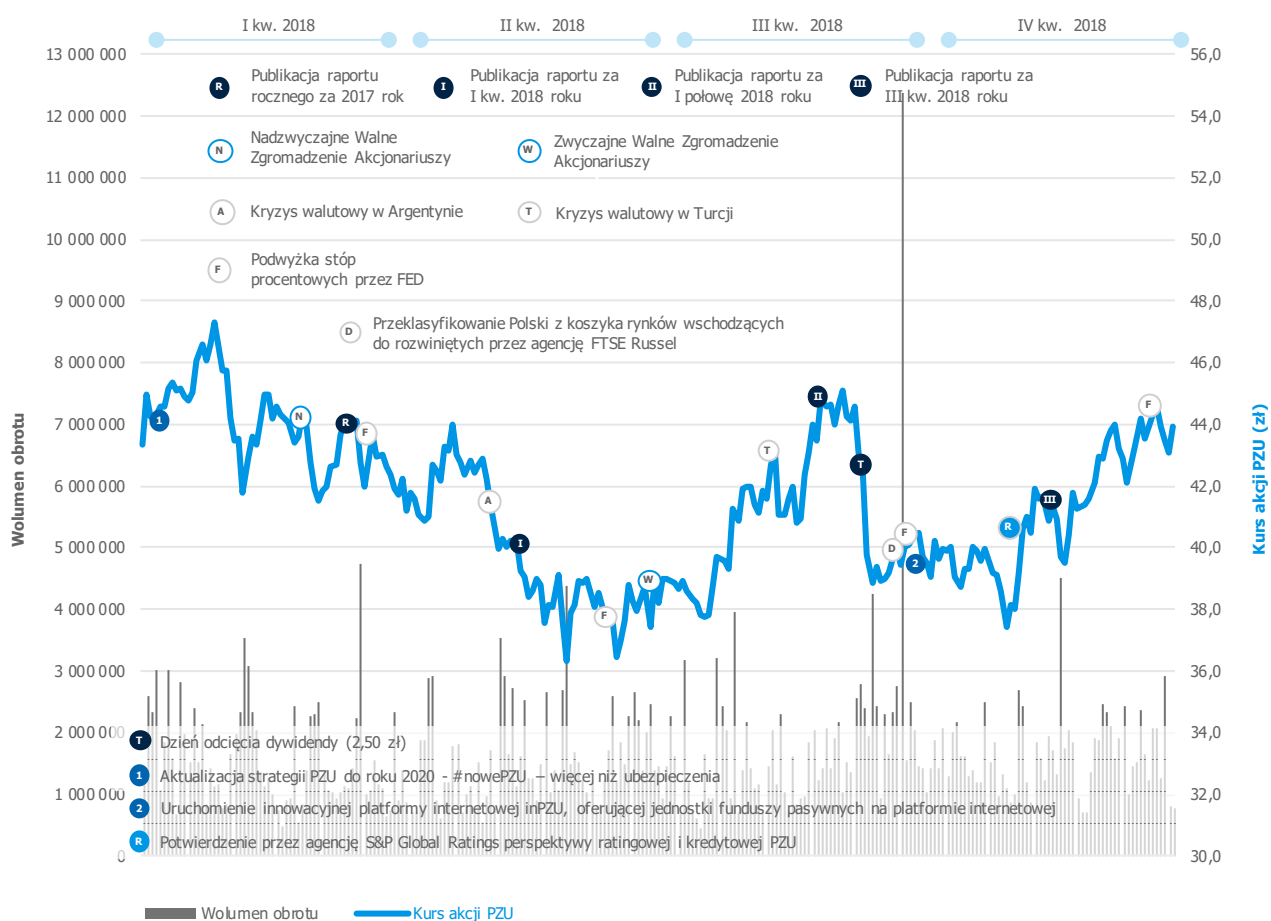
Jednym z głównych czynników, który wpływał na zwiększoną fluktuację wyceny akcji PZU przez większą część 2018 roku, była niepewność w związku ze spekulacjami dotyczącymi możliwej fuzji Alior Bank i Pekeo i jej wpływu na PZU. 23 i 24 października 2017 roku banki poinformowały w raportach bieżących o rozpoczęciu prac mających na celu analizę opcji strategicznych w ramach Grupy PZU z uwzględnieniem potencjalnej transakcji połączenia. Po sesji 7 sierpnia 2018 roku banki podały do wiadomości informację o odstąpieniu od negocjacji i zakończeniu analiz. W uzasadnieniu pojawiła się informacja, że korzystniejsza z punktu widzenia akcjonariuszy będzie oddzielna działalność banków i współpraca w ramach Grupy PZU. Rynek pozytywnie

zareagował na tę informację. Cena akcji PZU na zamknięciu sesji 8 sierpnia 2018 roku wzrosła o 2,5% do 42,6 zł.

Wolumen obrotu (w transakcjach pakietowych pozasesyjnych) na akcjach PZU w 2018 roku wyniósł 9,5 mln (wzrost o 3,9% r/r). Stanowiło to ok. 2,3% wolumenu obrotu w transakcjach sesyjnych w całym 2018 roku.

# Grupa PZU na rynku kapitałowym i rynku dłużnym

## Czynniki wpływające na kurs akcji PZU w 2018 roku



Źródło: [www.gpwinfostrefa.pl](http://www.gpwinfostrefa.pl)

## Kody Quick Response (QR) do transmisji video

**R** Publikacja raportu rocznego za 2017 rok



**I** Publikacja raportu za I kw. 2018 roku



**II** Publikacja raportu za II kw. 2018 roku



**III** Publikacja raportu za III kw. 2018 roku



## Zmienność

W odniesieniu do szerokiego rynku WIG, ryzyko systematyczne PZU wyrażone współczynnikiem beta (kurs akcji PZU względem indeksu WIG dla zmiennych dziennych) wyniosło w 2018 roku 1,23 (1,06 w 2017 roku). Wzrost współczynnika beta związany był ze słabym zachowaniem głównych polskich indeksów, które bez wyjątku zamknęły 2018 rok na minusie. Również w przekroju branżowym sytuacja nie była o wiele lepsza, jedynie WIG-paliwa zanotował pozytywny wynik. Na tym tle notowania akcji PZU zdecydowanie się wyróżniały, notując 4,1% wzrost (uwzględniając odcięcie wypłaconej dywidendy). Zanalizowane odchylenie standardowe dla dziennych zmian kursu akcji PZU wzrosło w 2018 roku o 3,5 p.p. r/r i wyniosło 27,1%. Analogiczne wartości dla WIG i WIG20 wzrosły o 3,4 p.p. i 3,7 p.p., do odpowiednio 15,2% i 18,7%, co było zgodne z globalnym trendem wzrostu zmienności w 2018 roku.

Całkowita stopa zwrotu dla akcjonariuszy PZU (*Total Shareholder Return*), na którą składa się zmiana ceny akcji oraz wartość wypłaconej dywidendy, wyniosła na koniec 2018 roku 10,1% (w latach 2016, 2017 było to odpowiednio 3,7% i 31,2%). Wynik PZU osiągnięty w porównaniu do najbardziej adekwatnej grupy porównawczej (indeks WIG20TR) był w 2018 roku istotnie wyższy niż w 2017 roku, przewyższając benchmarkowy indeks w 2018 roku o 15,5 p.p. w porównaniu do 2,3 p.p. w 2017 roku.

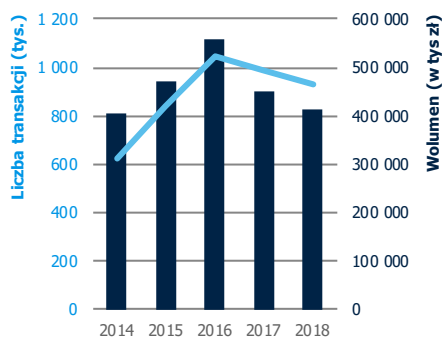
Stopa dywidendy z akcji PZU wypłaconej w 2018 roku (2,50 zł na akcję), liczona do ceny akcji na koniec 2017 roku tj. 42,16 zł, wyniosła 5,9%. Jest to wynikiem o 4 p.p. wyższym od stopy dywidendy dla indeksu WIG20TR<sup>2</sup>. Stopa dywidendy dla indeksu WIG-banki wyniosła 3,4%.

## Wskaźniki

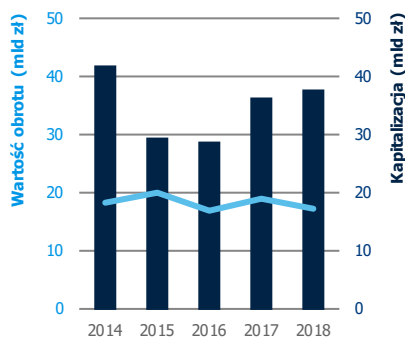
Na koniec 2018 roku akcje PZU charakteryzowała wysoka wartość wskaźnika C/WK SŁOWNIK na poziomie 2,5 tj. dwukrotnie powyżej średniej dla spółek ubezpieczeniowych w Europie. W opinii analityków jest to uzasadnione wysokim wskaźnikiem ROE SŁOWNIK, który na koniec 2018 roku wyniósł 22,1%.

<sup>2</sup> GPW, [https://www.gpw.pl/pub/GPW/statystyki/statystyki\\_kwartalne/20184\\_GPW.xls](https://www.gpw.pl/pub/GPW/statystyki/statystyki_kwartalne/20184_GPW.xls)

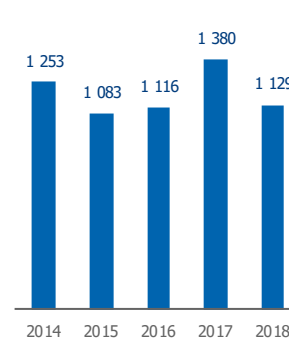
### Wolumen obrotu PZU / liczba transakcji



### Kapitalizacja PZU / wartość obrotu



### Kapitalizacja GPW

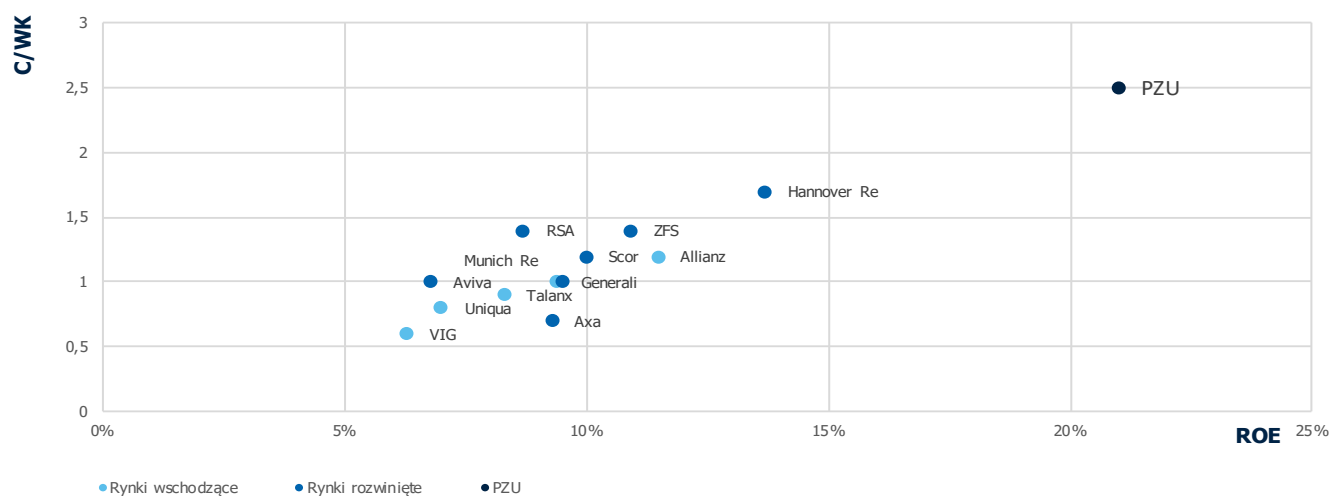


# Grupa PZU na rynku kapitałowym i rynku dłużnym

Statystyka akcji PZU	2018	2017	2016	2015	2014
Kurs maksymalny (zł)	47,34	49,06	36,30	50,87	51,10
Kurs minimalny (zł)	36,31	32,82	24,38	31,43	40,90
Kurs na ostatniej sesji w roku (zł)	43,90	42,16	33,21	34,02	48,60
Średni kurs na sesję (zł)	41,48	42,53	30,76	43,72	45,22
Wartość obrotów (mln zł)	17 183	18 902	16 755	20 145	18 401
Średnia wartość obrotu na sesję (mln zł)	69,6	75,6	66,8	80,3	73,9
Liczba transakcji (szt.)	926 486	985 515	1 046 398	835 471	621 224
Średnia liczba transakcji na sesję	3 751	3 942	4 169	3 329	2 495
Wolumen obrotu (szt.)	415 380 500	448 832 864	558 496 833	470 048 842	407 247 220
Średni wolumen obrotu na sesję (szt.)	1 681 702	1 795 331	2 225 087	1 872 705	1 635 531
Kapitalizacja na koniec okresu (mln zł)	37 908	36 406	28 677	29 377	41 967

Źródło: [www.gpwinfostrafa.pl](http://www.gpwinfostrafa.pl)

## Wycena PZU na tle grupy porównawczej (C/WK i ROE)



Źródło: Bloomberg (3kw. 2018); PZU (3 kw.2018)

Akcje PZU*	2018	2017**	2016	2015	2014
<b>C/WK (P/BV)</b> Cena rynkowa akcji / wartość księgowa na akcję	2,5x	2,6x	2,2x	2,3x	3,2x
<b>WKNA (zł) BVPS (PLN)</b> Wartość księgowa na akcję	17,3	16,3	15,0	15,0	15,3
<b>C/Z (P/E)</b> Cena / zysk netto na akcję	11,8x	12,6x	14,8x	12,5x	14,1x
<b>ZNA (zł) EPS (PLN)</b> Zysk (strata) netto właścicieli/ ilość akcji	3,7	3,4	2,2	2,7	3,4

\* 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

## 8.3 Sektor bankowy na GPW

### Sytuacja w sektorze bankowym



W 2018 roku indeks WIG-banki<sup>3</sup> spadł o 12,1% r/r, tj. 2,6 p.p. więcej niż indeks WIG.

Pogorszenie się sentymentu w stosunku do banków (w 2017 roku WIG-banki urósł o 35,4% r/r, pokonując WIG o 12 p.p.) to m.in.

odpowieź rynku na bierną postawę „wait and see” Rady Polityki Pieniężnej (RPP), wobec podwyżek stóp procentowych. Uzasadnieniem takiego zachowania RPP był niski poziom inflacji, tj. poniżej celu NBP na poziomie 2,5% oraz jej struktura niemająca podstaw we wzroście popytu rynku towarów i usług, a stymulowana głównie przez ceny energii. Spadek wycen aktywów bankowych w Polsce to także efekt pogorszenia się globalnego sentymentu, indeks STOXX Banks (w ujęciu dywidendowym, EUR) zmalał w 2018 roku o ponad 30%.<sup>4</sup>

Pomimo spadających wycen banków na giełdzie, kondycja biznesu bankowego utrzymywała się na dobrym poziomie. Banki zanotowały wzrosty akcji kredytowej oraz samego wyniku odsetkowego, co głównie było związane z wysokim tempem wzrostu gospodarczego i płac w Polsce, a także spadającą stopą bezrobocia. Z drugiej strony, większa presja regulacyjna wpłynęła na spadek wyniku z opłat i prowizji. Tym niemniej zysk sektora bankowego już w listopadzie 2018 roku wyraźnie przekroczył zysk sektora w całym 2017 roku.

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

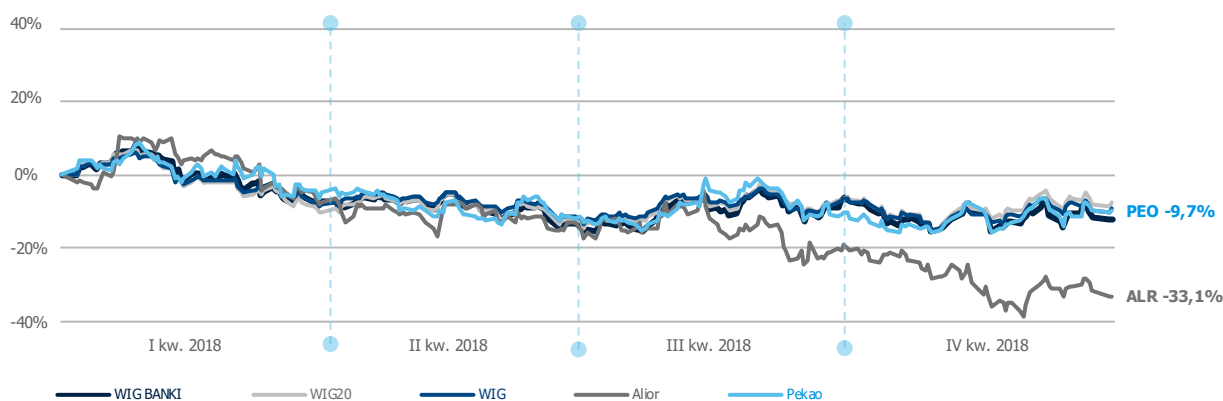
<sup>4</sup> <https://www.stoxx.com/index-details?symbol=SX7E>

Wyceny banków pozostawały również pod wpływem czynników lokalnych związanych z sytuacją z Getin Bank oraz Idea Bank. W związku z ich problemami finansowymi i gwałtownym odpływem depozytów (szczególnie w przypadku Getin Bank), pojawiły się obawy o ewentualne działania naprawcze i potencjalne zaangażowanie innych mocnych kapitałowo polskich banków. Spowodowało to także pojawienie się obaw o wyższy wzrost składek na Bankowy Fundusz Gwarancyjny (BFG), które wg analityków musiałyby wzrosnąć z ok. 2 mld zł do 3 mld zł rocznie, aby mimo potencjalnych dodatkowych kosztów, fundusz osiągnął założone docelowe poziomy funduszy do 2030 roku. W dalszym ciągu utrzymywało się również ryzyko związane z przewalutowaniem kredytów we frankach.

Ceny akcji banków kontrolowanych przez PZU, tj. Pekao (w Grupie PZU od 7 czerwca 2017 roku) i Alior Bank (w Grupie PZU od 18 grudnia 2015 roku) spadły w 2018 roku odpowiednio o 9,7% (z uwzględnieniem dywidendy) i 33,1%. Relatywnie słabsze zachowanie Alior Bank względem indeksu WIG-banki wynikało po części z obaw inwestorów o realizację ambitnej strategii w kontekście wielu zmian w zarządzie oraz spekulacji dotyczących możliwego dalszego udziału banku w konsolidacji sektora bankowego w Polsce.

Pekao w 2018 roku wypłaciło 7,9 zł dywidendy na akcję (100% zysku), co implikowało stopę dywidendy na poziomie 6,1% (w stosunku do ceny akcji na koniec 2017 roku). Stopa dywidendy dla indeksu WIG-banki wyniosła 3,4%.

### Banki na GPW w 2018 roku



Źródło: [www.gpwinfostrefa.pl](http://www.gpwinfostrefa.pl)



# Grupa PZU na rynku kapitałowym i rynku dłużnym

## 8.4 Relacje inwestorskie PZU

Dążąc do spełnienia najwyższych standardów w zakresie ładu informacyjnego oraz wychodząc naprzeciw potrzebom informacyjnym różnych grup interesariuszy, Zarząd PZU podejmuje liczne działania w obszarze relacji inwestorskich zmierzające do zwiększania transparentności spółki i zapewnienia równego dostępu do informacji. Dlatego PZU konsekwentnie stosuje „Zasady prowadzenia polityki informacyjnej PZU względem uczestników rynku kapitałowego”.

### Struktura akcjonariatu PZU

Na 31 grudnia 2018 roku Spółka posiadała informacje na temat dwóch akcjonariuszy kontrolujących powyżej 5% udziału w kapitale zakładowym i głosach na walnym zgromadzeniu PZU: Skarb Państwa RP (34,2%) i NN OFE/NN DFE<sup>5</sup> (5,1%)<sup>6</sup> ROZ 9.6 KAPITAŁ ZAKŁADOWY I AKCJONARIUSZE PZU

Według badania<sup>7</sup> przeprowadzonego na koniec 2018 roku, struktura akcjonariatu PZU pozostawała stabilna i zdywersyfikowana. Udział inwestorów zagranicznych wzrósł o 0,6 p.p. r/r do 35,0%, kosztem spadku inwestorów krajowych, co głównie było związane ze zmniejszeniem zaangażowania inwestorów indywidualnych. Rok 2017 (będący punktem odniesienia) był rekordowy dla tej Grupy inwestorów, co było związane m.in. z bardzo dużymi wzrostami głównych indeksów rynku (WIG20 26,4%, WIG 23,2%). Jednocześnie udział inwestorów indywidualnych w obrotach na całym rynku regulowanym w 2018 roku spadł do 12% (-4 p.p.). Udział

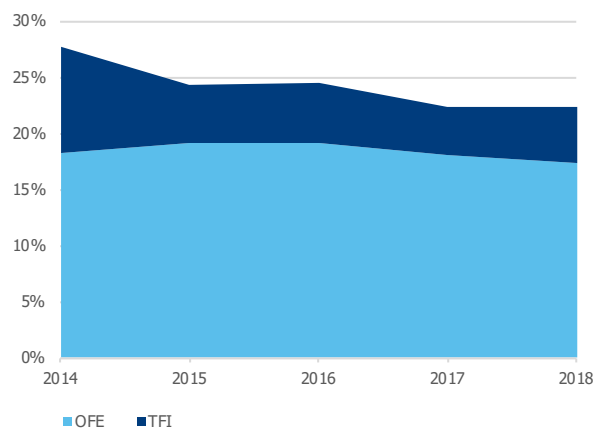
<sup>5</sup> Nationale-Nederlanden Otwarty Fundusz Emerytalny oraz Nationale Nederlanden Dobrowolny Fundusz Emerytalny

<sup>6</sup> Raport Bieżący 21/2018

<sup>7</sup> Badanie struktury akcjonariatu realizowane przez firmę IPREO

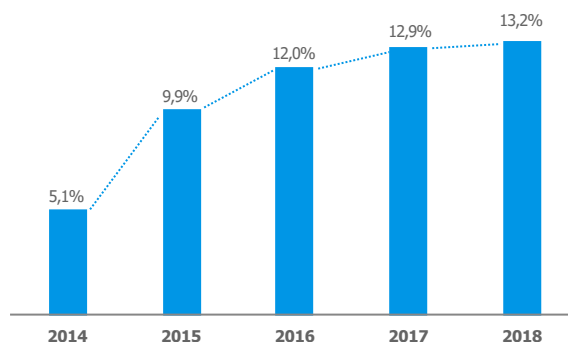
inwestorów indywidualnych (PZU) zlokalizowanych poza granicami Polski utrzymał się na zbliżonym poziomie do roku 2018 i wyniósł 1,0%.

### Udział OFE i TFI w strukturze akcjonariatu PZU 2014 – 2018



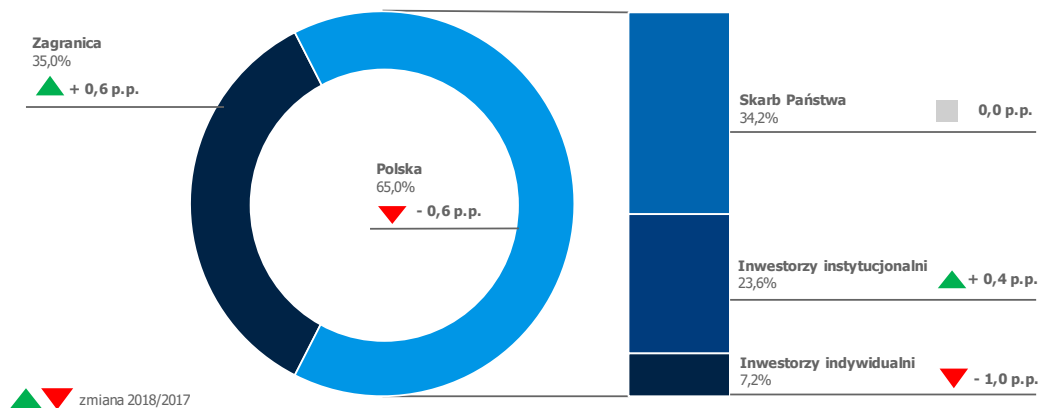
Źródło: IPREO

### Inwestorzy z Ameryki Północnej 2014-2018



Źródło: IPREO

### Struktura akcjonariatu PZU - główne grupy inwestorów



Źródło: IPREO

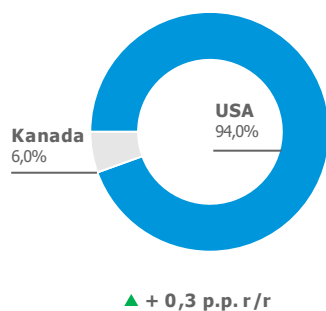
Na koniec 2018 roku struktura polskich inwestorów instytucjonalnych pozostawała stabilna. Udział OFE i TFI w akcjonariacie PZU na koniec 2018 roku wyniósł odpowiednio 17,4% (-0,6 p.p.) i 4,9% (+0,5 p.p.).

Wzrost inwestorów zagranicznych w 2018 roku to głównie zasługa kapitału płynącego z Ameryki Północnej, który w ciągu ostatnich pięciu lat urosł aż o 8,1 p.p.

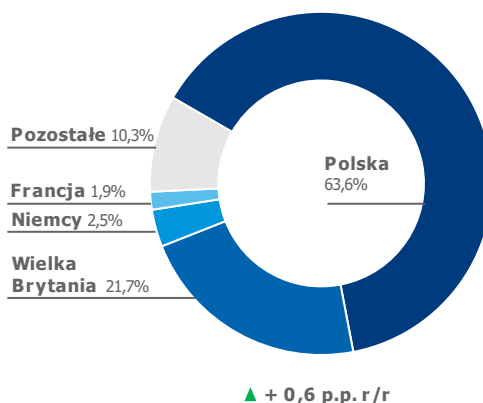
W przypadku akcjonariuszy instytucjonalnych z Europy (z wyłączeniem polskiego Skarbu Państwa) dominującą pozycję w dalszym ciągu utrzymywali inwestorzy z Wielkiej Brytanii. Natomiast w odróżnieniu do roku 2017 rosło zaangażowanie niemieckich funduszy, których udział wzrósł z 1,7% do 2,5% (licząc w odniesieniu do akcjonariuszy instytucjonalnych z Europy, z wyłączeniem Skarbu Państwa).

### Struktura geograficzna akcjonariatu PZU (inwestorzy instytucjonalni)

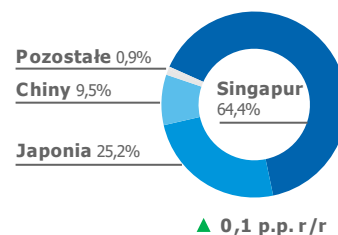
**Ameryka Północna**  
114,4 mln akcji (13,2% udziału w kapitale)



**Europa**  
Inwestorzy instytucjonalni bez Skarbu Państwa\*  
354,3 mln akcji (41,0% udziału w kapitale)



**Azja & Australia**  
37,4 mln akcji (4,3% udziału w kapitale)



▲▼ zmiana 2018/2017

\* Skarb Państwa – 295,2 mln akcji (34,2% udziału w kapitale)



# Grupa PZU na rynku kapitałowym i rynku dłużnym

## Komunikacja z uczestnikami rynku kapitałowego z wykorzystaniem narzędzi cyfrowych

W 2018 roku PZU kontynuował organizację cyklicznych spotkań z udziałem przedstawicieli Zarządu w związku z publikacją wyników kwartalnych. Dodatkowym ważnym wydarzeniem było ogłoszenie strategii. Wszystkie wydarzenia

korporacyjne dedykowane uczestnikom rynku kapitałowego były transmitowane na żywo w internecie (z symultanicznym tłumaczeniem na język angielski). Nagrania z tych spotkań są dostępne na stronie internetowej PZU w sekcji relacji inwestorskich <https://www.pzu.pl/relacje-inwestorskie/dobrania>.

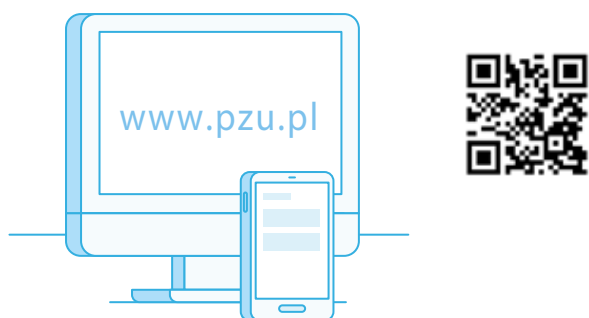
09	STYCZEŃ	„Nowe PZU – więcej niż ubezpieczenia”, aktualizacja i operacjonalizacja strategii Grupy PZU na lata 2017-2020	
27	LUTY / MARZEC	Nadzwyczajne Walne Zgromadzenie	09 
15	MARZEC	Raport roczny 2017	
16	MAJ	Raport za I kwartał 2018	
28	CZERWIEC	Zwyczajne Walne Zgromadzenie	
30	SIERPIEŃ	Raport półroczny 2018	
15	LISTOPAD	Raport za III kwartały 2018	

Najważniejsze wydarzenia, osiągnięcia i plany po raz kolejny zostały zaprezentowane w formie Raportu Rocznego online [raportroczny2017.pzu.pl](http://raportroczny2017.pzu.pl). Użytkownicy dostali do dyspozycji narzędzia pozwalające na wielopłaszczyznową analizę zdarzeń korporacyjnych, makroekonomicznych oraz wyników finansowych. W raporcie znalazły się interaktywne infografiki, animacje oraz materiały video, które w zwięzły sposób prezentują działalność Grupy PZU w 2017 roku.



[raportroczny2017.pzu.pl](http://raportroczny2017.pzu.pl)

W 2018 roku w ramach nowej odsłony portalu [www.pzu.pl](http://www.pzu.pl) została również odświeżona sekcja poświęcona relacjom inwestorskim [www.pzu.pl/ri](http://www.pzu.pl/ri). Zmodyfikowana strona internetowa gwarantuje łatwy dostęp do wielu informacji. Z odświeżonej wersji portalu można również wygodnie korzystać na smartfonie, a przekaz wizualny uatrakcyjniony jest poprzez wykorzystanie mikroanimacji. Zmianę sposobu komunikacji wspierają rozwiązania z zakresu UX SŁOWNIK (doświadczenie użytkownika).



### Działania adresowane do inwestorów instytucjonalnych

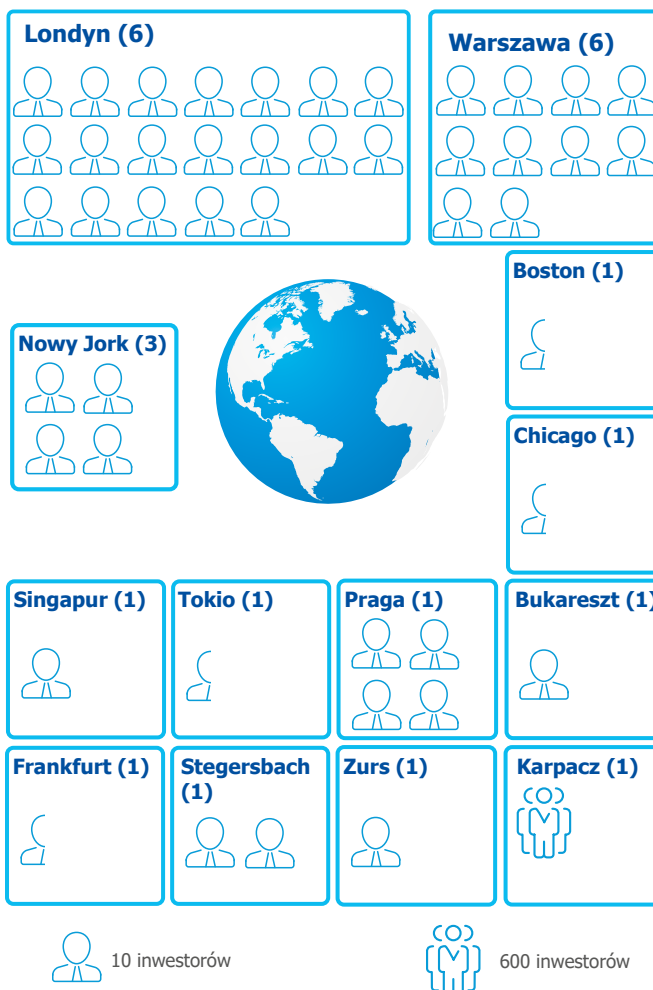
W 2018 roku przedstawiciele PZU uczestniczyli w:

- 2 (w 2017: 3) *non-deal roadshows* w Nowym Jorku, Bostonie i Chicago oraz w Tokio;
- 14 (w 2017: 12) zagranicznych konferencjach finansowych z udziałem globalnych inwestorów instytucjonalnych;
- 6 (w 2017: 4) konferencjach dla inwestorów instytucjonalnych w Warszawie;

w czasie których miało miejsce 241 spotkań (w 2017: 161) z 437 zarządzającymi (w 2017: 368 zarządzającymi).

Ponadto, w 2018 roku PZU aktywnie spotykał się z inwestorami i analitykami w siedzibie spółki. Odbyło się ok. 50 spotkań i telekonferencji z ok. 80 inwestorami instytucjonalnymi oraz ok. 70 spotkań i telekonferencji z analitykami wydającymi rekomendacje dla akcji PZU.

### Odwiedzone centra inwestycyjne w 2018 roku (liczba wizyt)



# Grupa PZU na rynku kapitałowym i rynku dłużnym

## Działania adresowane do inwestorów indywidualnych

W 2018 roku PZU prowadził aktywny dialog z inwestorami indywidualnymi dostarczając im rzetelnej i aktualnej informacji na temat działalności PZU, branży ubezpieczeniowej oraz wyników finansowych. W tym zakresie PZU realizował zarówno projekty ukierunkowane na komunikację (m.in. raport online, newsletter, factsheet, mailing), jak i podejmował pro-aktywne działania mające na celu umożliwienie bezpośredniego kontaktu inwestorom z przedstawicielami Spółki, w szczególności:

- po raz ósmy uczestniczył w największej w Polsce konferencji dla inwestorów indywidualnych w Europie Środkowo-Wschodniej zorganizowanej przez Stowarzyszenie Inwestorów Indywidualnych: XXII edycji konferencji WallStreet w Karpaczu;
- przeprowadził 4 czaty z inwestorami indywidualnymi z udziałem Członka Zarządu PZU, odpowiedzialnego za Pion Finansowy w Grupie PZU po każdorazowej publikacji kwartalnych wyników finansowych oraz 1 chat po publikacji Strategii #nowePZU.

PZU nieprzerwanie od 2012 roku uczestniczy w Programie „10 na 10 – komunikuj się skutecznie”, realizowanym przez Stowarzyszenia Inwestorów Indywidualnych, którego celem jest tworzenie wysokich standardów w zakresie komunikacji spółek giełdowych z inwestorami indywidualnymi.

## Wyróżnienia i nagrody za działania RI

Działalność PZU w obszarze relacji inwestorskich jest wysoko oceniana zarówno przez inwestorów, analityków, jak i media. W 2018 roku PZU otrzymał w tej dziedzinie m. in. następujące nagrody i wyróżnienia:

- I miejsce dla CFO Grupy PZU Tomasza Kulika w badaniu Extel 2018, w rankingu najlepszych CFO dla relacji inwestorskich w Polsce;
- II miejsce dla relacji inwestorskich w badaniu Extel 2018, w rankingu najlepszych relacji inwestorskich w Polsce;
- I nagrodę główną w konkursie „The Best Annual Report 2017” w kategorii „Banki i instytucje finansowe”;
- nagrodę specjalną za najlepszy raport roczny on-line w kategorii „Banki i instytucje finansowe”;
- wyróżnienie za najlepsze sprawozdanie z działalności zarządu w kategorii „Banki i instytucje finansowe”;
- wyróżnienie za najlepsze sprawozdanie finansowe zgodne z MSSF/MSR w kategorii „Banki i instytucje finansowe”.

## Cele RI na 2019 rok

Główne cele relacji inwestorskich PZU na 2019 rok:

- umacnianie dobrych relacji pomiędzy Zarządem PZU a środowiskiem inwestorskim zarówno na rynku lokalnym jak i globalnym;
- zapewnienie zrozumienia i aprobaty dla strategii biznesowej PZU wśród inwestorów i analityków;
- zapewnienie pojemnego i szerokiego rynku dla akcji i obligacji PZU – poprzez kontynuację działań pro-inwestorskich mających na celu budowę zdywersyfikowanej (geograficznie, liczebnie i profilowo) bazy znających spółkę i dobrze poinformowanych inwestorów, w szczególności zwiększenie nacisku na dotarcie do inwestorów z Azji;
- zapewnienie rzetelnej wyceny akcji PZU, poprzez dostarczenie analitykom banków inwestycyjnych i domów maklerskich (*sell-side*) SŁOWNNIK wysokiej jakości informacji dotyczącej działalności PZU, trendów w branży, czynników wpływających na wyniki finansowe oraz informacji zwrotnej po analizie wydanych przez nich rekomendacji;
- zwiększenie pokrycia analitycznego *sell-side* w szczególności wśród zagranicznych banków inwestycyjnych;
- dostarczanie Zarządowi PZU regularnej informacji zwrotnej na temat postrzegania PZU wśród uczestników rynku kapitałowego oraz szerokiej wiedzy o obecnych i potencjalnych akcjonariuszach spółki;
- monitoring sentymentu inwestorów do akcji PZU oraz zmian w strukturze akcjonariatu w celu dostosowania najbardziej adekwatnych działań i narzędzi relacji inwestorskich;
- rozwój narzędzi cyfrowych lepiej adresujących potrzeby inwestorów m.in. implementacja nowych rozwiązań do raportu rocznego online oraz poprawa funkcjonalności serwisu relacji inwestorskich;
- poszerzenie zakresu raportowania niefinansowego.



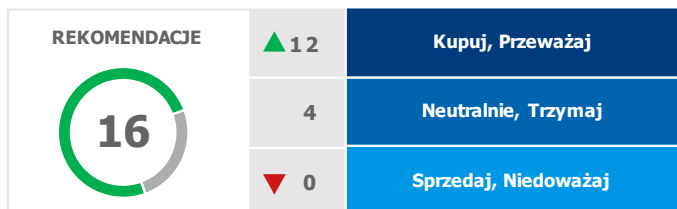
## 8.5 Rekomendacje analityków dla akcji PZU

W 2018 roku rekomendacje dla akcji PZU wydawało łącznie 12 krajowych i zagranicznych instytucji finansowych. Łącznie analitycy *sell-side* wydali 16 rekomendacji, z których 75% było pozytywnych.

Na koniec 2018 roku PZU posiadał 11 aktualnych rekomendacji (6 kupuj, 3 przeważaj i 2 trzymaj). W 2018 roku przeważały rekomendacje „kupuj”. W odróżnieniu od 2017 roku nie została wystawiona żadna rekomendacja „sprzedaj”.

Mediana cen docelowych z rekomendacji ważnych na 31 grudnia 2018 roku wyniosła 49,5 zł (spadek o 3,1% r/r, lub 2,1% uwzględniając odcięcie prawa do dywidendy we wrześniu 2018). Średnia cena docelowa była o 11,4% wyższa od ceny akcji na koniec 2018 roku (na koniec 2017 roku odchylenie to wyniosło 16,0%).

### Statystyka rekomendacji wydanych w 2018 roku



W 2018 roku analitycy wydający rekomendacje dla akcji PZU w swoich publikacjach wiele miejsca poświęcali sytuacji na rynku ubezpieczeń komunikacyjnych w perspektywie rosnącej presji cenowej, rozwojowi orzecznictwa sądowego w zakresie szkód za zadośćuczynienia w szczególności w odniesieniu do tzw. stanów wegetatywnych i w konsekwencji możliwej erozji rentowności tego segmentu ubezpieczeń. Nie mniej ważnym tematem były potencjalne ryzyka i zagrożenia dla wysokomarżowego modelu biznesowego ubezpieczeń grupowych i indywidualnie kontynuowanych, a także ocena wpływu zmienności rynków finansowych na wynik inwestycyjny grupy. Istotną kwestią poruszaną szczególnie w pierwszej połowie 2018 roku były analizy dotyczące wpływu możliwych scenariuszy w przypadku ewentualnej fuzji pomiędzy Pekao i Alior Bank na działalność i wyniki Grupy PZU.

W 2018 roku średnia cena docelowa dla akcji PZU wyznaczona przez analityków oscylowała w okolicach 49 zł, co dawało nawet 35% potencjał do wzrostu ceny akcji (tzw. upside). Pod koniec roku ten spread zawężił się do ok. 11%. Cena akcji PZU na koniec grudnia 2018 roku wyniosła 43,90 zł, natomiast średnia wycena wynikająca z rekomendacji 48,90 zł.

W pierwszej połowie 2018 roku widoczna była duża rozbieżność między minimalną a maksymalną ceną z wydanych rekomendacji. W drugiej połowie roku rozpiętość ta zaczęła maleć, czego potwierdzeniem była zmiana strukturalna oczekiwań analityków, którzy podnosili swoje rekomendacje z neutralnych do przeważaj. W ostatnim kwartale 2018 roku cena minimalna z rekomendacji znalazła się powyżej ceny akcji. Na zamknięciu ostatniej sesji

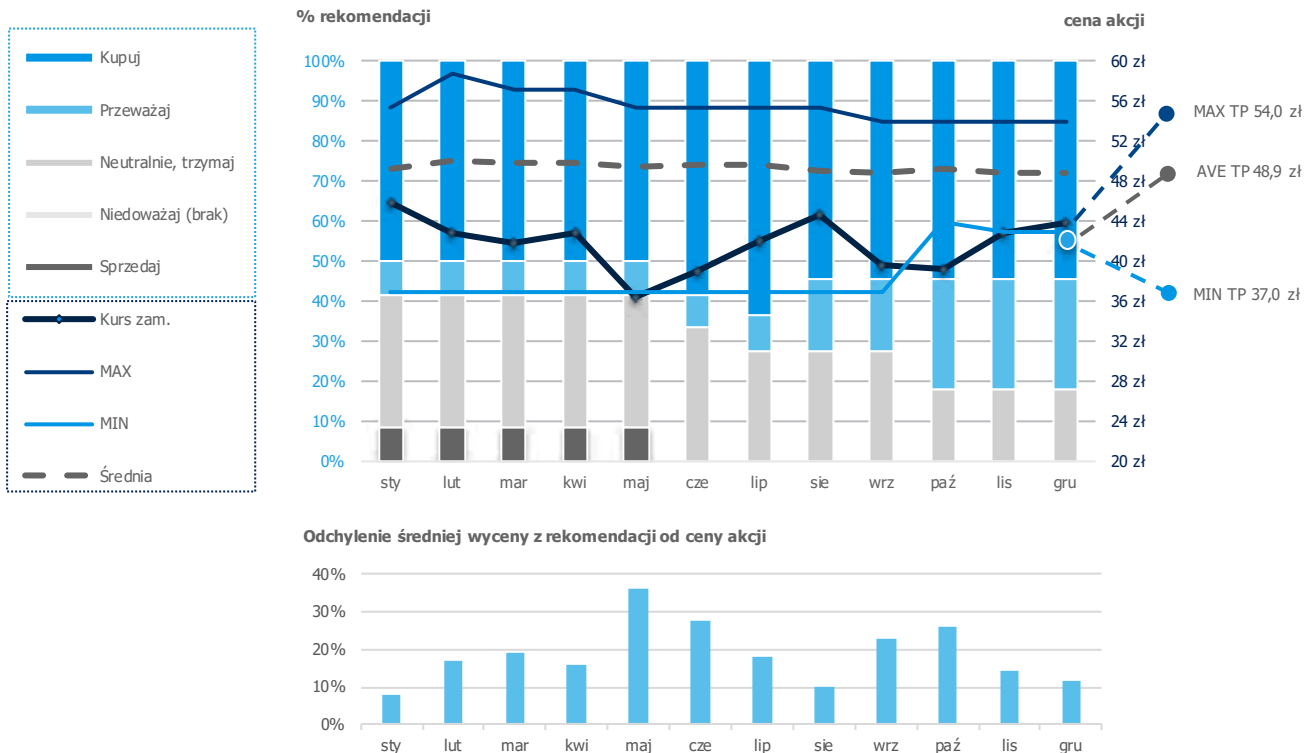
### Zmiany rekomendacji w 2018 roku

	31 grudnia 2018	31 grudnia 2017	zmiana	Odchylenie cen z rekomendacji od ceny akcji na koniec 2018 roku (43,9 zł)
Najwyższa cena docelowa	54,0	55,4	(2,5%)	23,0%
Mediana cen docelowych	49,5	51,1	(3,1%)	12,8%
Średnia cen docelowych	48,9	48,9	0,0%	11,4%
Najniższa cena docelowa	43,0	37,0	16,2%	(2,1%)

Źródło: dane PZU

# Grupa PZU na rynku kapitałowym i rynku dłużnym

## Konsensus ocen docelowych dla akcji PZU na podstawie rekomendacji aktualnych na koniec grudnia 2018 roku



Źródło: dane PZU

## Instytucje wydające rekomendacje dla akcji PZU (stan na 31 grudnia 2018)

POLSKA

Instytucja	Analityk	Dane adresowe
Citi	Andrzej Powierża	+48 22 690 35 66 <a href="mailto:andrzej.powierza@citi.com">andrzej.powierza@citi.com</a>
Erste	Mateusz Krupa	+48 22 330 62 51 <a href="mailto:mateusz.krupa@erstegroup.com">mateusz.krupa@erstegroup.com</a>
Ipopema	Łukasz Jańczak	+48 22 236 92 30 <a href="mailto:lukasz.janczak@ipopema.pl">lukasz.janczak@ipopema.pl</a>
JP Morgan	Michał Kuźawiński	+48 22 441 95 34 <a href="mailto:michal.kuzawinski@jpmorgan.com">michal.kuzawinski@jpmorgan.com</a>
mBank	Michał Konarski	+48 22 697 47 37 <a href="mailto:michal.konarski@mdm.pl">michal.konarski@mdm.pl</a>
PKO BP	Jaromir Szortyka	+48 22 580 39 47 <a href="mailto:jaromir.szortyka@pkobp.pl">jaromir.szortyka@pkobp.pl</a>
Trigon	Maciej Marcinowski	+48 22 4338 375 <a href="mailto:maciej.marcinowski@trigon.pl">maciej.marcinowski@trigon.pl</a>
Wood & Company	Marta Jeżewska-Wasilewska	+48 22 222 15 48 <a href="mailto:marta.jezewska-wasilewska@wood.com">marta.jezewska-wasilewska@wood.com</a>

Institucja	Analitik	Dane adresowe
HSBC	Dhruv Gahlaut	+44 20 7991 6728 <a href="mailto:Dhruv.gahlaut@hsbcib.com">Dhruv.gahlaut@hsbcib.com</a>
Raiffeisen Centrobank	Bernd Maurer	+43 1 51520 706 <a href="mailto:maurer@rcb.at">maurer@rcb.at</a>
UBS	Michael Christelis	+27 11 322 7320 <a href="mailto:michael.christelis@ubs.com">michael.christelis@ubs.com</a>

w 2018 roku cena minimalna była zaledwie 2,1% niższa od ceny akcji.

W 2018 roku PZU posiadał pokrycie analityczne z Deutsche Bank. Z uwagi na zmiany w strukturze zespołu analitycznego od 29 sierpnia 2018 bank zaprzestał wydawania rekomendacji dla akcji PZU.

18 stycznia 2019 roku Haitong Bank wznowił wydawanie rekomendacji dla akcji PZU.

## 8.6 Polityka kapitałowa i dywidendowa Grupy PZU

Polityka kapitałowa i dywidendowa Grupy PZU na lata 2016 – 2020 została przyjęta uchwałą Rady Nadzorczej PZU w 2016 roku. ROZ 7.8 ZARZĄDZANIE KAPITAŁEM. Zgodnie z Polityką 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.

Polityka dywidendowa PZU opiera się na następujących zasadach:

- Grupa PZU dąży do efektywnego zarządzania kapitałem i maksymalizacji stopy zwrotu z kapitału dla akcjonariuszy podmiotu dominującego, w szczególności przy zachowaniu poziomu bezpieczeństwa i utrzymaniu zasobów kapitałowych na cele strategicznego rozwoju poprzez akwizycje;
- wysokość dywidendy proponowanej przez Zarząd podmiotu dominującego, wypłacanej przez PZU za dany rok obrotowy, ustalana jest w oparciu o skonsolidowany wynik

finansowy Grupy PZU przypisany jednostce dominującej, przy czym:

- nie więcej niż 20% powiększy zyski zatrzymane (kapitał zapasowy) na cele związane z rozwojem organicznym i innowacjami oraz realizacją inicjatyw wzrostowych;
- nie mniej niż 50% podlega wypłacie w ramach rocznej dywidendy;
- pozostała część zostanie wypłacona w ramach rocznej dywidendy lub powiększy zyski zatrzymane (kapitał zapasowy) w przypadku realizacji w danym roku istotnych nakładów związanych z realizacją założeń Strategii Grupy PZU, w tym w szczególności w ramach transakcji fuzji i przejęć;

z zastrzeżeniem, że:

- zgodnie z planami Zarządu oraz własną oceną ryzyk i wypłacalności podmiotu dominującego środki własne podmiotu dominującego oraz Grupy PZU po deklaracji lub wypłacie dywidendy, pozostają na poziomie, który zapewnia spełnienie warunków określonych w polityce kapitałowej;
- przy określeniu dywidendy uwzględniane są rekomendacje organu nadzoru w zakresie dywidendy.

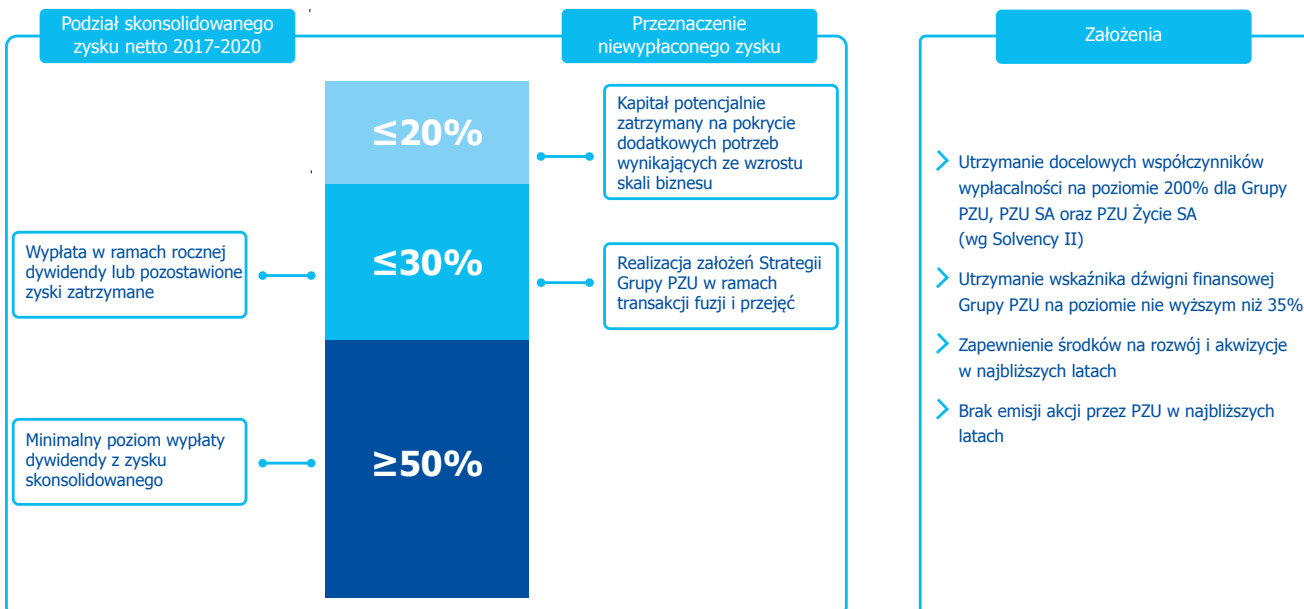
### Wypłata dywidendy z zysku za 2017 rok

28 czerwca 2018 roku Zwyczajne Walne Zgromadzenie PZU podjęło uchwałę w sprawie podziału zysku netto PZU za rok zakończony 31 grudnia 2017 roku, w której postanowiło przeznaczyć na wypłatę dywidendy kwotę 2 159 mln zł, tj. 2,50 zł na jedną akcję. Dniem, według którego ustalono listę akcjonariuszy uprawnionych do wypłaty, był 12 września 2018 roku. Dywidenda została wypłacona 3 października 2018 roku.



# Grupa PZU na rynku kapitałowym i rynku dłużnym

## Polityka dywidendowa i kapitałowa Grupy PZU



### Rekomendacja KNF dla wypłaty dywidendy z zysku za 2018 rok

15 stycznia 2019 roku, Komisja Nadzoru Finansowego zajęła stanowisko w sprawie polityki dywidendowej zakładów ubezpieczeń i reasekuracji.

Zgodnie z zaleceniem organu nadzoru, dywidendę powinny wypłacić tylko zakłady ubezpieczeń spełniające określone kryteria finansowe. Jednocześnie wypłata dywidendy powinna zostać ograniczona maksymalnie do 75% wysokości zysku wypracowanego w 2018 roku, przy czym pokrycie wymogów kapitałowych dla kwartału, w którym wypłacono dywidendę powinno utrzymywać się na poziomie co najmniej 110%.

Jednocześnie KNF dopuścił wypłatę dywidendy równą całemu wypracowanemu w 2018 roku zyskowi o ile pokrycie wymogów kapitałowych (po odliczeniu od środków własnych przewidywanych dywidend) na 31 grudnia 2018 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.

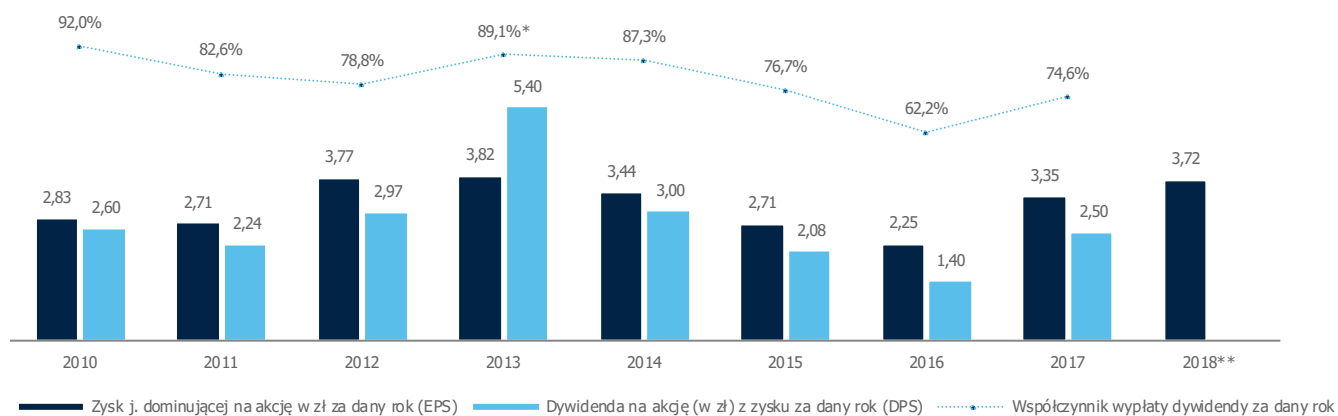
KNF zarekomendował również, że zakłady spełniające powyższe kryteria, przy podejmowaniu decyzji w sprawie

wysokości dywidendy, powinny uwzględnić dodatkowe potrzeby kapitałowe w perspektywie dwunastu miesięcy od momentu zatwierdzenia sprawozdania finansowego za 2018 rok, wynikające m.in. ze zmian w otoczeniu rynkowym i prawnym.

Do dnia sporządzenia niniejszego Sprawozdania z działalności Grupy PZU, Zarząd nie podjął uchwały w sprawie propozycji podziału zysku za 2018 rok.



## Zysk i dywidenda na akcję PZU 2010-2018

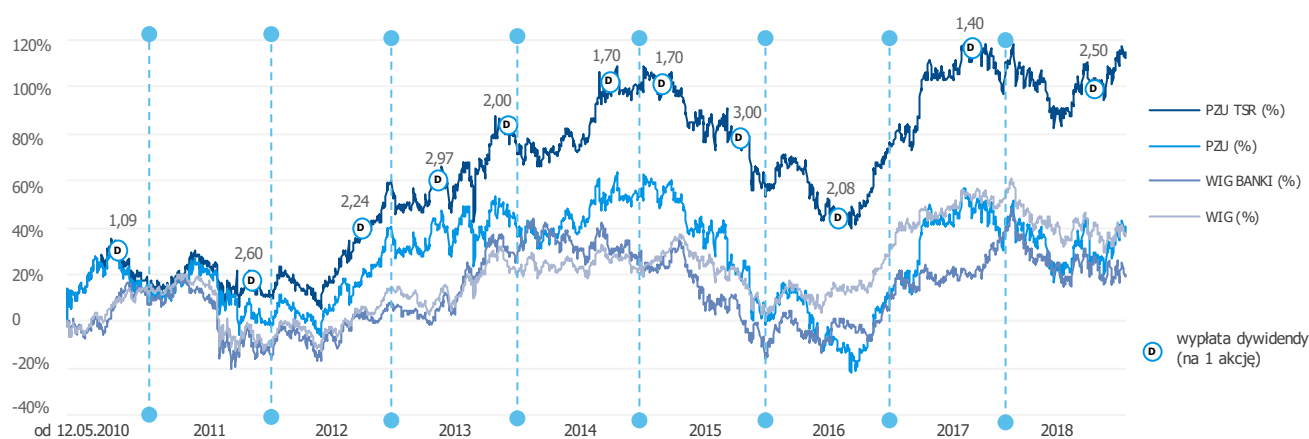


\* współczynnik wypłaty bez uwzględnienia wypłaty dywidendy z kapitałów nadwyżkowych (2 zł na akcję)

\*\* do dnia sporządzenia niniejszego Sprawozdania z działalności Zarząd nie podjął uchwały w sprawie propozycji podziału zysku za 2018 rok

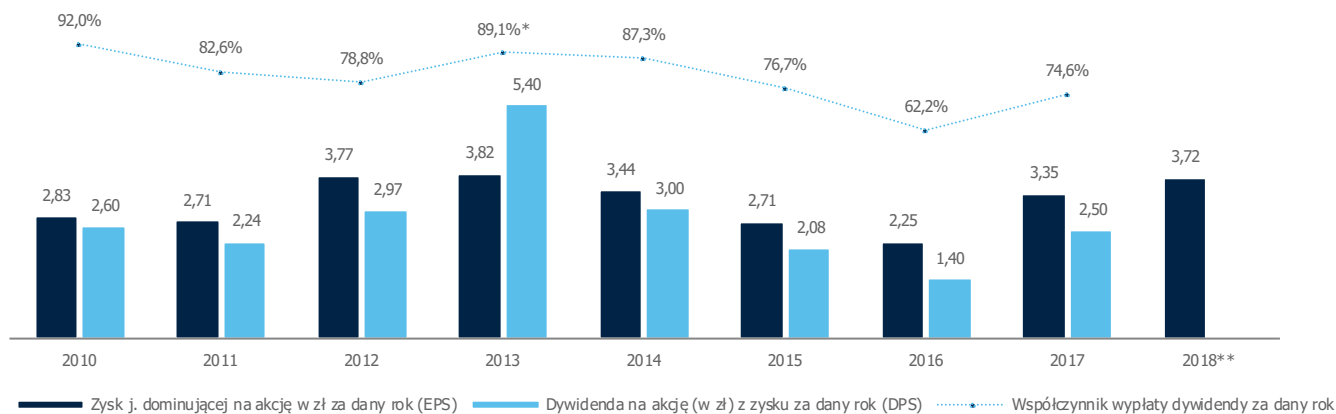
Źródło: PZU

## Wypłaty dywidendy i całkowita stopa zwrotu dla akcjonariuszy (TSR) PZU (2010-2018)



Źródło: dane PZU

## Wartość księgowa na akcję i skumulowana dywidenda brutto na akcję PZU (zł) (2010-2018)



\* w 2013 roku miała miejsce wypłata dywidendy z kapitałów nadwyżkowych (2 zł na akcję)

Źródło: PZU

# Grupa PZU na rynku kapitałowym i rynku dłużnym

## Dywidenda wypłacona przez PZU z zysku za lata obrotowe 2014-2018

	2018	2017	2016	2015	2014
Skonsolidowany zysk przypisany jednostce dominującej (w mln zł)	3 213	2 895	1 935	2 343	2 968
Jednostkowy zysk PZU SA (w mln zł)	2 712	2 459	1 573	2 249	2 637
Wypłacona dywidenda za rok (w mln zł)	**	2 159	1 209	1 796	2 591
Dywidenda na 1 akcję za rok (w zł)	**	2,50	1,40	2,08	3,00
Dywidenda na 1 akcję wg daty ustalenia prawa (w zł)	2,50	1,40	2,08	3,00	3,40
Współczynnik wypłaty dywidendy ze skonsolidowanego zysku przypisanego jednostce dominującej ***	**	74,2%	62,5%	76,7%	87,3%
(a) Zmiana ceny akcji r/r	4,1%	26,9%	(2,4)%	(30,0)%	8,3%
(b) Stopa dywidendy w roku (%) *	5,9%	4,2%	6,1%	6,2%	7,6%
(a+b) TSR Total Shareholders Return	10,1%	31,2%	3,7%	(23,8)%	15,8%

\* 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 nie podjął uchwały w sprawie propozycji podziału zysku za 2018 rok

\*\*\* dane nieprzekształcone za rok 2017

## 8.7 Finansowanie dłużne PZU, Pekao oraz Alior Bank

W ramach finansowania dłużnego PZU posiada obligacje podporządkowane o wartości 2,25 mld zł oraz euroobligacje na kwotę 850 mln euro.

### Obligacje PZU: PLPZU0000037 na kwotę 2,25 mld zł

30 czerwca 2017 roku PZU przeprowadził największą w historii emisję obligacji podporządkowanych (w polskich złotych) w sektorze finansowym w Polsce, będącą jednocześnie pierwszą emisją w kraju zgodną z wymogami regulacji Solvency II. Obligacje o wartości 2,25 mld zł są oprocentowane stawką WIBOR6M SŁOWNIK + 180 pb. Dzień wykupu przypada na 29 lipca 2027 roku, czyli 10 lat od emisji, z opcją wcześniejszego wykupu po 5 latach.

Obligacje są notowane na rynku Catalyst ASO GPW/Bondspot.

Celem emisji było uzupełnienie kapitałów własnych PZU, po transakcji nabycia pakietu 20% akcji banku Pekao, tak aby utrzymać wskaźnik Wypłacalność II na poziomie nie niższym niż 200%, określonym w Polityce kapitałowej i dywidendowej Grupy PZU.

### Obligacje PZU: XS1082661551 na kwotę 850 mln euro

Grupa PZU (za pośrednictwem w 100% zależnej spółki PZU Finance AB) wyemitowała euroobligacje na łączną kwotę 850 mln euro, które są notowane na rynku regulowanym Irlandzkiej Giełdy Papierów Wartościowych (Official List, Main Securities Market) oraz na rynku Catalyst ASO GPW/Bondspot. Notowana seria obligacji (PZU0719) składa się z dwóch zasymilowanych serii (pod jednym kodem ISIN: XS1082661551) o wartości nominalnej 500 i 350 mln euro, wyemitowanych odpowiednio 3 lipca 2014 oraz 16 października 2015 roku.

Zobowiązania wynikające z obligacji zostały zabezpieczone gwarancją udzieloną przez PZU. Obligacje są oprocentowane według stałej stopy procentowej w wysokości 1,375% w skali roku, a kupon jest płacony raz w roku. Data wykupu przypada na 3 lipca 2019 roku.

Emisja euroobligacji stanowiła realizację strategii inwestycyjnej Grupy PZU w zakresie zarządzania dopasowaniem aktywów i pasywów w walucie euro. Środki pozyskane z emisji miały na celu zwiększenie zaangażowania portfela lokat w inwestycje denominowane w euro, zarządzanie pozycją walutową oraz wykorzystanie finansowania dłużnego – tańszego od kapitału własnego.



## Alior Bank

### Publiczne oferty obligacji własnych

Na podstawie uchwały Rady Nadzorczej Banku z 23 sierpnia 2017 roku, do 12 października 2018 roku Alior Bank posiadał otwarty drugi publiczny program emisji obligacji o wartości maksymalnej 1,2 mld zł, emitowanych w seriach w trybie art. 33 pkt 1 Ustawy o obligacjach na podstawie prospektu emisyjnego podstawowego. Na podstawie prospektu emisyjnego podstawowego sporządzonego w związku z Drugim Publicznym Programem Emisji, Alior Bank mógł wyemitować na terytorium Polski do 12 mln niezabezpieczonych obligacji na okaziciela, niepodporządkowanych lub podporządkowanych o wartości nominalnej równej 100 zł lub wielokrotności tej kwoty, o okresie zapadalności do 10 lat od dnia emisji danej serii obligacji, przy czym Zarząd Banku był uprawniony do ustalania warunków emisji poszczególnych serii obligacji podporządkowanych w taki sposób, aby:

- łączna wartość nominalna wszystkich obligacji podporządkowanych emitowanych na podstawie Prospektu nie przekroczyła kwoty 600 mln zł;
- jednostkowa wartość nominalna obligacji podporządkowanych wynosiła 400 tys. zł.

W 2018 roku w ramach Drugiego Publicznego Programu Emisji Bank nie przeprowadzał emisji obligacji. 12 października 2018 roku zarówno Drugi Publiczny Program Emisji jak i prospekt emisyjny podstawowy wygasły.

### Niepubliczne oferty obligacji własnych

Bank posiada program emisji obligacji własnych o wartości maksymalnej 2 mld zł ustanowiony na mocy uchwały Rady Nadzorczej Banku z 10 sierpnia 2015 roku. Rodzaj obligacji, tryb oferty i szczegółowe warunki emisji poszczególnych serii obligacji emitowanych w ramach Programu Emisji, ustalane są przez Zarząd Banku w drodze uchwał. W 2018 roku w ramach Programu Emisji Bank nie przeprowadzał żadnych emisji obligacji podporządkowanych natomiast przeprowadził jedną niepubliczną emisję krótkoterminowych obligacji zwykłych serii L.

**Obligacje Alior Bank serii L: PLALIOR00243** na kwotę 15,2 mln zł

30 listopada 2018 roku Bank wyemitował w trybie art. 33 pkt 2 Ustawy o obligacjach 1 520 krótkoterminowych obligacji zwykłych na okaziciela serii L o wartości nominalnej 10 tys. zł każda i łącznej wartości nominalnej 15,2 mln zł. Obligacje są

oprocentowane według stałej stopy procentowej wynoszącej 2,15% w skali roku. Obligacje są 7-miesięczne, z dniem wykupu przypadającym 1 lipca 2019 roku. Obligacje nie są notowane.

## Bank Pekao

### Listy zastawne

W ramach uchwalonego w 2010 roku programu listów zastawnych Pekao za pośrednictwem spółki zależnej Pekao Bank Hipoteczny prowadzi emisję długoterminowych dłużnych papierów wartościowych zabezpieczonych portfelem kredytowym. Program ograniczony jest do wysokości 2 mld zł. Listy zastawne Pekao Bank Hipoteczny, mają nadaną przez agencję Fitch, ocenę ratingową BBB+ z perspektywą stabilną.

Łączna wartość zobowiązań Spółki z tytułu listów zastawnych na 31 grudnia 2018 roku wyniosła 1,53 mld zł. Zobowiązania z tytułu listów zastawnych z terminem wymagalności do 1 roku stanowią 14,7%, od 1 roku do 3 lat 42,7%, od 3 lat do 5 lat 13,1% oraz od 5 lat do 10 lat 29,5% wartości nominalnej ogółem.

### Obligacje Pekao Banku Hipotecznego

W celu dywersyfikacji źródeł finansowania w 2018 roku Pekao Bank Hipoteczny przeprowadził emisję obligacji o wartości 300,0 mln zł. Obligacje zostały wyemitowane w ramach programu emisji obligacji emitenta do kwoty 1 mld zł.

W 2018 roku Pekao Bank Hipoteczny S.A. uzyskał certyfikat jakości The Covered Bond Label, który świadczy o bezpieczeństwie i jakości emitowanych listów zastawnych oraz o wprowadzonych najwyższych standardach przejrzystości dla inwestorów.

### Obligacje Pekao Leasing Sp. z o.o.

Ponadto Grupa Pekao posiadała na 31 grudnia 2018 roku zobowiązania z tyt. emisji obligacji własnych Pekao Leasing Sp. z o.o. w wysokości 1,68 mld zł. Obligacje z terminem wymagalności do 1 miesiąca stanowią 18,0%, do 3 miesięcy 34,6%, do 6 miesięcy 28,1%, do 1 roku 8,2% i do 3 lat 11,1% wartości nominalnej ogółem.

### Obligacje podporządkowane

30 października 2017 roku Pekao uplasował pierwszą emisję obligacji podporządkowanych o wartości 1,25 mld zł, która miała na celu podwyższenie współczynników kapitałowych. Obligacje mają 10-letni okres spłaty oraz prawo do przedterminowego wykupu po pięciu latach od emisji. Oprocentowanie zostało oparte o stawkę referencyjną

# Grupa PZU na rynku kapitałowym i rynku dłużnym

WIBOR6M, powiększoną o ustaloną marżę w wysokości 1,52%. Po otrzymaniu 21 grudnia 2017 roku zgody Komisji Nadzoru Finansowego środki z emisji zostały przeznaczone na podwyższenie funduszy uzupełniających Banku (kapitał Tier II).

W październiku 2018 roku Pekao wyemitował obligacje podporządkowane kolejnych serii B i C o wartości odpowiednio 550 mln i 200 mln. Obligacje mają 10-letni okres spłaty i oprocentowane są według zmiennej stopy procentowej równej sumie stopy bazowej WIBOR dla depozytów sześciomiesięcznych oraz marży wynoszącej odpowiednio 1,55 p.p. (dla obligacji serii B) i 1,80 p.p. (dla obligacji serii C).

W rezultacie zakwalifikowania obligacji serii B oraz obligacji serii C jako instrumentów w kapitale Tier II nastąpi wzrost łącznego współczynnika kapitałowego (TCR) dla banku i grupy kapitałowej banku o ok. 0,6 p.p.

## 8.8 Rating

### Rating emitenta

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 jest oceną wynikającą z analizy danych finansowych, pozycji konkurencyjnej, zarządzania i strategii korporacyjnej oraz sytuacji finansowej kraju. Rating zawiera również perspektywę ratingową (outlook), czyli przyszłą ocenę sytuacji spółki w przypadku zaistnienia określonych okoliczności.

W 2018 roku nie były dokonywane zmiany oceny ratingowej oraz perspektywy dla PZU, natomiast agencja ratingowa S&P Global Ratings dwukrotnie potwierdziła (25 czerwca i 31 października) rating siły finansowej i rating wiarygodności kredytowej PZU na poziomie A- z perspektywą stabilną.

### Rating kraju

12 października 2018 roku agencja ratingowa S&P Global Ratings podwyższyła ocenę ratingową Polski do poziomu A- dla długoterminowych zobowiązań w walucie zagranicznej oraz A/A-1 odpowiednio dla długo- i krótkoterminowych zobowiązań w walucie krajowej. Ocena ratingowa dla krótkoterminowych zobowiązań w walucie zagranicznej pozostała w ratingu S&P na poziomie A-2.

## Rating Polski

Kraj	Obecnie		Poprzednio	
	Rating oraz perspektywa	Data aktualizacji	Rating oraz perspektywa	Data aktualizacji
<b>Rzeczpospolita Polska</b>				
Rating wiarygodności kredytowej (długoterminowy w walucie lokalnej)	A /Stabilna/	12 października 2018	A- /Pozytywna/	13 kwietnia 2018
Rating wiarygodności kredytowej (długoterminowy w walucie zagranicznej)	A- /Stabilna/	12 października 2018	BBB+ /Pozytywna/	13 kwietnia 2018
Rating wiarygodności kredytowej (krótkoterminowy w walucie lokalnej)	A-1	12 października 2018	A-2	13 kwietnia 2018
Rating wiarygodności kredytowej (krótkoterminowy w walucie zagranicznej)	A-2	13 kwietnia 2018	A-2	13 kwietnia 2018

Źródło: S&P Global Ratings



## Rating PZU

Nazwa zakładu	Obecnie		Poprzednio	
	Rating oraz perspektywa	Data aktualizacji	Rating oraz perspektywa	Data aktualizacji
<b>PZU</b>				
Rating siły finansowej	A- /Stabilna/	27 października 2017	A- /Negatywna/	31 października 2016
Rating wiarygodności kredytowej	A- /Stabilna/	27 października 2017	A- /Negatywna/	31 października 2016
<b>PZU Życie</b>				
Rating siły finansowej	A- /Stabilna/	27 października 2017	A- /Negatywna/	31 października 2016
Rating wiarygodności kredytowej	A- /Stabilna/	27 października 2017	A- /Negatywna/	31 października 2016
<b>TUW PZUW</b>				
Rating siły finansowej	A- /Stabilna/	25 czerwca 2018		

Źródło: S&P Global Ratings

## Rating euroobligacji

20 czerwca 2014 roku agencja Standard & Poor's przyznała rating niezabezpieczonego zadłużenia na poziomie A- dla euroobligacji wyemitowanych przez PZU Finance AB.

W październiku 2015 roku nastąpiła emisja obligacji PZU o wartości 350 mln euro. Obligacje te zostały zasymilowane i tworzą jedną serię z obligacjami o wartości nominalnej 500 mln euro wyemitowanymi przez PZU Finance AB (publ) 3 lipca 2014 roku, tzw. „tap”. 12 października 2015 roku analitycy S&P określili rating nowej emisji również na poziomie A-. 21 stycznia 2016 roku, w związku z obniżeniem ratingu

PZU (co było konsekwencją obniżenia ratingu Polski), został również obniżony rating euroobligacji wyemitowanych przez PZU Finance AB (publ) do poziomu BBB+. Jest to nadal tzw. „rating inwestycyjny”.

## Rating euroobligacji wyemitowanych przez PZU Finance AB (publ)

	Obecnie		Poprzednio	
	Rating	Data przyznania / aktualizacji	Rating	Data przyznania / aktualizacji
EUR 350 mln do 7 marca 2019	BBB+	21 stycznia 2016	A-	12 października 2015
EUR 500 mln do 7 marca 2019	BBB+	21 stycznia 2016	A-	20 czerwca 2014

Źródło: S&P Global Ratings

# Grupa PZU na rynku kapitałowym i rynku dłużnym

## Oceny wiarygodności finansowej Banku Pekao

Bank Pekao współpracuje z trzema wiodącymi agencjami ratingowymi: Fitch Ratings, S&P Global Ratings oraz Moody's Investors Service. W przypadku dwóch pierwszych agencji oceny przygotowywane są na zlecenie Banku, na podstawie zawartych umów, natomiast z agencją ratingową Moody's

Investors Service Bank nie posiada zawartej umowy, a ocena przeprowadzana jest na podstawie publicznie dostępnych informacji oraz spotkań przeglądowych.

Na 31 grudnia 2018 roku oceny wiarygodności finansowej Banku Pekao były następujące:

Rating (Fitch)	Bank Pekao	Polska
Ocena długookresowa emitenta (IDR)	BBB+	A-
Ocena krótkookresowa emitenta (IDR)	F2	F2
Ocena viability	bbb+	-
Ocena wsparcia	5	-
Minimalna ocena wsparcia	Brak wsparcia	-
Perspektywa	Stabilna	Stabilna

17 października 2018 roku Fitch Ratings obniżył ocenę długoterminową IDR z "A-" na "BBB+"; podwyższył perspektywę długoterminowej oceny IDR z "Negatywnej" na "Stabilną" oraz obniżył Viability Rating (VR) z "a-" na "bbb+". Pozostałe oceny Banku Fitch Ratings potwierdziła na niezmiennych poziomach.

16 lipca 2018 roku S&P Global Ratings wprowadziła nową kategorię ocen ratingowych "Rating kontrahenta w przypadku procesu przymusowej restrukturyzacji (RCR)".

15 października 2018 roku S&P Global Ratings potwierdziła oceny Banku Pekao i równocześnie podwyższyła ocenę długookresową Banku w ramach „Ratingu kontrahenta w przypadku procesu przymusowej restrukturyzacji (RCR)” z „BBB+” do „A-”. Rating krótkoterminowych zobowiązań w ramach RCR dla Banku utrzymano na poziomie „A-2”.

Rating (S&P Global Ratings)	Bank Pekao	Polska
Ocena długookresowa w walutach obcych	BBB+	A-
Ocena długookresowa w walucie krajowej	BBB+	A
Ocena krótkookresowa w walutach obcych	A-2	A-2
Ocena krótkookresowa w walucie krajowej	A-2	A-1
Ocena samodzielna (Stand-alone)	bbb	-
Perspektywa	Stabilna	Stabilna
<b>S&amp;P Global Ratings (ocena kontrahenta w przypadku przymusowej restrukturyzacji)</b>		
Ocena długoterminowa zobowiązań w walutach obcych	A-	-
Ocena krótkoterminowa zobowiązań w walutach obcych	A-2	-
Ocena długoterminowa zobowiązań w walucie krajowej	A-	-
Ocena krótkoterminowa zobowiązań w walucie krajowej	A-2	-



<b>Moody's Investors Service Ltd. (oceny niezamawiane przez bank)</b>	<b>Bank Pekao</b>	<b>Polska</b>
Długookresowa ocena depozytów w walutach obcych	A2	A2
Krótkookresowa ocena depozytów	Prime-1	Prime-1
Baseline Credit Assessment	baa1	-
Długookresowa ocena ryzyka kredytowego kontrahenta	A1(cr)	-
Krótkookresowa ocena ryzyka kredytowego kontrahenta	Prime-1(cr)	-
Perspektywa	Stabilna	Stabilna
Długoterminowy rating ryzyka kontrahenta (Long-term Counterparty Risk Rating)	A1	-
Krótkoterminowy rating ryzyka kontrahenta (Short-term Counterparty Risk Rating)	Prime-1	-

### Rating Alior Banku

5 września 2013 roku agencja Fitch Ratings Ltd. nadała Alior Bank rating podmiotu na poziomie BB z perspektywą stabilną. 5 lutego 2018 roku agencja Fitch Ratings Ltd. utrzymała na poziomie BB rating podmiotu nadany Alior Bank zmieniając perspektywę ze stabilnej na pozytywną. 30 stycznia 2019 roku Fitch Ratings obniżyła perspektywę ratingu Alior Bank do stabilnej.

16 stycznia 2019 roku agencja S&P Global Ratings nadała podmiotowi Alior Bank rating długoterminowy emitenta („Long-Term Issuer Credit Rating”) na poziomie 'BB' z perspektywą stabilną oraz rating krótkoterminowy emitenta („Short-Term Issuer Credit Rating”) na poziomie 'B'.

<b>Fitch Ratings</b>	<b>Alior Bank</b>	<b>Polska</b>
Ocena długookresowa emitenta (IDR)	BB	A-
Ocena krótkookresowa emitenta (IDR)	B	F2
Ocena viability	bb	-
Ocena wsparcia	5	-
Minimalna ocena wsparcia	'No Floor'	-
Perspektywa	Stabilna	Stabilna

<b>S&amp;P Global Ratings</b>	<b>Alior Bank</b>	<b>Polska</b>
Ocena długookresowa w walutach obcych	BB	A-
Ocena długookresowa w walucie krajowej	BB	A
Ocena krótkookresowa w walutach obcych	B	A-2
Ocena krótkookresowa w walucie krajowej	B	A-1
Ocena samodzielna (Stand-alone)	bb-	-
Perspektywa	Stabilna	Stabilna



# Grupa PZU na rynku kapitałowym i rynku dłużnym

## 8.9 Kalendarium głównych wydarzeń korporacyjnych w 2019 roku

 **MARZEC**  
Raport roczny 2018

 **MAJ**  
Raport za I kwartał 2019

 **MAJ**  
23 Konferencja WallStreet dla inwestorów indywidualnych

 **SIERPIEŃ**  
Raport półroczny 2019

 **LISTOPAD**  
Raport za III kwartały 2019

### Kontakt do Relacji Inwestorskich:



Magdalena Komaracka  
Dyrektor ds. Relacji Inwestorskich  
tel.: +48 (22) 582 22 93



Piotr Wiśniewski  
Kierownik Zespołu Relacji Inwestorskich  
tel.: +48 (22) 582 26 23



Aleksandra Jakima-Moskwa  
tel.: +48 (22) 582 26 17



Piotr Wąsiewicz  
tel.: +48 (22) 582 41 95

### PZU

al. Jana Pawła II 24,  
00-133 Warszawa  
ir@pzu.pl

WIĘCEJ





## Alicja, Stażystka w Zespole HR Business Partnerów

Weź karierę we własne ręce!  
Aplikuj na staż: [pzu.pl/kariera](https://pzu.pl/kariera)



Poznajcie Alicję - studentkę socjologii na UW i naszą tegoroczną stażystkę. Alicja wspiera rekrutację i pracę HR Business Partnerów. Często prowadzi spotkania w naszych oddziałach terenowych. W czasie wolnym zaczytuje się w kryminałach i wypoczywa zajmując się kwiecistym ogrodem.

"Cieszę się, że każdy dzień w pracy wygląda inaczej. Fajnie, że firma jest otwarta na nasze propozycje i szuka nowych rozwiązań. Ludzie dzielą się wiedzą i chętnie współpracują. O szczegółach opowiem Wam później, tym czasem aplikujcie na staże."

[www.pzu.pl/kariera/studenci/program-praktyk-i-stazy](https://www.pzu.pl/kariera/studenci/program-praktyk-i-stazy)



# 9.

## Ład korporacyjny

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

### **W rozdziale:**

1. Zbiory zasad ładu korporacyjnego stosowane przez PZU
2. Stosowanie Dobrych Praktyk Spółek Notowanych na GPW
3. Stosowanie Zasad Ładu Korporacyjnego dla instytucji nadzorowanych
4. System kontroli w procesie sporządzania sprawozdań finansowych
5. Firma audytorska przeprowadzająca badania sprawozdań finansowych
6. Kapitał zakładowy i akcjonariusze PZU, akcje będące w posiadaniu członków władz
7. Statut PZU
8. Walne Zgromadzenie, Rada Nadzorcza i Zarząd
9. Wynagrodzenia członków władz
10. Polityka różnorodności stosowana do organów administrujących, zarządzających i nadzorujących Emitenta

# Ład korporacyjny

## 9.1 Zbiory zasad ładu korporacyjnego stosowane przez PZU

PZU od dnia dopuszczenia akcji do obrotu na rynku regulowanym, stosuje się do zasad ładu korporacyjnego wyrażonych w dokumencie Dobre Praktyki Spółek Notowanych na GPW.



[Zobacz więcej](#)

Dokument ten został przyjęty przez Radę Giełdy Papierów Wartościowych 4 lipca 2007 roku i w ostatnich latach był kilkakrotnie zmieniany. Od 1 stycznia 2016 roku obowiązuje dokument przyjęty uchwałą Rady GPW z 13 października 2015 roku pod nazwą „Dobre Praktyki Spółek Notowanych na GPW 2016”. Aktualna treść dostępna jest na stronie internetowej poświęconej zasadom ładu korporacyjnego spółek notowanych na GPW <https://www.gpw.pl/dobre-praktyki>, jak również na korporacyjnej stronie internetowej PZU ([www.pzu.pl](http://www.pzu.pl)), w sekcji „Relacje inwestorskie”.

Sposób prowadzenia działalności gospodarczej oraz kształtowania relacji z interesariuszami PZU wytycza również zbiór zasad wyrażony w **Zasadach Dobrych Praktyk Ubezpieczeniowych** uchwalonych 8 czerwca 2009 roku przez Walne Zgromadzenie Polskiej Izby Ubezpieczeniowej, zrzeszającej zakłady ubezpieczeń funkcjonujące na polskim rynku. Dokument dostępny jest stronie internetowej: <http://piu.org.pl>.



[Zobacz więcej](#)

Ponadto, zasady kształtowania relacji z interesariuszami kształtuje własny **kodeks Dobrych praktyk Grupy PZU**. Dokument dostępny jest na stronie internetowej: <http://www.pzu.pl>.



[Zobacz więcej](#)

22 lipca 2014 roku Komisja Nadzoru Finansowego wydała **Zasady Ładu Korporacyjnego dla instytucji nadzorowanych**. Zasady stanowią zbiór wytycznych, które powinny być stosowane przez podmioty nadzorowane od 1 stycznia 2015 roku w ramach obowiązującego prawa oraz z uwzględnieniem zasady proporcjonalności. Zasady dostępne są na stronie internetowej PZU.



[Zobacz więcej](#)

## 9.2 Stosowanie Dobrych Praktyk Spółek Notowanych na GPW

W 2018 roku PZU przestrzegał rekomendacji i zasad wyrażonych w Dobrych Praktykach Spółek Notowanych na GPW 2016 z wyłączeniem rekomendacji IV.R.2., dotyczącej umożliwienia akcjonariuszom udziału w Walnym Zgromadzeniu przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej, w szczególności poprzez:

- transmisję obrad Walnego Zgromadzenia w czasie rzeczywistym;
- dwustronną komunikację w czasie rzeczywistym, w ramach której akcjonariusze mogą wypowiadać się w toku obrad Walnego Zgromadzenia, przebywając w miejscu innym niż miejsce obrad Walnego Zgromadzenia;
- wykonywanie, osobiście lub przez pełnomocnika, prawa głosu w toku Walnego Zgromadzenia.

Obecnie akcjonariusze PZU mogą śledzić transmisję obrad Walnego Zgromadzenia. Spółka nie zdecydowała się natomiast na wprowadzenie tzw. eWZA. W ocenie PZU istnieje wiele czynników natury technicznej oraz prawnej, które mogą wpłynąć na prawidłowy przebieg obrad Walnego Zgromadzenia. Wątpliwości prawne dotyczą możliwości identyfikacji akcjonariuszy i badania legitymacji uczestników WZA. Ryzyko wystąpienia problemów technicznych np. z połączeniem internetowym lub potencjalną zewnętrzną ingerencją w systemy informatyczne, może zaburzyć prace Walnego Zgromadzenia oraz wywołać wątpliwości co do skuteczności uchwał podejmowanych w jego trakcie. Wystąpienie wskazanych ryzyk może wpłynąć na prawidłowe stosowanie przedmiotowej zasady w pełnym zakresie.

Ponadto PZU nie dotyczy:

- zasada I.Z.1.10, dotycząca zamieszczania na korporacyjnej stronie internetowej prognoz finansowych – jeżeli Spółka podjęła decyzję o ich publikacji - opublikowanych w okresie co najmniej ostatnich 5 lat, wraz z informacją o stopniu ich realizacji, ponieważ wg stanu na dzień publikacji niniejszego raportu PZU nie publikował prognoz finansowych oraz szacunków;
- zasada III.Z.6., dotycząca przypadku niewyodrębnienia w spółce organizacyjnie funkcji audytu wewnętrznego, ponieważ w PZU funkcja ta została wyodrębniona organizacyjnie;
- rekomendacja IV.R.3., dotycząca sytuacji, gdy papiery wartościowe wyemitowane przez Spółkę są przedmiotem obrotu w różnych krajach (lub na różnych rynkach)



i w ramach różnych systemów prawnych, ponieważ papiery wartościowe PZU są przedmiotem obrotu wyłącznie na rynku polskim.

Informacja na temat stanu stosowania przez PZU rekomendacji i zasad zawartych w Zbiorze Dobre Praktyki Spółek Notowanych na GPW 2016 dostępna jest na stronie internetowej PZU:



[Zobacz więcej](#)

W związku z prowadzonymi w 2018 roku pracami związanymi z modyfikacją strony internetowej Grupy PZU i jej wdrożeniem w nowej odsłonie wizualnej, mogły występować incydentalne utrudnienia w dostępie do niektórych prezentowanych na stronie materiałów i treści. Zakres informacji zamieszczanych na stronie, a także możliwość dostępu do nich, są na bieżąco monitorowane. W przypadku wykrycia jakichkolwiek problemów technicznych utrudniających dostęp do określonych zasobów, niezwłocznie podejmowane są działania mające na celu przywrócenie pełnej funkcjonalności strony.

### 9.3 Stosowanie Zasad Ładu Korporacyjnego dla instytucji nadzorowanych

Zarząd i Rada Nadzorcza PZU zadeklarowały gotowość stosowania Zasad w obiektywnie najszerszym możliwym zakresie, z uwzględnieniem zasady proporcjonalności oraz zasady „zastosuj lub wyjaśnij”, wynikających z ich treści. Przedmiotowe deklaracje Zarząd i Rada Nadzorcza PZU potwierdziły podejmując stosowne uchwały.

Informację o stosowaniu Zasad, Zarząd i Rada Nadzorcza PZU przedstawiły w trakcie Zwyczajnego Walnego Zgromadzenia Akcjonariuszy PZU, które odbyło się 30 czerwca 2015 roku. ZWZ PZU zadeklarowało, że Walne Zgromadzenie działające w ramach przysługujących mu kompetencji będzie kierowało się „Zasadami Ładu Korporacyjnego”, w brzmieniu wydanym przez Komisję Nadzoru Finansowego 22 lipca 2014 roku, z zastrzeżeniem zasad, od których stosowania ZWZ PZU odstąpiło.

Na stronie internetowej PZU została zamieszczona szczegółowa informacja o stosowaniu Zasad przez PZU, w tym o zasadach, których stosowanie będzie częściowe, tj.:



[Zobacz więcej](#)

- w odniesieniu do zasady zawartej w § 8 ust. 4. Zasad, dot. ułatwiania udziału wszystkim udziałowcom w Walnym Zgromadzeniu, między innymi poprzez zapewnienie możliwości elektronicznego aktywnego udziału w posiedzeniach, należy podkreślić, iż obecnie akcjonariusze PZU mogą śledzić transmisję obrad Walnego Zgromadzenia, natomiast Emitent nie zdecydował się na wprowadzenie tzw. eWZA; w ocenie PZU istnieje wiele czynników natury technicznej oraz prawnej, które mogą wpłynąć na prawidłowy przebieg obrad Walnego Zgromadzenia. Wątpliwości prawne dotyczą możliwości identyfikacji akcjonariuszy i badania legitymacji uczestników WZA; ryzyko wystąpienia problemów technicznych np. z połączeniem internetowym lub potencjalną zewnętrzną ingerencją w systemy informatyczne, może zaburzyć prace Walnego Zgromadzenia oraz wywołać wątpliwości co do skuteczności uchwał podejmowanych w jego trakcie; wystąpienie wskazanych ryzyk może wpłynąć na prawidłowe stosowanie przedmiotowej zasady w pełnym zakresie;
- w odniesieniu do zasady zawartej w § 21 ust. 2. Zasad, mówiącej, iż w składzie organu nadzorującego powinna być wyodrębniona funkcja przewodniczącego, który kieruje pracami organu nadzorującego a wybór przewodniczącego organu nadzorującego powinien być dokonywany w oparciu o doświadczenie oraz umiejętności kierowania zespołem przy uwzględnieniu kryterium niezależności, należy podkreślić, iż zgodnie z ksh SŁOWNNIK i Statutem PZU, w składzie Rady Nadzorczej PZU została wyodrębniona funkcja przewodniczącego; skład Rady Nadzorczej PZU, w tym funkcja przewodniczącego kształtowane są zgodnie z kryteriami niezależności wskazanymi w UoBR SŁOWNNIK; wybór przewodniczącego Rady Nadzorczej dokonywany jest na podstawie kryterium posiadanej wiedzy, doświadczenia oraz umiejętności, które potwierdzają kompetencje niezbędne do należytego wykonywania obowiązków nadzorowania; zastosowanie kryterium niezależności w przypadku przewodniczącego zgodnie z wyjaśnieniem UKNF przedmiotowej zasady może budzić wątpliwości co do potencjalnej kolizji z przepisami prawa dotyczącymi uprawnień akcjonariuszy;
- w odniesieniu do zasady zawartej w § 49 ust. 3 Zasad, dot. powoływania i odwoływania w instytucji nadzorowanej osoby kierującej komórką audytu wewnętrznego oraz osoby kierującej komórką do spraw zapewnienia zgodności za zgodą organu nadzorującego lub komitetu audytu, należy wskazać, iż PZU stosuje zasady określone w § 14 Zasad w pełnym zakresie, co oznacza, że Zarząd PZU jest jedynym

organem uprawnionym i odpowiedzialnym za zarządzanie działalnością Spółki; ponadto, zgodnie z przepisami prawa pracy, czynności z zakresu prawa pracy wykonuje organ zarządzający; z uwagi na powyższe w PZU przyjęto rozwiązanie, które przewiduje, że wybór oraz odwołanie osoby kierującej komórką audytu wewnętrznego dokonywany jest przy uwzględnieniu opinii Komitetu Audytu Rady Nadzorczej; w tożsamy sposób powoływana i odwoływana jest osoba kierująca komórką do spraw zapewnienia zgodności; Zarząd przy tych decyzjach zasięga opinii Komitetu Audytu.

ZWZ PZU odstąpiło od spełniania:

- zasady określonej w § 10 ust. 2 w brzmieniu: „Wprowadzanie uprawnień osobistych lub innych szczególnych uprawnień dla udziałowców instytucji nadzorowanej powinno być uzasadnione i służyć realizacji istotnych celów działania instytucji nadzorowanej. Posiadanie takich uprawnień przez udziałowców powinno być odzwierciedlone w podstawowym akcie ustrojowym tej instytucji.”  
– odstąpienie od stosowania zasady uzasadnione jest niezakończonym procesem prywatyzacji Spółki przez Skarb Państwa;
- zasady określonej w § 12 ust. 1 w brzmieniu: „Udziałowcy są odpowiedzialni za niezwłoczne dokapitalizowanie instytucji nadzorowanej w sytuacji, gdy jest to niezbędne do utrzymania kapitałów własnych instytucji nadzorowanej na poziomie wymaganym przez przepisy prawa lub regulacje nadzorcze, a także gdy wymaga tego bezpieczeństwo instytucji nadzorowanej.”  
– odstąpienie od stosowania zasady uzasadnione jest niezakończonym procesem prywatyzacji Spółki przez Skarb Państwa;
- zasady określonej w § 28 ust. 4 w brzmieniu: „Organ stanowiący dokonuje oceny, czy ustalona polityka wynagradzania sprzyja rozwojowi i bezpieczeństwu działania instytucji nadzorowanej.”  
– odstąpienie od stosowania zasady uzasadnione jest zbyt szerokim zakresem podmiotowym polityki wynagradzania podlegającym ocenie organu stanowiącego. Polityka wynagradzania osób pełniących kluczowe funkcje nie będących członkami organu nadzorującego i organu zarządzającego, powinna podlegać ocenie ich pracodawcy albo mocodawcy, którym jest Spółka reprezentowana przez Zarząd i kontrolowana przez Radę Nadzorczą.

Ponadto PZU nie dotyczy spełnianie:

- zasady określonej w § 11 ust. 3 w brzmieniu: „W przypadku, gdy decyzję o transakcji z podmiotem powiązaniem 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 powiązaniem;
- zasady określonej w § 49 ust. 4 w brzmieniu: „W instytucji nadzorowanej, w której nie funkcjonuje komórka audytu lub komórka do spraw zapewnienia zgodności uprawnienia wynikające z ust. 1-3 przysługują osobom odpowiedzialnym za wykonywanie tych funkcji.”  
– w PZU funkcjonują komórki audytu i do spraw zapewnienia zgodności;
- zasady określonej w § 52 ust. 2 w brzmieniu: „W instytucji nadzorowanej, w której nie funkcjonuje komórka audytu lub komórka do spraw zapewnienia zgodności lub nie wyznaczono komórki odpowiedzialnej za ten obszar, informacje, o których mowa w ust. 1 przekazują osoby odpowiedzialne za wykonywanie tych funkcji.”  
– w PZU funkcjonują komórki audytu i do spraw zapewnienia zgodności;
- zasad określonych w Rozdziale 9 Wykonywanie uprawnień z aktywów nabytych na ryzyko klienta  
– PZU nie oferuje produktów, które dotyczą zarządzania aktywami na ryzyko klienta.

## 9.4 System kontroli w procesie sporządzania sprawozdań finansowych

Proces sporządzania sprawozdań finansowych jest realizowany w ramach Pionu Finansów PZU, w którym funkcjonują biura Centrali PZU (w tym Biuro Rachunkowości) oraz jednostki centralne działające w oparciu o regulaminy. Pion Finansowy PZU nadzorowany jest przez Członka Zarządu PZU.

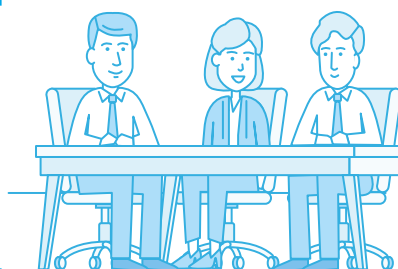
Elementami pozwalającymi na realizację procesu są przyjęte przez Zarząd PZU zasady (polityka) rachunkowości, założony plan kont wraz z komentarzem, inne szczegółowe akty wewnętrzne, określające główne zasady ewidencji zdarzeń gospodarczych PZU, wyceny aktywów i zobowiązań oraz dedykowane systemy sprawozdawcze.





**3**

komitety w ramach Rady Nadzorczej: komitet audytu, komitet nominacji i wynagrodzeń, komitet strategii



**22%**



kobiet w Radzie Nadzorczej PZU

**30%**

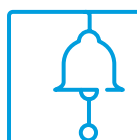
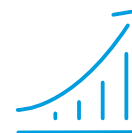
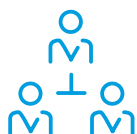
kobiet w Zarządach spółek PZU i PZU Życie

PZU sygnatariuszem karty różnorodności

**od 2013 roku**

**863 523 000 akcji**

zwykłych o wartości nominalnej 0,10 zł składających się na kapitał zakładowy PZU



Długoterminowy i stabilny akcjonariusz

**34,19%**

udziału Skarbu Państwa w akcjonariacie PZU

Stosowanie wszystkich rekomendacji i zasad wyrażonych w



**DPSN2016,**

z wyjątkiem rekomendacji dotyczącej eWZA

**Kodeks Dobrych Praktyk Grupy PZU**

zbiorem norm etycznych i standardów postępowania, którymi powinni kierować się wszyscy pracownicy Grupy PZU



**8**

posiedzeń komitetu audytu w 2018 roku



Stosowanie w codziennej działalności

**ETYKA**

**Zasad Dobrych Praktyk Ubezpieczeniowych**

zawierających pryncypia, jakimi powinny kierować się firmy sektora ubezpieczeniowego jako instytucje zaufania społecznego

Przyjęcie i stosowanie

**Zasad Ładu Korporacyjnego dla instytucji nadzorowanych**

zgodnie z deklaracją z 2015 roku





# Ład korporacyjny

Przygotowanie danych w systemach źródłowych podlega sformalizowanym procedurom operacyjnym i akceptacyjnym, które określają zakres kompetencji poszczególnych osób.

Proces sprawozdawczy realizowany jest przez wykwalifikowanych pracowników posiadających stosowną wiedzę i doświadczenie.

PZU prowadzi monitoring zmian w regulacjach zewnętrznych dotyczących m.in. zasad (polityki) rachunkowości i wymogów sprawozdawczych zakładów ubezpieczeń oraz przeprowadza odpowiednie procesy dostosowawcze w tych obszarach.

Proces zamykania ksiąg i sporządzania sprawozdań finansowych jest regulowany szczegółowymi harmonogramami, obejmującymi kluczowe czynności i punkty kontrolne wraz z przypisaniem odpowiedzialności za terminowe i poprawne wykonanie.

Kluczowe kontrole w procesie sporządzania sprawozdań finansowych obejmują:

- kontrole oraz stały monitoring jakości danych wejściowych, wspierane przez systemy finansowe, w których zdefiniowano reguły poprawności danych, zgodnie z przyjętymi w PZU aktami wewnętrznymi regulującymi zasady kontroli poprawności danych księgowych;
- mapping danych z systemów źródłowych na sprawozdania finansowe, wspomagający prawidłową prezentację danych;
- przegląd analityczny sprawozdań finansowych przez specjalistów w celu konfrontacji z wiedzą o biznesie i przeprowadzanych transakcjach gospodarczych;
- przegląd formalny sprawozdań finansowych w celu potwierdzenia zgodności z obowiązującymi regulacjami prawnymi i praktyką rynkową w zakresie wymaganych ujawnień.

Organizacja i prawidłowość procesu sporządzania sprawozdań finansowych badana jest okresowo przez audyt wewnętrzny.

Koordinacja działań w zakresie procesów skonsolidowanej sprawozdawczości finansowej jest zaadresowana m.in. poprzez strukturę organizacyjną Pionu Finansów w Centralach PZU i PZU Życie, która ma charakter wspólny, tzn. zorganizowana jest na zasadzie unii personalnej. W przypadku wszystkich skonsolidowanych jednostek zależnych PZU sprawuje funkcje kontrolne za pośrednictwem Zarządów i Rad Nadzorczych tych spółek.

Proces skonsolidowanej sprawozdawczości finansowej uregulowany jest szeregiem aktów wewnętrznych. Regulują one zasady (polityki) rachunkowości przyjęte w Grupie PZU i stosowane standardy sprawozdawcze. Ponadto podlega on szczegółowym harmonogramom, obejmującym kluczowe czynności i punkty kontrolne wraz z przypisaniem odpowiedzialności za ich terminowe i poprawne wykonanie.

Pakiety konsolidacyjne przekazywane przez spółki zależne są poddawane:

- procedurom weryfikacyjnym przez biegłego rewidenta badającego skonsolidowane sprawozdania finansowe Grupy PZU;
- przeglądom analitycznym przez specjalistów, a w przypadku pakietów konsolidacyjnych przekazywanych przez banki – także uzgodnieniu do ich publikowanej sprawozdawczości giełdowej.

## Komitet audytu

Rada Nadzorcza PZU powołuje Komitet Audytu, w składzie co najmniej trzech Członków Rady. Większość Członków Komitetu Audytu w tym Przewodniczący spełnia kryteria niezależności określone w UoBR SŁOWNIK oraz co najmniej jeden Członek posiada wiedzę i umiejętności w zakresie rachunkowości lub badania sprawozdań finansowych zgodnie z wymogami UoBR.

Członkowie Komitetu Audytu posiadają wiedzę i umiejętności z zakresu branży ubezpieczeniowej, przez co rozumie się, posiadanie przez przynajmniej jednego Członka Komitetu Audytu wiedzy i umiejętności z zakresu branży ubezpieczeniowej lub posiadanie wiedzy przez poszczególnych Członków Komitetu Audytu w określonych dziedzinach z zakresu tej branży.

Komitet Audytu ma charakter doradczy i opiniodawczy wobec Rady Nadzorczej i jest powoływany w celu zwiększenia efektywności wykonywania przez Radę Nadzorczą czynności nadzorczych w zakresie badania prawidłowości sprawozdawczości finansowej, efektywności systemu kontroli wewnętrznej, w tym audytu wewnętrznego oraz systemu zarządzania ryzykiem.

Biegły rewident wybrany przez Radę Nadzorczą w oparciu o rekomendację Komitetu Audytu wykonuje przeglądy półrocznych jednostkowych i skonsolidowanych sprawozdań finansowych, bada roczne jednostkowe i skonsolidowane sprawozdania finansowe oraz bada roczne sprawozdania o wypłacalności oraz kondycji finansowej wymagane Dyrektywą Solwency II (zarówno sprawozdanie PZU, jak i Grupy PZU).



## 9.5 Firma audytorska przeprowadzająca badania sprawozdań finansowych

18 lutego 2014 roku Rada Nadzorcza PZU dokonała wyboru firmy KPMG Audyt Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością sp. k. z siedzibą w Warszawie, ul. Inflancka 4A, 00-189 Warszawa, wpisanej przez Krajową Izbę Biegłych Rewidentów na listę firm audytorskich pod numerem 3546, jako podmiotu przeprowadzającego badania sprawozdań finansowych za lata 2014-2016, a 27 kwietnia 2017 roku Rada Nadzorcza PZU skorzystała z możliwości przedłużenia współpracy na lata 2017-2018.

Zakres zawartej umowy obejmuje w szczególności:

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

### Główne założenia polityki wyboru firmy audytorskiej.

Do głównych założeń polityki wyboru firmy audytorskiej przyjętej w PZU należy:

- zapewnienie prawidłowości procesu wyboru firmy audytorskiej oraz określenie odpowiedzialności i obowiązków uczestników procesu,
- analiza przy wyborze firmy audytorskiej rekomendacji udzielonych przez Komitet Audytu;

- uwzględnienie zasady rotacji firmy audytorskiej i kluczowego biegłego rewidenta w przyjętym horyzoncie czasowym.

Główne założenia Polityki świadczenia przez firmę audytorską przeprowadzającą badanie ustawowe, przez podmioty powiązane z tą firmą audytorską oraz przez członka sieci firmy audytorskiej dozwolonych usług niebędących badaniem:

- zapewnienie prawidłowości w procesie zlecenia usług dozwolonych;
- określenie odpowiedzialności i obowiązków uczestników procesu;
- zdefiniowanie katalogu usług dozwolonych;
- ustalenie procedury zlecenia usług dozwolonych.

W 2018 roku na rzecz PZU firma audytorska badająca sprawozdanie finansowe świadczyła dozwolone usługi niebędące badaniem. Spółka dokonała oceny niezależności firmy audytorskiej a Rada Nadzorcza PZU wyraziła zgodę na świadczenie powyższych usług.

Dodatkowa współpraca PZU z KPMG Audyt w ostatnich latach obejmuje m.in. badania sprawozdań o wypłacalności oraz kondycji finansowej wymaganych Dyrektywą Solwency II SŁOWNIK.

<b>Wynagrodzenie firmy audytorskiej przeprowadzającej badanie sprawozdań finansowych PZU (w tys. zł)</b>	<b>1 stycznia - 31 grudnia 2018</b>	<b>1 stycznia - 31 grudnia 2017</b>
obowiązkowe badanie rocznego sprawozdania finansowego/skonsolidowanego sprawozdania finansowego	609	4 950
inne usługi poświadczające, w tym przegląd sprawozdania finansowego/skonsolidowanego sprawozdania finansowego	759	1 793
usługi doradztwa podatkowego	-	-
pozostałe usługi	-	-
<b>Razem</b>	<b>1 368</b>	<b>6 743</b>

<b>Wynagrodzenie firmy audytorskiej przeprowadzającej badanie sprawozdań finansowych Grupy PZU (w tys. zł)</b>	<b>1 stycznia - 31 grudnia 2018</b>	<b>1 stycznia - 31 grudnia 2017</b>
badanie sprawozdań finansowych	7 813	7 673
inne usługi poświadczające	4 814	3 568
<b>Razem</b>	<b>12 627</b>	<b>11 241</b>

## 9.6 Kapitał zakładowy i akcjonariusze PZU, akcje będące w posiadaniu członków władz

30 czerwca 2015 roku ZWZ PZU podjęło uchwałę w sprawie podziału (splitu) wszystkich akcji PZU poprzez obniżenie wartości nominalnej każdej akcji PZU z 1 zł do 0,10 zł oraz zwiększenie liczby akcji PZU składających się na kapitał zakładowy z 86 352 300 do 863 523 000. Podział akcji nastąpił poprzez wymianę wszystkich akcji w stosunku 1:10. Podział akcji nie wpłynął na wysokość kapitału zakładowego PZU.

3 listopada 2015 roku Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego zarejestrował odpowiednią zmianę w Statucie PZU.

24 listopada 2015 roku Zarząd Krajowego Depozytu Papierów Wartościowych S.A. („KDPW”) podjął na wniosek PZU uchwałę nr 789/15, w sprawie określenia 30 listopada 2015 roku jako dnia podziału 86 348 289 akcji PZU o wartości nominalnej 1 zł każda, na 863 482 890 akcji PZU o wartości nominalnej 0,10 zł każda.

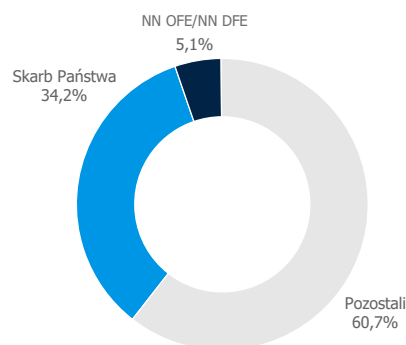
W związku z powyższym, kapitał zakładowy PZU dzieli się na 863 523 000 akcji zwykłych o wartości nominalnej 0,10 zł każda dających prawo do 863 523 000 głosów na Walnym Zgromadzeniu.

Akcjonariuszami PZU posiadającymi znaczne pakiety akcji PZU są Skarb Państwa oraz zarządzane przez Nationale-Nederlanden Powszechnie Towarzystwo Emerytalne S.A. fundusze: Nationale-Nederlanden Otwarty Fundusz Emerytalny („OFE”) oraz Nationale-Nederlanden Dobrowolny Fundusz Emerytalny („DFE”).

Skarb Państwa posiada 295 217 300 akcji, co stanowi 34,19% kapitału zakładowego PZU i uprawnia do 295 217 300 głosów na Walnym Zgromadzeniu.

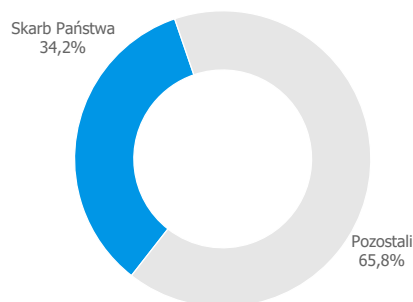
Zawiadomienie dotyczące zmiany stanu posiadania akcji PZU przez NN OFE i NN DFE wpłynęło do PZU 12 czerwca 2018 roku. W zawiadomieniu wskazano, że w wyniku transakcji nabycia akcji PZU, rozliczonych 6 czerwca 2018 roku, OFE i DFE zwiększyły stan posiadania akcji PZU do 43 456 903 akcji, co stanowi 5,03 % kapitału zakładowego PZU i uprawnia do 43 456 903 głosów na Walnym Zgromadzeniu. 28 czerwca 2018 roku, tj. w dniu odbycia ZWZ PZU fundusze NN OFE i NN DFE posiadały łącznie

## Struktura akcjonariatu PZU na 31.12.2018 roku



Źródło: Raport bieżący 21/2018

## Struktura akcjonariatu PZU na 31.12.2017 roku



Źródło: Raport bieżący 42/2017

43 825 000, co stanowi 5,0751% kapitału zakładowego PZU i uprawnia do 43 825 000 głosów na Walnym Zgromadzeniu.

Zarząd PZU nie posiada żadnych informacji o zawartych umowach, w wyniku których mogą w przyszłości nastąpić zmiany w proporcjach posiadanych akcji przez dotychczasowych akcjonariuszy.

PZU nie dokonywał emisji, wykupów ani spłat dłużnych i kapitałowych papierów wartościowych oraz nie wyemitował papierów wartościowych dających akcjonariuszom specjalne uprawnienia kontrolne.

W latach 2013-2018 w PZU nie występowały programy akcji pracowniczych.

Zgodnie ze Statutem prawo głosowania akcjonariuszy zostało ograniczone w ten sposób, że żaden z nich nie może wykonywać na Walnym Zgromadzeniu więcej niż 10% ogólnej liczby głosów istniejących w PZU w dniu odbywania



Walnego Zgromadzenia, z zastrzeżeniem, że dla potrzeb ustalania obowiązków nabywców znacznych pakietów akcji przewidzianych w ustawie o ofercie publicznej oraz w ustawie o działalności ubezpieczeniowej, takie ograniczenie prawa głosowania uważane będzie za nieistniejące. Ograniczenie prawa głosowania nie dotyczy:

- akcjonariuszy, którzy w dniu powzięcia uchwały Walnego Zgromadzenia wprowadzającej ograniczenie, byli uprawnieni z akcji reprezentujących więcej niż 10% ogólnej liczby głosów;
- akcjonariuszy działających z akcjonariuszami określonymi w punkcie powyżej na podstawie zawartych porozumień dotyczących wspólnego wykonywania prawa głosu z akcji.

Dla potrzeb ograniczenia prawa do głosowania, głosy akcjonariuszy, między którymi istnieje stosunek dominacji lub zależności, są sumowane zgodnie z zasadami opisanymi w Statucie.

W przypadku wątpliwości wykładni postanowień dotyczących ograniczenia prawa do głosowania należy dokonywać zgodnie z art. 65 § 2 kc SŁOWNNIK.

Zgodnie ze Statutem PZU, wyżej wymienione ograniczenia prawa głosowania akcjonariuszy wygasną w momencie, gdy udział akcjonariusza, który w dniu powzięcia uchwały Walnego Zgromadzenia wprowadzającej ograniczenie był uprawniony z akcji reprezentujących więcej niż 10% ogólnej liczby głosów istniejących w PZU, spadnie w kapitale zakładowym Spółki poniżej poziomu 5%.

#### **Akcje lub uprawnienia do nich posiadane przez osoby zarządzające i nadzorujące oraz Dyrektorów Grupy PZU**

Na dzień wydania niniejszego Sprawozdania z działalności Tomasz Kulik, Członek Zarządu PZU posiadał akcje PZU w ilości 2 847 sztuk o czym Spółka informowała raportem bieżącym 23/2018. Na dzień przekazania Sprawozdania z działalności za 2017 rok (tj. 15 marca 2018 roku) żaden z członków Zarządu, Rady Nadzorczej lub Dyrektorów Grupy nie posiadał akcji PZU lub uprawnień do nich.

## **9.7 Statut PZU**

Treść Statutu dostępna jest na korporacyjnej stronie internetowej PZU w sekcji „Relacje inwestorskie” [www.pzu.pl/ri](http://www.pzu.pl/ri)



[Zobacz więcej](#)

### **Zmiana Statutu**

Zmiana Statutu PZU należy do kompetencji Walnego Zgromadzenia i wymaga podjęcia uchwały większością trzech czwartych głosów, zgody KNF w przypadkach wskazanych w UoU SŁOWNNIK oraz wpisu do Krajowego Rejestru Sądowego. Kompetencje do ustalenia jednolitego zmienionego tekstu należą do Rady Nadzorczej.

## **9.8 Walne Zgromadzenie, Rada Nadzorcza i Zarząd**

### **Walne Zgromadzenie**

Walne Zgromadzenie jest najwyższym organem PZU. Sposób funkcjonowania, jak również uprawnienia Walnego Zgromadzenia, reguluje ksh SŁOWNNIK oraz Statut.

Uchwałą nr 31/2018 z 28 czerwca 2018 roku Zwyczajne Walne Zgromadzenia PZU przyjęło swój regulamin.



[Zobacz więcej](#)

Walne Zgromadzenie jest organem uprawnionym do podejmowania decyzji dotyczących spraw w zakresie organizacji i funkcjonowania Emitenta. Uchwały podejmowane przez Walne Zgromadzenie zapadają bezwzględną większością głosów z wyjątkiem szczególnych przypadków przewidzianych przez ksh SŁOWNNIK bądź Statut.

Do kompetencji Walnego Zgromadzenia należy, oprócz innych spraw zastrzeżonych przez ksh lub Statut, podejmowanie uchwał w sprawach:

- rozpatrzenia i zatwierdzenia sprawozdania Zarządu z działalności Spółki i sprawozdania Zarządu z działalności Grupy Kapitałowej PZU oraz sprawozdania finansowego Spółki i skonsolidowanego sprawozdania finansowego Grupy Kapitałowej PZU za ubiegły rok obrotowy oraz udzielenia absolutorium poszczególnym członkom organów Spółki z wykonania przez nich obowiązków;
- rozpatrzenia sprawozdania Zarządu o wydatkach reprezentacyjnych, a także wydatkach na usługi prawne,

# Ład korporacyjny

- usługi marketingowe, usługi w zakresie stosunków międzyludzkich (public relations) i komunikacji społecznej oraz usługi doradztwa związanego z zarządzaniem;
- podziału zysku lub pokrycia straty;
- postanowień dotyczących roszczeń o naprawienie szkody wyrządzonej przy zawiązaniu Spółki lub sprawowaniu zarządu albo nadzoru;
- zbycia i wydzierżawienia przedsiębiorstwa lub jego zorganizowanej części oraz ustanowienia na nich ograniczonego prawa rzeczowego;
- umorzenia akcji i emisji obligacji;
- tworzenia kapitałów rezerwowych i rozstrzygnięcia o ich użyciu lub sposobie ich użycia;
- podziału Spółki, połączenia Spółki z inną spółką, likwidacji lub rozwiązania Spółki;
- powołania i odwołania członków Rady Nadzorczej, z zastrzeżeniem osobistego uprawnienia Skarbu Państwa do powołania i odwołania jednego członka Rady Nadzorczej;
- ustalania zasad wynagradzania członków Rady Nadzorczej;
- nabycia lub zbycia przez Emitenta nieruchomości, użytkownika wieczystego lub udziału
- w nieruchomości lub w użytkowaniu wieczystym o wartości przekraczającej równowartość 30,0 mln euro (trzydzieści milionów euro) brutto, z zastrzeżeniem § 18a Statutu.

Zgodnie ze Statutem, zgody Walnego Zgromadzenia wymaga:

- rozporządzenie składnikami aktywów trwałych w rozumieniu ustawy z 29 września 1994 roku o rachunkowości (Dz. U. z 2016 r. poz. 1047 i 2255), zaliczonymi do wartości niematerialnych i prawnych, rzeczowych aktywów trwałych lub inwestycji długoterminowych, w tym wniesienie jako wkładu do spółki lub spółdzielni, jeżeli wartość rynkowa tych składników przekracza wartość 5% sumy aktywów w rozumieniu ustawy z 29 września 1994 roku o rachunkowości, ustalonych na podstawie ostatniego zatwierdzonego sprawozdania finansowego, a także oddanie tych składników do korzystania innemu podmiotowi, na okres dłuższy niż 180 dni w roku kalendarzowym, na podstawie czynności prawnej, jeżeli wartość rynkowa przedmiotu czynności prawnej przekracza 5% sumy aktywów, przy czym, oddanie do korzystania w przypadku:
  - umów najmu, dzierżawy i innych umów o oddanie składnika majątkowego do odpłatnego korzystania innym podmiotom - przez wartość rynkową przedmiotu czynności prawnej rozumie się wartość świadczeń za:
    - rok, jeżeli oddanie składnika majątkowego nastąpiło na podstawie umów zawieranych na czas nieoznaczony,

- cały czas obowiązywania umowy, w przypadku umów zawieranych na czas oznaczony,
- umów użyczenia i innych nieodpłatnych umów o oddanie składnika majątkowego do korzystania innym podmiotom - przez wartość rynkową przedmiotu czynności prawnej rozumie się równowartość świadczeń, jakie przysługiwałyby w razie zawarcia umowy najmu lub dzierżawy, za:
  - rok, jeżeli oddanie składnika majątkowego nastąpi na podstawie umowy zawieranej na czas nieoznaczony,
  - cały czas obowiązywania umowy, w przypadku umów zawartych na czas oznaczony,
- nabycie składników aktywów trwałych w rozumieniu ustawy z 29 września 1994 roku o rachunkowości, o wartości przekraczającej:
  - 100 mln zł lub
  - wartość 5% sumy aktywów w rozumieniu ustawy z 29 września 1994 roku o rachunkowości, ustalonych na podstawie ostatniego zatwierdzonego sprawozdania finansowego,
- objęcie albo nabycie akcji innej spółki o wartości przekraczającej:
  - 100 mln zł lub
  - wartość 10% sumy aktywów w rozumieniu ustawy z 29 września 1994 roku o rachunkowości, ustalonych na podstawie ostatniego zatwierdzonego sprawozdania finansowego,
- zbycie akcji innej spółki o wartości przekraczającej:
  - 100 mln zł lub
  - 10% sumy aktywów w rozumieniu ustawy z 29 września 1994 roku o rachunkowości, ustalonych na podstawie ostatniego zatwierdzonego sprawozdania finansowego.

Większości trzech czwartych głosów wymagają uchwały Walnego Zgromadzenia dotyczące:

- zmiany Statutu;
- obniżenia kapitału zakładowego;
- zbycia i wydzierżawienia przedsiębiorstwa lub jego zorganizowanej części oraz ustanowienia na nich ograniczonego prawa rzeczowego.

Większości 90% głosów oddanych wymagają uchwały Walnego Zgromadzenia:

- mające za przedmiot uprzywilejowanie akcji;
- w sprawach połączenia się Emitenta poprzez przeniesienie całego jego majątku na inną spółkę;
- łączenia się poprzez zawiązanie innej spółki;



- rozwiązania spółki (w tym na skutek przeniesienia siedziby lub zakładu głównego spółki za granicę);
- likwidacji, przekształcenia oraz obniżenia kapitału zakładowego spółki w drodze umorzenia części akcji bez równoczesnego jego podwyższenia.

Walne Zgromadzenie obraduje w formie:

- Zwyczajnego Walnego Zgromadzenia, które powinno odbyć się w terminie sześciu miesięcy po upływie każdego roku obrotowego;
- Nadzwyczajnego Walnego Zgromadzenia, które zwoływane jest w przypadkach określonych w powszechnie obowiązujących przepisach prawa oraz w Statucie.

Walne Zgromadzenia odbywają się w Warszawie i są zwoływane przez ogłoszenie dokonywane na stronie internetowej PZU oraz w sposób określony dla przekazywania informacji bieżących zgodnie z przepisami ustawy z 19 lipca 2005 roku o ofercie publicznej i warunkach wprowadzenia instrumentów finansowych do zorganizowanego systemu obrotu oraz o spółkach publicznych, tj. w formie raportów bieżących. Ogłoszenie powinno być dokonane co najmniej na dwadzieścia sześć dni przed terminem Walnego Zgromadzenia. Ogłoszenie wraz z materiałami prezentowanymi akcjonariuszom udostępniane są od dnia

zwołania Walnego Zgromadzenia, na korporacyjnej stronie internetowej PZU w sekcji „Relacje inwestorskie” w zakładce „Walne Zgromadzenie”. Prawidłowo zwołane Walne Zgromadzenie jest ważne bez względu na liczbę obecnych

akcjonariuszy. Głosowania są jawne. Tajne głosowanie zarządza się przy wyborach oraz nad wnioskami o odwołanie członków organów Emitenta lub likwidatorów Emitenta, w sprawach ich osobistej odpowiedzialności wobec Spółki, jak również w sprawach osobowych lub, z wyłączeniem przypadków, w których wymóg głosowania jawnego wynika z ustawy, na żądanie choćby jednego z akcjonariuszy obecnych lub reprezentowanych na Walnym Zgromadzeniu. Prawa akcjonariuszy i sposób ich wykonywania na Walnym Zgromadzeniu określone są w ksh SŁOWNIK oraz w Statucie. Prawo uczestniczenia w Walnym Zgromadzeniu mają tylko osoby będące akcjonariuszami Emitenta na szesnaście dni przed jego datą (dzień rejestracji uczestnictwa). Akcjonariusze mają prawo uczestniczyć i wykonywać prawo głosu osobiście lub przez pełnomocnika. Pełnomocnictwo do uczestniczenia w Walnym Zgromadzeniu i wykonywania prawa głosu wymaga



[Zobacz więcej](#)

udzielenia na piśmie lub w postaci elektronicznej. Jedna akcja PZU daje prawo do jednego głosu, z uwzględnieniem ograniczeń odnośnie wykonywania prawa głosu, opisanych w Statucie Spółki. Akcjonariusz może głosować odmiennie z każdej z posiadanych akcji.

Każdy z akcjonariuszy może podczas obrad zgłaszać projekty uchwał dotyczące spraw wprowadzonych do porządku obrad.

Precyzyjny opis procedur dotyczących uczestniczenia w Walnym Zgromadzeniu i wykonywania prawa głosu zamieszczony jest zawsze, zgodnie z wymogami ksh SŁOWNIK, w ogłoszeniu o Walnym Zgromadzeniu udostępnianym na korporacyjnej stronie internetowej PZU w sekcji „Relacje inwestorskie” w zakładce „Walne Zgromadzenie”.



[Zobacz więcej](#)

## Skład, kompetencje i sposób funkcjonowania Rady Nadzorczej

### Skład

Zgodnie ze Statutem w skład Rady Nadzorczej wchodzi od siedmiu do jedenastu członków. Liczbę członków Rady Nadzorczej określa Walne Zgromadzenie.

Członkowie Rady są powoływani przez Walne Zgromadzenie na okres wspólnej kadencji trwającej trzy kolejne pełne lata obrotowe. Co najmniej jeden członek komitetu audytu powołanego przez Radę Nadzorczą musi posiadać kwalifikacje w dziedzinie rachunkowości lub badania sprawozdań finansowych w rozumieniu ustawy o biegłych rewidentach, firmach audytorskich oraz nadzorze publicznym. Dodatkowo zgodnie z ww. ustawą, większość członków komitetu audytu powinna spełniać określone w ustawie kryteria niezależności (członek niezależny), dotyczące m.in. powiązań na tle zawodowym lub pokrewieństwa zwłaszcza z osobami zarządzającymi lub nadzorującymi PZU i podmioty z Grupy PZU. Członek niezależny ma obowiązek przedłożenia pisemnego oświadczenia dotyczącego spełnienia wszystkich kryteriów niezależności oraz poinformowania Spółki o zaprzestaniu spełniania tych kryteriów. Ponadto, Statut przyznaje Skarbowi Państwa uprawnienie do powoływania i odwoływania jednego członka Rady Nadzorczej w drodze pisemnego oświadczenia składanego Zarządowi. Uprawnienie to wygaśnie z chwilą, gdy Skarb Państwa przestanie być akcjonariuszem Spółki. Kandydat na członka Rady Nadzorczej

# Ład korporacyjny

wskazany przez Skarb Państwa powinien spełniać wymogi określone w art. 19 ustawy z 16 grudnia 2016 roku o zasadach zarządzania mieniem państwowym.

1 stycznia 2018 roku w Radzie Nadzorczej PZU funkcję pełnili:

- Katarzyna Lewandowska – Przewodnicząca Rady Nadzorczej;
- Aneta Fałek – Wiceprzewodnicząca Rady Nadzorczej;
- Alojzy Nowak – Sekretarz Rady;
- Maciej Zaborowski – Członek Rady;
- Marcin Chludziński – Członek Rady;
- Bogusław Marian Banaszak – Członek Rady;
- Paweł Górecki – Członek Rady;
- Agata Górnicka – Członek Rady;
- Robert Śnitko – Członek Rady.

8 stycznia 2018 roku Aneta Fałek złożyła rezygnację z pełnienia funkcji Członka Rady Nadzorczej PZU z dniem 8 stycznia 2018 roku. 8 stycznia 2018 roku Prezes Rady Ministrów działając w imieniu Skarbu Państwa Rzeczypospolitej Polskiej powołał Macieja Łopińskiego na Członka Rady Nadzorczej PZU. 9 stycznia 2018 roku Maciej Łopiński objął funkcję Przewodniczącego Rady Nadzorczej PZU, a Paweł Górecki Wiceprzewodniczącego Rady Nadzorczej PZU.

W związku z powyższym skład Rady Nadzorczej PZU przedstawiał się następująco:

- Maciej Łopiński – Przewodniczący Rady Nadzorczej;
- Paweł Górecki – Wiceprzewodniczący Rady Nadzorczej;
- Alojzy Nowak – Sekretarz Rady;
- Bogusław Marian Banaszak – Członek Rady;
- Marcin Chludziński – Członek Rady;
- Agata Górnicka – Członek Rady;
- Katarzyna Lewandowska – Członek Rady;
- Robert Śnitko – Członek Rady;
- Maciej Zaborowski – Członek Rady.

9 stycznia 2018 roku, w związku ze śmiercią, wygasł mandat Członka Rady Nadzorczej Bogusława Mariana Banaszaka.

9 marca 2018 roku Nadzwyczajne Walne Zgromadzenie powołało Roberta Jastrzębskiego. W związku z powyższym skład Rady Nadzorczej PZU przedstawiał się następująco:

- Maciej Łopiński – Przewodniczący Rady Nadzorczej;
- Paweł Górecki – Wiceprzewodniczący Rady Nadzorczej;
- Alojzy Nowak – Sekretarz Rady;
- Marcin Chludziński – Członek Rady;

- Agata Górnicka – Członek Rady;
- Robert Jastrzębski – Członek Rady;
- Katarzyna Lewandowska – Członek Rady;
- Robert Śnitko – Członek Rady;
- Maciej Zaborowski – Członek Rady.

Obecna kadencja Rady Nadzorczej PZU rozpoczęła się 1 lipca 2015 roku i zakończyła się po upływie trzech kolejnych pełnych lat obrotowych, tj. 31 grudnia 2018 roku. Pierwszym pełnym rokiem obrotowym był rok 2016. Mandaty członków Rady Nadzorczej wygasną najpóźniej z dniem odbycia Walnego Zgromadzenia zatwierdzającego sprawozdanie finansowe za ostatni pełny rok obrotowy pełnienia przez nich funkcji.



## Skład Rady Nadzorczej PZU wg stanu na 31 grudnia 2018 roku

<b>Imię i nazwisko</b>	<b>Okres sprawowania funkcji członka Rady Nadzorczej PZU</b>
Maciej Łopiński	Przewodniczący Rady od 9 stycznia 2018 roku (w Radzie od 8 stycznia 2018 roku)
Paweł Górecki	Wiceprzewodniczący Rady od 9 stycznia 2018 roku (w Radzie od 8 lutego 2017 roku)
Alojzy Nowak	Sekretarz Rady od 14 marca 2017 roku (w Radzie od 30 maja 2012 roku)
Marcin Chludziński	Członek Rady od 7 stycznia 2016 roku
Agata Górnicka	Członek Rady od 8 lutego 2017 roku
Robert Jastrzębski	Członek Rady od 9 marca 2018 roku
Katarzyna Lewandowska	Członek Rady od 12 kwietnia 2017 roku
Robert Śnitko	Członek Rady od 12 kwietnia 2017 roku
Maciej Zaborowski	Członek Rady od 7 stycznia 2016 roku



# Ład korporacyjny



**Maciej Łopiński**

Przewodniczący Rady Nadzorczej

W Radzie Nadzorczej od 8 stycznia 2018 roku

Absolwent Uniwersytetu Gdańskiego. Redaktor naczelny Tygodnika Gdańskiego, dziennikarz w m.in. Głosie Wyrzeża, Tygodniku Czas. Poseł na sejm VII kadencji. W latach 2005 – 2010 sekretarz stanu w Kancelarii Prezydenta Lecha Kaczyńskiego, natomiast w latach 2015 – 2016 w Kancelarii Prezydenta Andrzeja Dudy. Posiada wieloletnie doświadczenie z zakresu prawa spółek oraz nadzoru właścicielskiego zdobyte również w organach nadzoru spółek prawa handlowego, m.in. KGHM Polska Miedź SA, PZU Asset Management SA, Telewizja Polska SA.



**Paweł Górecki**

Wiceprzewodniczący Rady Nadzorczej

W Radzie Nadzorczej od 8 lutego 2017 roku

Absolwent Wydziału Prawa, Administracji i Ekonomii Uniwersytetu Wrocławskiego oraz Studiów Doktoranckich. Uzyskał stopień naukowy doktora nauk prawnych. Uczestnik aplikacji sądowej i radcowskiej, wpisany na listę radców prawnych. Wykładowca uniwersytecki. Autor kilkudziesięciu recenzowanych publikacji z zakresu prawa wydanych w polskich i zagranicznych czasopismach naukowych oraz licznych niepublikowanych opinii prawnych. Aktywny uczestnik konferencji naukowych organizowanych przez polskie ośrodki akademickie. Specjalizuje się w obsłudze prawnej spółek kapitałowych oraz stosowaniu procedur administracyjnych, podatkowych i procedury sądowo-administracyjnej.



**Alojzy Nowak**

Sekretarz Rady Nadzorczej

W Radzie Nadzorczej od 30 maja 2012 roku

Profesor zwyczajny Uniwersytetu Warszawskiego, absolwent Wydziału Handlu Zagranicznego Szkoły Głównej Planowania i Statystyki. Ukończył m.in. studia w zakresie ekonomii na University of Illinois at Urbana Champaign w Stanach Zjednoczonych oraz bankowości, finansów i rynków kapitałowych na Uniwersytecie w Exeter w Wielkiej Brytanii. Kierownik Katedry Gospodarki Narodowej na Wydziale Zarządzania UW, Dyrektor Centrum Europejskiego UW, dziekan Wydziału Zarządzania UW. Członek Narodowej Rady Rozwoju przy Prezydencie RP, doradca Premiera. Posiada wieloletnie doświadczenie z zakresu nadzoru właścicielskiego, w tym m.in. jako członek rad nadzorczych PTE WARTA S.A., PKO BP S.A. oraz JSW S.A.



**Marcin Chłudziński**

Członek Rady Nadzorczej

W Radzie Nadzorczej od 7 stycznia 2016 roku

Absolwent Centrum Europejskich Studiów Regionalnych i Lokalnych oraz Wydziału Dziennikarstwa i Nauk Politycznych Uniwersytetu Warszawskiego. Od 2004 roku związany z firmą Invent Grupa Doradztwa i Treningu. Od 2009 roku Prezes Zarządu Urbino sp. z o.o. Licencjonowany trener i doradca, specjalizujący się w planowaniu strategicznym i organizacyjnym, zarządzaniu projektami. Współpracuje w charakterze wykładowcy między innymi z Uniwersytetem Warszawskim, Collegium Civitas oraz Uczelnią Łazarskiego. Posiada wieloletnie doświadczenie z zakresu nadzoru właścicielskiego nad spółkami z udziałem Skarbu Państwa oraz spółek komunalnych. Autor artykułów dotyczących zarządzania publicznego.





**Agata Górnicka**

Członek Rady Nadzorczej

W Radzie Nadzorczej od 8 lutego 2017 roku

Absolwentka Wydziału Dziennikarstwa i Nauk Politycznych Uniwersytetu Warszawskiego oraz podyplomowych studiów zarządzania w mediach na Akademii im. Leona Koźmińskiego w Warszawie. Od 2006 roku do 2012 roku związana zawodowo z Telewizją Polską S.A., w latach 2012 - 2013 Koordynator Projektów w Fundacji Banku Zachodniego WBK S.A., w latach 2013 – 2014 Asystent Prezesa Zarządu w Banku Zachodnim WBK S.A. Od 2014 roku do 2015 roku Menadżer Biura Zarządu i Rady Nadzorczej w Banku Zachodnim WBK S.A. Od grudnia 2015 roku Dyrektor Gabinetu Politycznego w Ministerstwie Rozwoju.



**Robert Jastrzębski**

Członek Rady Nadzorczej

W Radzie Nadzorczej od 9 marca 2018 roku

Absolwent Wydziału Prawa i Administracji Uniwersytetu Warszawskiego. W 2001 roku uzyskał stopień naukowy doktora nauk prawnych w zakresie prawa, a w 2009 roku stopień naukowy doktora habilitowanego. Autor ponad 80 publikacji naukowych. Laureat nagród i wyróżnień, m.in. Nagrody Wydziału Prawa i Administracji Uniwersytetu Warszawskiego za wybitne osiągnięcia naukowe. Zatrudniony od 2001 roku na Wydziale Prawa i Administracji Uniwersytetu Warszawskiego. Od 2015 roku Kierownik Pracowni Prawa Polskiego XX wieku. Członek m.in.: rady programowej czasopisma „Przegląd Ustawodawstwa Gospodarczego” (2010), zespołu redakcyjnego czasopisma „Zeszyty Naukowe Biura Analiz Sejmowych” (2016).



**Katarzyna Lewandowska**

Członek Rady Nadzorczej

W Radzie Nadzorczej od 12 kwietnia 2017 roku; Przewodnicząca Rady Nadzorczej od 13 kwietnia 2017 roku do 8 stycznia 2018 roku.

Absolwentka Szkoły Głównej Handlowej w Warszawie. W latach 1996 - 2017 pracownik Ministerstwa Skarbu Państwa, gdzie zdobyła doświadczenie w obszarze sprawowania nadzoru właścicielskiego nad spółkami z branży przemysłu obronnego, sektora węgla kamiennego, zarządzania portami morskimi oraz realizującymi monopol Skarbu Państwa na prowadzenie działalności w zakresie gier liczbowych i loterii pieniężnych. Od marca 2017 roku Wicedyrektor Departamentu Skarbu Państwa w Kancelarii Prezesa Rady Ministrów. Członek Rady Nadzorczej Grupy LOTOS S.A. Pełniąca obowiązki Dyrektora Departamentu Skarbu Państwa.



**Robert Śnitko**

Członek Rady Nadzorczej

W Radzie Nadzorczej od 12 kwietnia 2017 roku

Absolwent London School of Economics and Political Science, University of London, School of Oriental and African Studies, University of London, Wydziału Ekonomicznego Politechniki Radomskiej. Stypendysta Ministra Edukacji Narodowej (Ministra Nauki i Szkolnictwa Wyższego), Ministerstwa Spraw Zagranicznych Wielkiej Brytanii oraz organizacji pozarządowych z Wielkiej Brytanii i Stanów Zjednoczonych. Doktor nauk ekonomicznych Szkoły Głównej Handlowej. Członek International Institute for Strategic Studies.

# Ład korporacyjny



## Maciej Zaborowski

Członek Rady Nadzorczej

W Radzie Nadzorczej od  
7 stycznia 2016 roku

Absolwent Wydziału  
Prawa i Administracji na  
Uniwersytecie Warszawskim,  
studiów podyplomowych  
z zakresu prawa własności  
intelektualnej oraz studiów  
podyplomowych z zakresu  
prawa dowodowego.  
Absolwent Center for  
American Law Studies,  
Leadership Academy for  
Poland. Adwokat oraz  
zawodowy mediator  
Centrum Mediacyjnego  
przy Naczelnej Radzie  
Adwokackiej. Wykładowca na  
aplikacji adwokackiej w Izbie  
Adwokackiej w Warszawie.  
Aktualnie prowadzi własną  
praktykę adwokacką oraz jest  
Partnerem Zarządzającym  
w Kancelarii Kopeć  
Zaborowski Adwokaci  
i Radcowie Prawni sp. p.  
Posiada doświadczenie  
w zakresie nadzoru  
właścicielskiego jako członek  
rad nadzorczych spółek  
kapitałowych.



Obok zaprezentowano okres sprawowania funkcji w Radzie Nadzorczej (wg składu na dzień 31 grudnia 2018 roku):

### Kompetencje

Rada Nadzorcza sprawuje stały nadzór nad działalnością Zakładu i we wszystkich dziedzinach jej działalności. Zgodnie ze Statutem do kompetencji Rady Nadzorczej należy:

- ocena sprawozdania Zarządu z działalności Spółki i sprawozdania Zarządu z działalności Grupy Kapitałowej PZU oraz sprawozdania finansowego Spółki i skonsolidowanego sprawozdania finansowego Grupy Kapitałowej PZU za ubiegły rok obrotowy w zakresie ich zgodności z księgami i dokumentami, jak i ze stanem faktycznym;
- zatwierdzenie sprawozdania na temat wypłacalności i kondycji finansowej Spółki oraz sprawozdania na temat wypłacalności i kondycji finansowej Grupy Kapitałowej PZU;
- ocena wniosków Zarządu dotyczących podziału zysku albo pokrycia straty;
- składanie Walnemu Zgromadzeniu pisemnego sprawozdania z wyników oceny, o której mowa w punktach powyżej, oraz składanie corocznej zwięzłej oceny sytuacji Spółki, z uwzględnieniem oceny systemu kontroli wewnętrznej i systemu zarządzania ryzykiem istotnym dla Spółki, oraz corocznego sprawozdania z pracy Rady Nadzorczej;
- zawieranie, rozwiązywanie i zmiana umów z członkami Zarządu oraz ustalenie zasad ich wynagradzania i wynagrodzeń;
- powoływanie, zawieszanie oraz odwoływanie Prezesa Zarządu, członków Zarządu lub całego Zarządu, jak również podejmowanie decyzji o ustaniu takiego zawieszenia;
- udzielanie zgody w sprawie przeniesienia całości lub części portfela ubezpieczeniowego;
- akceptowanie wniosków Zarządu w sprawie nabycia, objęcia lub zbycia udziałów oraz akcji spółek, jak również w sprawie uczestniczenia Spółki w innych podmiotach – Rada Nadzorcza może określić do jakiej kwoty, na jakich warunkach oraz w jakim trybie Zarząd może dokonywać wskazanych czynności bez obowiązku uzyskania akceptacji Rady Nadzorczej, z zastrzeżeniem spraw, w których decyzję w tym zakresie podejmuje Walne Zgromadzenie, zgodnie z § 18a Statutu;
- delegowanie członków Rady Nadzorczej do czasowego wykonywania czynności członków Zarządu, którzy zostali odwołani, złożyli rezygnację albo z innych przyczyn nie mogą sprawować swych czynności;
- akceptowanie instrukcji co do wykonywania przez reprezentantów Spółki prawa głosu na Walnych Zgromadzeniach PZU Życie w sprawach: podwyższenia i obniżenia kapitału zakładowego, emisji obligacji, zbycia i wydzierżawienia przedsiębiorstwa PZU Życie oraz ustanowienia na nim prawa użytkownika, podziału PZU Życie, połączenia PZU Życie z inną spółką, likwidacji lub rozwiązania PZU Życie;
- wybór firmy audytorskiej do przeprowadzania obowiązkowych badań sprawozdań finansowych, w tym rocznego sprawozdania finansowego Spółki i rocznego skonsolidowanego sprawozdania finansowego Grupy Kapitałowej PZU, a także sprawozdania na temat wypłacalności i kondycji finansowej Spółki oraz sprawozdania na temat wypłacalności i kondycji finansowej Grupy Kapitałowej PZU, a także przeglądów sprawozdań finansowych, zgodnie z obowiązkami wynikającymi z obowiązujących przepisów prawa;
- ustalanie jednolitego tekstu zmienionego Statutu;
- zatwierdzanie opracowanych przez Zarząd wieloletnich planów rozwoju Spółki oraz rocznych planów finansowych;
- zatwierdzanie regulaminu Zarządu;
- rozpatrywanie i opiniowanie spraw wnoszonych przez Zarząd pod obrady Walnego Zgromadzenia.

Ponadto, do kompetencji Rady Nadzorczej należy udzielanie zgody na:

- nabycie lub zbycie nieruchomości, użytkownika wieczystego lub udziału w nieruchomości lub w użytkowaniu wieczystym, o wartości przekraczającej równowartość 3,0 mln euro;
- zawarcie przez Spółkę z podmiotem powiązaniem ze Spółką znaczącej umowy w rozumieniu Rozporządzenia w sprawie informacji bieżących i okresowych SŁOWNNIK, z wyłączeniem umów typowych, zawieranych przez Spółkę na warunkach rynkowych, w ramach prowadzonej działalności operacyjnej;
- zawarcie przez Emitenta umowy z subemitentem, o której mowa w art. 433 § 3 ksh;
- wypłatę zaliczki na poczet przewidywanej dywidendy;
- tworzenie i znoszenie oddziałów regionalnych i oddziałów zagranicznych;
- zawarcie umowy o usługi prawne, usługi marketingowe, usługi w zakresie stosunków międzyludzkich (public relations) i komunikacji społecznej oraz usługi doradztwa związanego z zarządzaniem, jeżeli wysokość wynagrodzenia przewidzianego łącznie za świadczone usługi przekracza 500 tys. zł netto, w stosunku rocznym;

# Ład korporacyjny

- zmiana umowy o usługi prawne, usługi marketingowe, usługi w zakresie stosunków międzyludzkich (public relations) i komunikacji społecznej oraz usługi doradztwa związanego z zarządzaniem podwyższającej wynagrodzenie powyżej kwoty 500 tys. złotych netto, w stosunku rocznym;
- zawarcie umowy o usługi prawne, usługi marketingowe, usługi w zakresie stosunków międzyludzkich (public relations) i komunikacji społecznej oraz usługi doradztwa związanego z zarządzaniem, w których maksymalna wysokość wynagrodzenia nie jest przewidziana;
- zawarcie umowy darowizny lub innej umowy o podobnym skutku o wartości przekraczającej 20 tys. złotych lub 0,1% sumy aktywów w rozumieniu ustawy z 29 września 1994 roku o rachunkowości, ustalonych na podstawie ostatniego zatwierdzonego sprawozdania finansowego;
- zawarcie umowy zwolnienia z długu lub innej umowy o podobnym skutku o wartości przekraczającej 50 tys. złotych lub 0,1% sumy aktywów w rozumieniu ustawy z 29 września 1994 roku o rachunkowości, ustalonych na podstawie ostatniego zatwierdzonego sprawozdania finansowego.

## Sposób funkcjonowania

Rada Nadzorcza uchwała Regulamin Rady Nadzorczej określający jej organizację i sposób wykonywania czynności.

Regulamin taki został uchwalony uchwałą Rady Nadzorczej

z 24 lutego 2016 roku (z późn. zm.)

i określa skład oraz sposób powoływania Rady Nadzorczej, zadania i zakres działalności oraz sposób jej zwoływania i prowadzenia obrad.



[Zobacz więcej](#)

Zgodnie ze Statutem, posiedzenia Rady Nadzorczej odbywają się nie rzadziej niż raz na kwartał. Rada Nadzorcza może delegować swoich członków do samodzielnego pełnienia określonych czynności nadzorczych oraz powoływać w tym celu czasowe komisje. Zakres czynności delegowanego członka rady i komisji określa uchwała Rady Nadzorczej.

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

Uchwały Rady podejmowane są w głosowaniu jawnym, z wyjątkiem uchwał w sprawie wyboru Przewodniczącego, Wiceprzewodniczącego oraz Sekretarza, w sprawie delegowania członków Rady Nadzorczej do czasowego wykonywania czynności członków Zarządu oraz w sprawie powoływania, zawieszenia i odwoływania Prezesa Zarządu, członków Zarządu lub całego Zarządu, jak również podejmowania decyzji o ustaniu takiego zawieszenia, które są podejmowane w głosowaniu tajnym. Ponadto, tajne głosowanie może być zarządzane na wniosek członka Rady.

Rada Nadzorcza wybiera ze swojego składu Przewodniczącego i Wiceprzewodniczącego, a także może wybrać spośród swoich członków Sekretarza.

Zgodnie z Regulaminem Rady Nadzorczej, oprócz powoływania przewidzianego w Statucie komitetu audytu oraz komitetu nominacji i wynagrodzeń, w celu prawidłowego wykonywania czynności nadzorczych Rada Nadzorcza może powoływać inne stałe komitety o charakterze doradczym i opiniodawczym, których kompetencje, skład i tryb pracy określa uchwalony przez radę regulamin danego komitetu. Regulamin przewiduje możliwość korzystania przez Radę oraz powołane przez nią komitety z usług ekspertów oraz firm doradczych.

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

W ramach Rady Nadzorczej PZU funkcjonują następujące komitety:

- komitet audytu;
- komitet nominacji i wynagrodzeń;
- komitet strategii.

Statut przewiduje powołanie przez Radę Nadzorczą komitetu audytu. W skład komitetu wchodzi co najmniej trzech



członków. Zgodnie z obowiązującą od 21 czerwca 2017 roku ustawą o biegłych rewidentach, firmach audytorskich oraz nadzorze publicznym co najmniej jeden członek komitetu audytu powołanego przez Radę Nadzorczą powinien posiadać kwalifikacje w dziedzinie rachunkowości lub badania sprawozdań finansowych. Dodatkowo, większość członków komitetu audytu, w tym przewodniczący, powinna spełniać określone w ustawie kryteria niezależności (członek niezależny), dotyczące m.in. powiązań na tle zawodowym lub pokrewieństwa zwłaszcza z osobami zarządzającymi lub nadzorującymi PZU i podmioty z Grupy PZU. Szczegółowe zadania oraz zasady powoływania i funkcjonowania komitetu audytu określa uchwała Rady, która przy wyborze jego członków bierze pod uwagę kompetencje i doświadczenie kandydatów w zakresie spraw powierzonych temu komitetowi.

Zgodnie z regulaminem komitetu audytu przyjętym uchwałą Rady Nadzorczej, ma on charakter doradczy i opiniodawczy wobec Rady i jest powoływany w celu zwiększenia efektywności wykonywania przez Radę czynności nadzorczych w zakresie badania prawidłowości sprawozdawczości finansowej, efektywności systemu kontroli wewnętrznej, w tym audytu wewnętrznego oraz systemu zarządzania ryzykiem. Ponadto, komitet audytu może wnioskować do Rady Nadzorczej o zlecenie wykonania określonych czynności kontrolnych w Zakładzie, a wykonawcą zleconych kontroli może być jednostka wewnętrzna lub podmiot zewnętrzny.

Komitet audytu został powołany uchwałą Rady Nadzorczej 3 czerwca 2008 roku. 1 stycznia 2018 roku w skład komitetu audytu wchodził:

- Bogusław Banaszak – Przewodniczący Komitetu;
- Marcin Chludziński – Członek Komitetu;
- Maciej Zaborowski – Członek Komitetu.

Bogusław Banaszak i Maciej Zaborowski zostali wskazani jako członkowie niezależni w rozumieniu art. 129 ust. 3 o biegłych rewidentach, firmach audytorskich oraz nadzorze publicznym, a Marcin Chludziński jako członek posiadający kwalifikacje w dziedzinie rachunkowości lub badania sprawozdań finansowych.

W związku ze śmiercią, 9 stycznia 2018 roku, wygasł mandat Przewodniczącego Komitetu Bogusława Banaszaka.

9 lutego 2018 roku Rada Nadzorcza PZU ustaliła, że komitet audytu liczy 3 osoby, jednocześnie ustalając następujący skład komitetu:

- Alojzy Nowak – Przewodniczący Komitetu;
- Marcin Chludziński – Członek Komitetu;
- Maciej Zaborowski – Członek Komitetu.

Alojzy Nowak i Maciej Zaborowski zostali wskazani jako członkowie niezależni w rozumieniu art. 129 ust. 3 o biegłych rewidentach, firmach audytorskich oraz nadzorze publicznym, a Marcin Chludziński jako członek posiadający kwalifikacje w dziedzinie rachunkowości lub badania sprawozdań finansowych.

Na 31 grudnia 2018 roku skład komitetu nie uległ zmianie.

Wszyscy członkowie komitetu audytu posiadają wiedzę i umiejętności z zakresu branży, w której działa PZU.

Kwalifikacje członków komitetu w dziedzinie rachunkowości oraz badania sprawozdań finansowych, a także wiedza i umiejętności z zakresu branży ubezpieczeniowej wynikają z wykształcenia, doświadczenia oraz praktyki zawodowej uzyskanych przez poszczególnych członków komitetu.

W 2018 roku odbyło się 8 posiedzeń Komitetu Audytu.

Zgodnie z Regulaminem Rady Nadzorczej od momentu wprowadzenia akcji PZU do obrotu na rynku regulowanym w rozumieniu ustawy z 29 lipca 2005 roku o obrocie instrumentami finansowymi, Rada Nadzorcza może powołać komitet nominacji i wynagrodzeń.

Zgodnie ze Statutem, szczegółowe zadania oraz zasady powoływania i funkcjonowania komitetu nominacji i wynagrodzeń określa Rada Nadzorcza w drodze uchwały. W skład komitetu powinien wchodzić co najmniej jeden członek niezależny. Jeżeli w skład Rady Nadzorczej wejdzie pięciu członków w wyniku głosowania nad jej składem, komitetu nominacji i wynagrodzeń nie powołuje się, a jego zadania wykonuje Rada Nadzorcza w pełnym składzie.

Zgodnie z regulaminem komitetu nominacji i wynagrodzeń przyjętym uchwałą Rady Nadzorczej 4 kwietnia 2013 roku, komitet nominacji i wynagrodzeń ma charakter doradczy i opiniodawczy wobec Rady Nadzorczej i jest powoływany w celu zwiększenia efektywności wykonywania przez Radę czynności nadzorczych w zakresie kształtowania struktury zarządczej, w tym kwestii rozwiązań organizacyjnych, zasad wynagradzania i wynagrodzeń oraz doboru kadry o odpowiednich kwalifikacjach.

# Ład korporacyjny

Komitet ulega rozwiązaniu z dniem powołania pięciu członków Rady Nadzorczej w drodze głosowania grupami, a jego uprawnienia przejmuje wówczas Rada w pełnym składzie.

1 stycznia 2018 roku w skład komitetu nominacji i wynagrodzeń wchodził:

- Aneta Fałek – Przewodnicząca Komitetu;
- Paweł Górecki – Członek Komitetu;
- Katarzyna Lewandowska – Członek Komitetu.

W związku ze zmianami w składzie Rady Nadzorczej PZU 9 stycznia 2018 roku Rada Nadzorcza PZU ustaliła, że komitet nominacji i wynagrodzeń liczy 3 osoby, jednocześnie ustalając następujący skład komitetu:

- Paweł Górecki – Przewodniczący Komitetu;
- Agata Górnicka – Członek Komitetu;
- Katarzyna Lewandowska – Członek Komitetu.

14 marca 2018 roku Rada Nadzorcza PZU ustaliła, że komitet nominacji i wynagrodzeń liczy 4 osoby, jednocześnie ustalając następujący skład komitetu:

- Paweł Górecki – Przewodniczący Komitetu;
- Agata Górnicka – Członek Komitetu;
- Katarzyna Lewandowska – Członek Komitetu;
- Maciej Łopiński – Członek Komitetu.

31 grudnia 2018 roku skład komitetu nie uległ zmianie.

Zgodnie z regulaminem komitetu strategii przyjętym uchwałą Rady Nadzorczej 4 kwietnia 2013 roku, komitet strategii ma charakter doradczy i opiniodawczy wobec Rady i jest powoływany w celu zwiększenia efektywności wykonywania przez radę czynności nadzorczych w zakresie opiniowania wszelkich dokumentów o charakterze strategicznym przedkładanych jej przez Zarząd (w szczególności strategii rozwoju Spółki) oraz przedstawianie Radzie Nadzorczej rekomendacji w zakresie planowanych inwestycji mających istotny wpływ na aktywa Spółki.

1 stycznia 2018 roku w skład komitetu strategii wchodził:

- Alojzy Nowak - Przewodniczący Komitetu;
- Bogusław Banaszak – Członek Komitetu;
- Marcin Chludziński – Członek Komitetu;
- Agata Górnicka – Członek Komitetu;
- Robert Śnitko – Członek Komitetu;
- Maciej Zaborowski – Członek Komitetu.

W związku ze zmianami w składzie Rady Nadzorczej PZU 14 marca 2018 roku Rada Nadzorcza PZU ustaliła, że komitet strategii liczy 6 osób, jednocześnie ustalając następujący skład komitetu:

- Alojzy Nowak – Przewodniczący Komitetu;
- Marcin Chludziński – Członek Komitetu;
- Agata Górnicka – Członek Komitetu;
- Robert Jastrzębski – Członek Komitetu;
- Robert Śnitko – Członek Komitetu;
- Maciej Zaborowski – Członek Komitetu.

Na 31 grudnia 2018 roku skład komitetu nie uległ zmianie.

## Zarząd

### Skład

Zgodnie ze Statutem PZU, w skład Zarządu wchodzi od trzech do siedmiu członków, powoływanych na okres wspólnej kadencji, która obejmuje trzy kolejne pełne lata obrotowe.

Członkowie Zarządu, w tym Prezes Zarządu, są powoływani i odwoływani przez Radę Nadzorczą. Powołanie następuje po uprzednim przeprowadzeniu postępowania kwalifikacyjnego, którego celem jest sprawdzenie i ocena kwalifikacji kandydatów oraz wyłonienie najlepszego kandydata, na okres wspólnej kadencji, która obejmuje trzy kolejne pełne lata obrotowe. Prezes Zarządu nowej kadencji powołany przed upływem bieżącej kadencji może złożyć wniosek do Rady Nadzorczej o powołanie pozostałych członków Zarządu nowej kadencji przed upływem kadencji bieżącej.

Członkiem Zarządu może być osoba, która spełnia następujące warunki:

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



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

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

1 stycznia 2018 roku skład Zarządu kształtował się następująco:

- Paweł Surówka – Prezes Zarządu;
- Roger Hodgkiss – Członek Zarządu;
- Tomasz Kulik – Członek Zarządu;
- Maciej Rapkiewicz – Członek Zarządu;
- Małgorzata Sadurska – Członek Zarządu.

Na 31 grudnia 2018 roku skład Zarządu nie uległ zmianie.

Do dnia publikacji niniejszego sprawozdania skład Zarządu nie uległ zmianie.

Obecna kadencja Zarządu PZU rozpoczęła się 1 lipca 2015 roku i obejmuje trzy kolejne pełne lata obrotowe. Mandaty członków Zarządu wygasają najpóźniej z dniem odbycia Walnego Zgromadzenia zatwierdzającego sprawozdanie finansowe za ostatni pełny rok obrotowy pełnienia przez nich funkcji.

Zarząd wykonuje wszelkie uprawnienia w zakresie zarządzania PZU, niezastrzeżone przepisami prawa lub postanowieniami Statutu dla Walnego Zgromadzenia lub Rady Nadzorczej. Do reprezentowania Spółki uprawnieni są dwaj członkowie Zarządu działający łącznie lub jeden członek Zarządu działający łącznie z prokurentem. Zarząd uchwała swój regulamin, który zatwierdza Rada Nadzorcza. Regulamin Zarządu został uchwalony przez Zarząd 2 października

2012 roku, zmieniony następnie uchwałą Zarządu 8 kwietnia 2013 roku oraz uchwałą 10 maja 2018 roku, zatwierdzony przez Radę Nadzorczą uchwałą 15 maja 2018 roku.

Regulamin Zarządu określa:

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

Zgodnie z Regulaminem uchwały Zarządu wymaga w szczególności:

- przyjęcie wieloletniego planu rozwoju i funkcjonowania Spółki;
- przyjęcie planu działania i rozwoju Grupy PZU;
- przyjęcie rocznego planu finansowego oraz sprawozdania z jego wykonania;
- przyjęcie sprawozdania Zarządu z działalności Spółki i sprawozdania Zarządu z działalności Grupy Kapitałowej PZU oraz sprawozdania finansowego Spółki i skonsolidowanego sprawozdania finansowego Grupy Kapitałowej PZU za ubiegły rok obrotowy;
- przyjęcie sprawozdania na temat wypłacalności i kondycji finansowej Spółki oraz sprawozdania na temat wypłacalności i kondycji finansowej Grupy Kapitałowej PZU;
- przyjęcie raportu z własnej oceny ryzyka i wypłacalności Spółki oraz raportu z własnej oceny ryzyka i wypłacalności Grupy Kapitałowej PZU;
- przyjęcie sprawozdania o wydatkach reprezentacyjnych, a także wydatkach na usługi prawne, usługi marketingowe, usługi w zakresie stosunków międzyludzkich (public relations) i komunikacji społecznej oraz usługi doradztwa związanego z zarządzaniem;
- przyjęcie wniosku w sprawie podziału zysku lub pokrycia straty;
- ustalenie taryfy składek ubezpieczeń obowiązkowych i dobrowolnych oraz ogólnych warunków ubezpieczeń dobrowolnych;
- ustalenie zakresu i rozmiaru reasekuracji biernej SŁOWNIK oraz zadań w zakresie reasekuracji czynnej;
- przyjęcie rocznego planu audytu i kontroli oraz sprawozdania z jego wykonania łącznie z wnioskami;
- ustalanie zasad działalności lokacyjnej, prewencyjnej i sponsoringowej;



# Ład korporacyjny

- udzielanie poręczeń i gwarancji z wyłączeniem tych, które są czynnościami ubezpieczeniowymi, zaciąganie i udzielanie kredytów bądź pożyczek przez Spółkę - z wyłączeniem pożyczek i kredytów udzielanych ze środków zakładowego funduszu świadczeń socjalnych;
- udzielenie prokury.

Zgodnie z Regulaminem posiedzenia Zarządu odbywają się w miarę potrzeb, nie rzadziej niż raz na dwa tygodnie. Pracami Zarządu kieruje Prezes Zarządu, do którego kompetencji należy w szczególności:

- ustalanie zakresu odpowiedzialności poszczególnych członków Zarządu;
- zwoływanie posiedzeń Zarządu;
- ustalanie porządku obrad posiedzenia Zarządu;
- wnioskowanie do Rady Nadzorczej o powołanie lub odwołanie członka Zarządu;
- wyznaczanie osoby do kierowania pracami Zarządu pod nieobecność Prezesa Zarządu.

Pracami Zarządu kieruje Prezes Zarządu, który ustala zakres odpowiedzialności poszczególnych członków Zarządu.

Zarząd sporządza i przedstawia Walnemu Zgromadzeniu 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.

Uchwały Zarządu są podejmowane jedynie w obecności Prezesa Zarządu lub osoby wyznaczonej do kierowania pracami Zarządu pod jego nieobecność.

Uchwały Zarządu zapadają bezwzględną większością głosów, a w przypadku równości głosów rozstrzyga głos Prezesa. Zarząd, za zgodą Prezesa Zarządu, może podejmować uchwały w trybie pisemnym, w tym także w postaci elektronicznej (tj. wykorzystując środki porozumiewania się na odległość, przy użyciu kwalifikowanego podpisu elektronicznego). Statut przewiduje również możliwość odbywania posiedzeń Zarządu przy wykorzystaniu środków bezpośredniego porozumiewania się na odległość.

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

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

Obok zaprezentowano zakres odpowiedzialności członków Zarządu będących w Zarządzie w 2018 roku:



Imię i nazwisko (skład Zarządu na koniec 2018 roku)	W Grupie PZU	Obszar odpowiedzialności (stan na koniec 2018 roku)
Paweł Surówka	Prezes Zarządu PZU od 13 kwietnia 2017 roku / od 23 czerwca 2016 roku do 13 kwietnia 2017 roku Prezes Zarządu PZU Życie	zarządzanie i nadzór korporacyjny w Grupie PZU, zarządzanie korporacyjne, obszar strategii i rozwoju Grupy PZU, obszar audytu wewnętrznego, obszar compliance, obszar reasekuracji, obszar <i>assurbanking</i> SŁOWNIK, obszar innowacji, zarządzanie rozwojem procesów cyfrowych, obszar administracji
Roger Hodgkiss	Członek Zarządu PZU od 19 stycznia 2016 roku / Członek Zarządu PZU Życie od 29 stycznia 2016 roku	obszar majątkowych ubezpieczeń masowych (zarządzanie sprzedażą i siecią sprzedaży, produkty i taryfy), obszar majątkowych ubezpieczeń korporacyjnych (zarządzanie sprzedażą i siecią sprzedaży, underwriting, ubezpieczenia finansowe), obszar sprzedaży bezpośredniej, CRM i rozwój narzędzi sprzedaży, efektywność sprzedaży detalicznej
Tomasz Kulik	Członek Zarządu PZU od 14 października 2016 roku / Członek Zarządu PZU Życie od 19 października 2016 roku	obszar finansów, obszar inwestycji, aktuariat
Maciej Rapkiewicz	Członek Zarządu PZU od 22 marca 2016 roku / Członek Zarządu PZU Życie od 25 maja 2016 roku	obszar zarządzania ryzykiem
Małgorzata Sadurska	Członek Zarządu PZU od 13 czerwca 2017 roku / Członek Zarządu PZU Życie od 19 czerwca 2017 roku	obszar <i>bancassurance</i> SŁOWNIK i programów partnerstwa strategicznego, nadzór nad spółkami zagranicznymi Grupy PZU, obszar nieruchomości, obszar zakupów, obszar ochrony środowiska w Grupie PZU
Roman Pałac	Prezes Zarządu PZU Życie od 26 kwietnia 2017 roku / Dyrektor Grupy PZU od 15 lutego 2016 roku	zarządzanie korporacyjne, obszar strategii i rozwoju, obszar audytu wewnętrznego, obszar compliance, obszar reasekuracji, obszar <i>assurbanking</i> , obszar innowacji, zarządzanie rozwojem procesów cyfrowych, obszar administracji, obszar ubezpieczeń życiowych (produkty i taryfy, zarządzanie sprzedażą i kanałami sprzedaży: agencji i korporacyjnej), zarządzanie siecią oddziałów PZU, obszar ubezpieczeń zdrowotnych, obszar obsługi szkód, świadczeń i kanałów zdalnych
Aleksandra Agatowska	Członek Zarządu PZU Życie / Dyrektor Grupy PZU od 25 marca 2016 roku	brak przypisanego zakresu odpowiedzialności z uwagi na czasową nieobecność*
Tomasz Karusewicz	Członek Zarządu PZU Życie / Dyrektor Grupy PZU od 29 stycznia 2016 roku	obszar IT, obszar operacji ubezpieczeniowych
Bartłomiej Litwińczuk	Członek Zarządu PZU Życie / Dyrektor Grupy PZU od 19 sierpnia 2016 roku	obszar bezpieczeństwa, obszar obsługi prawnej, zarządzanie HR
Dorota Macieja	Członek Zarządu PZU Życie / Dyrektor Grupy PZU od 15 marca 2017 roku	obszar marketingu, zarządzanie relacjami z klientem obszar komunikacji korporacyjnej, obszar sponsoringu, obszar prewencji

\* do 17 września 2018 roku nadzór nad obszarem zakupów

# Ład korporacyjny



**Paweł Surówka**

Prezes Zarządu PZU od 13 kwietnia 2017 roku / od 23 czerwca 2016 roku do 13 kwietnia 2017 roku Prezes Zarządu PZU Życie

Absolwent Université Paris I Panthéon Sorbonne, Ecole des Hautes Etudes en Sciences Sociales (EHESS) oraz Ludwig Maximilian Universität (LMU) w Monachium. W latach 2007 – 2013 doradca finansowy w Bank of America Merrill Lynch. W latach 2013 – 2015 Członek Zarządu Boryszew SA, Dyrektor Biura ds. rozwoju sektora automotive, prezes zarządów spółek zależnych z sektora automotive. Do stycznia 2016 roku Doradca Prezesa Zarządu PKO Bank Polski SA oraz Dyrektor Bankowości Korporacyjnej i Inwestycyjnej na Niemcy, odpowiedzialny za otwarcie pierwszego zagranicznego oddziału korporacyjnego PKO Banku Polskiego, a także doradztwo i obsługę finansową dla największych klientów korporacyjnych Banku.



**Roger Hodgkiss**

Członek Zarządu PZU od 19 stycznia 2016 roku / PZU Życie od 29 stycznia 2016 roku

Absolwent Liverpool University, posiada tytuł inżyniera z wyróżnieniem. Dyplomowany biegły rewident, certyfikowany w Wielkiej Brytanii. W latach 1998 - 2007 związany z GE Capital, gdzie zajmował stanowiska kierownicze w obszarze finansów. W latach 2007 - 2008 Prezes Zarządu AAS Balta - największego ubezpieczyciela na Łotwie. W latach 2008 - 2009 dyrektor handlowy w Intouch Insurance Group, spółce holdingowej należącej do grupy RSA. Od 2009 roku w Zarządzie LINK4 Towarzystwa Ubezpieczeń S.A., od 2012 roku Prezes Zarządu. Otrzymał nagrodę „Gazety Ubezpieczeniowej”: tytuł Człowieka Roku Ubezpieczeń 2014.



**Tomasz Kulik**

Członek Zarządu PZU od 14 października 2016 roku / PZU Życie od 19 października 2016 roku

Absolwent Szkoły Głównej Handlowej w Warszawie. Uzyskał tytuł MBA Uniwersytetu Illinois oraz ukończył program Warsaw - Illinois Executive MBA. Członek The Association of Chartered Certified Accountants. Przez większość kariery zawodowej związany z Grupą Aviva (d. Commercial Union). Przed powołaniem do Zarządu PZU dyrektor Biura Planowania i Kontrolingu. Przygotowywał strategię Grupy Kapitałowej PZU na lata 2016 - 2020 oraz politykę kapitałowo-dywidendową. Członek Zarządu TFI PZU SA nadzorujący obszar finansów, ryzyka, operacji i IT. Kierując pracami Zarządu TFI PZU SA odpowiadał dodatkowo za obszar korporacyjny.



**Maciej Rapkiewicz**

Członek Zarządu PZU od 22 marca 2016 roku / PZU Życie od 25 maja 2016 roku

Absolwent Wydziału Prawa i Administracji Uniwersytetu Łódzkiego oraz studiów podyplomowych z ubezpieczeń gospodarczych na Akademii Ekonomicznej w Krakowie, MBA Finance & Insurance na Politechnice Łódzkiej / Illinois State University, a także studiów doktoranckich na Wydziale Ekonomii Instytutu Finansów, Bankowości i Ubezpieczeń na Uniwersytecie Łódzkim. W latach 2006 – 2009 Członek Zarządu, a następnie Wiceprezes Zarządu TFI PZU SA. Od 2015 roku pracował w TFI BGK S.A., gdzie pełnił funkcję Członka Zarządu. Prezes Zarządu ŁSSE S.A., Członek Rady Nadzorczej Morizon S.A. (w latach 2015 – 2016), Przewodniczący Rady Nadzorczej Dom Invest sp. z o.o. (od 2016 roku).





### **Małgorzata Sadurska**

Członek Zarządu PZU od 13 czerwca 2017 roku / PZU Życie od 19 czerwca 2017 roku

Absolwentka Wydziału Prawa i Administracji Uniwersytetu im. Marii Curie-Skłodowskiej w Lublinie oraz podyplomowych studiów Organizacja i Zarządzanie. Od 2002 do 2005 roku Członek Zarządu Powiatu Puławskiego. W latach 2005 – 2015 sprawowała mandat Posła na Sejm RP (V, VI i VII kadencji). Pracowała w komisjach ds. Unii Europejskiej, Spraw Wewnętrznych, Nadzwyczajnej ds. zmian w kodyfikacjach, w której przez dwie kadencje była wiceprzewodniczącą Komisji. Członek Krajowej Rady Sądownictwa, Przewodniczącą Rady Nadzorczej Zakładu Ubezpieczeń Społecznych. W 2007 Sekretarz Stanu w Kancelarii Prezesa Rady Ministrów ds. pracy i polityki społecznej. W latach 2015 – 2017 Szef Kancelarii Prezydenta RP.



### **Roman Pałac**

Prezes Zarządu PZU Życie od 26 kwietnia 2017 roku oraz Dyrektor Grupy PZU od 15 lutego 2016 roku

Absolwent ekonomii Szkoły Głównej Handlowej w Warszawie oraz studiów MBA w London Business School. Posiada wieloletnie doświadczenie w instytucjach finansowych w kraju i zagranicą. W latach 2003 – 2007 Project Manager w Banku Światowym, odpowiedzialny za przygotowanie i koordynację programów pożyczkowych skierowanych na wdrożenie polityki poprawiających efektywność energetyczną w krajach CEE. Od 2009 do 2016 roku związany z The Boston Consulting Group, gdzie odpowiadał za doradztwo ubezpieczeniowo-bankowe w zakresie m.in. likwidacji szkód komunikacyjnych, kreowania strategii biznesowej i aktywizacji sprzedaży. Uczestniczył także jako ekspert w kilku projektach fuzji bankowych.



### **Aleksandra Agatowska**

Członek Zarządu PZU Życie oraz Dyrektor Grupy PZU od 25 marca 2016 roku

Absolwentka Uniwersytetu Jagiellońskiego ze specjalnością Socjologia Gospodarki i Badania Rynku. Doświadczenie zawodowe zdobywała w ING Życie, ING Powszechne Towarzystwo Emerytalne oraz w ING Spółka Dystrybucyjna. Współpracowała z zespołem Centrum Ewaluacji i Analiz Polityk Publicznych. W HDI (obecnie Warta S.A.) kierowała zespołem marketingu produktowego tworząc i realizując kampanie wsparcia sprzedaży. Następnie w spółce Sony Europe kierowała zespołem Marketing Intelligence. W Philips S.A., kierowała zespołem Marketing and Business Intelligence w 17 krajach regionu. Jako zewnętrzny doradca konsultowała między innymi wprowadzanie projektów dotyczących kanałów dystrybucji w Aviva S.A.



### **Dorota Macieja**

Członek Zarządu PZU Życie oraz Dyrektor Grupy PZU od 15 marca 2017 roku

Absolwentka polonistyki Uniwersytetu Warszawskiego. Z Grupą PZU związana od 2016 roku. Jako dyrektor nadzorowała prewencję i sponsoring w PZU i PZU Życie. W latach 2010 – 2016 koordynowała i zarządzała projektami wydawniczymi i filmowymi. W latach 2008 – 2010 wicedyrektor i dyrektor Programu I Telewizji Polskiej SA. Wcześniej, w 2007 roku kierowała Wiadomościami TVP1. Przez wiele lat dziennikarka Tygodnika Solidarność, Wprost, Radia Wolna Europa. W stanie wojennym związana z opozycyjnym wydawnictwem „Wola”.

# Ład korporacyjny



## **Tomasz Karusewicz**

Członek Zarządu PZU Życie oraz Dyrektor Grupy PZU od 29 stycznia 2016 roku

Absolwent Wydziału Nauk Ekonomicznych i Zarządzania Uniwersytetu Szczecińskiego. Certyfikowany audytor wewnętrzny. W latach 2006 – 2008 związany z Grupą Ciech. Członek rady nadzorczej Ciech S.A. a także zastępca dyrektora Biura Nadzoru Właścicielskiego. Członek rady nadzorczej Zakładów Chemicznych Alwernia S.A. oraz Ciech Polfa Sp. z o.o. W latach 2007 – 2009 zastępca dyrektora Biura Inwestycji Zagranicznych w PZU. W okresie 2010 – 2012 związany z Telewizją Polską S.A., jako zastępca dyrektora Biura Zarządu i Spraw Korporacyjnych, a następnie dyrektor Biura Audytu i Kontroli Wewnętrznej. Zasiadał w radzie nadzorczej Enea S.A. oraz Zakładów Azotowych w Tarnowie – Mościcach S.A.



## **Bartłomiej Litwińczuk**

Członek Zarządu PZU Życie oraz Dyrektor Grupy PZU od 19 sierpnia 2016 roku

Absolwent Wydziału Prawa i Administracji Uniwersytetu Warszawskiego. Adwokat w Izbie Adwokackiej w Warszawie. Wykonywał zawód adwokata specjalizując się w dziedzinie prawa cywilnego. Łączy wiedzę o biznesie z wszechstronnym doświadczeniem wynikającym ze świadczenia pomocy prawnej w sprawach związanych z prawem spółek handlowych, prawem autorskim, prawem administracyjnym i prawem karnym. Pełnił również funkcję doradcy Sejmowej Komisji Nadzwyczajnej do zmian w kodyfikacjach. Posiada doświadczenia w zakresie nadzoru korporacyjnego jako członek organów nadzorczych spółek prawa handlowego.



## 9.9 Wynagrodzenia członków władz

Zasady wynagradzania Członków Zarządu kształtowane są przez Radę Nadzorczą zgodnie z uchwałą nr 4 Nadzwyczajnego Walnego Zgromadzenia PZU z 8 lutego 2017 roku w sprawie zasad kształtowania wynagrodzeń Członków Zarządu zmienionej uchwałą nr 38 Zwyczajnego Walnego Zgromadzenia PZU z 29 czerwca 2017 roku oraz wymaganiami przewidzianymi w ustawie z 9 czerwca 2016 roku o zasadach kształtowania wynagrodzeń osób kierujących niektórymi spółkami.

Powyższe zasady stanowią, że wynagrodzenie całkowite przysługujące Członkowi Zarządu z tytułu świadczenia usług zarządzania oraz wykonywania innych zobowiązań wynikających z umowy o świadczenie usług zarządzania zawartej na czas pełnienia funkcji w Zarządzie Spółki składa się z:

- wynagrodzenia stałego – zryczałtowane miesięczne (za miesiąc kalendarzowy) wynagrodzenie podstawowe, które nie może przekroczyć przedziału referencyjnego ustalonego na podstawie art. 4 ust. 2 ustawy o zasadach kształtowania wynagrodzeń osób kierujących niektórymi spółkami, z zastrzeżeniem sytuacji wskazanych w art. 4 ust. 3 ww. ustawy;
- wynagrodzenia zmiennego – wynagrodzenie uzupełniające za dany rok obrotowy uzależnione od poziomu realizacji celów zarządczych, w ramach katalogu celów zarządczych określonych na podstawie ww. ustawy, do którego należą między innymi wzrost wartości Spółki oraz poprawa wskaźników ekonomiczno – finansowych. Wynagrodzenie zmienne za dany rok obrotowy nie może przekroczyć 100% wynagrodzenia stałego rocznego w poprzednim roku obrotowym, dla którego dokonywane jest obliczenie wysokości przysługującego wynagrodzenia zmiennego. Ponadto istotna część wynagrodzenia zmiennego przyznawana jest w formie odroczonego wynagrodzenia zmiennego. Odroczone wynagrodzenie zmienne wypłacane jest przez okres 3 kolejnych lat. Z upływem 12, 24 i 36 miesięcy odpowiednio od daty przyznania, Członek Zarządu może nabyć prawo do 1/3 części odroczonego wynagrodzenia zmiennego za dany rok, po spełnieniu warunków opisanych w umowie o świadczenie usług zarządzania.

Na 31 grudnia 2018 roku świadczenia za rok 2017 i za rok 2018 dla członków Zarządu PZU wynikające z systemu zmiennego wynagradzania nie zostały przyznane. Zgodnie

z obowiązującym systemem wynagrodzeń osobom tym może przysługiwać premia za lata 2017 i 2018, której wypłata może mieć miejsce w następujących okresach. W związku z powyższym na wypłatę premii za lata 2017 – 2018 utworzono rezerwę, której łączna wysokość na 31 grudnia 2018 roku wyniosła 9 054 tys. zł (łącznie z narzutami pracodawcy).

Ponadto, umowy o świadczenie usług zarządzania zawierane z Członkami Zarządu regulują okres ich wypowiedzenia oraz kwestie powstrzymania się od prowadzenia działalności konkurencyjnej wobec Spółki w okresie obowiązywania i po ich rozwiązaniu w zamian za odszkodowanie. Umowy te nie zawierają postanowień przewidujących rekompensatę w przypadku rezygnacji lub zwolnienia członków Zarządu z zajmowanego stanowiska bez ważnej przyczyny za wyjątkiem odpraw wypłacanych po spełnieniu przesłanek umownych w zakresie których mieści się przypadek odwołania lub zwolnienia z powodu połączenia emitenta w drodze przejęcia.

W 2018 roku spółki Grupy PZU objęte konsolidacją nie udzieliły pożyczek ani żadnych podobnych świadczeń Członkom Zarządów, osobom zarządzającym wyższego szczebla ani członkom swoich Rad Nadzorczych.

### Dyrektorzy Grupy

W PZU i PZU Życie funkcjonuje wspólny model zarządczy. W ramach tego modelu istnieją stanowiska Dyrektorów Grupy PZU, których zasady tworzenia oraz zasady powoływania i odwoływania z tych stanowisk określają Regulaminy Organizacyjne Spółek. Zgodnie z tym modelem osoby pełniące funkcje członków Zarządu PZU Życie są jednocześnie zatrudnione jako dyrektorzy Grupy PZU w PZU i odpowiadają za te same struktury i obszary biznesowe w PZU i PZU Życie.

Funkcję dyrektorów Grupy PZU przez cały 2018 rok pełniły następujące osoby:

- Aleksandra Agatowska;
- Tomasz Karusewicz;
- Bartłomiej Litwińczuk;
- Dorota Maciejak;
- Roman Pałac.

Poniżej przedstawiono wynagrodzenia wypłacone członkom kluczowego personelu kierowniczego PZU (Członkom Zarządu PZU, osobom zarządzającym wyższego szczebla oraz członkom Rady Nadzorczej, którzy pełnili swoje funkcje przez minimum jeden dzień w 2018 lub 2017 roku).

# Ład korporacyjny

Wynagrodzenia i inne krótkoterminowe świadczenia pracownicze wypłacone przez PZU (w tys. zł)	1 stycznia – 31 grudnia 2018		1 stycznia – 31 grudnia 2017	
		w tym premie i nagrody specjalne:		w tym premie i nagrody specjalne:
<b>Zarząd, z czego:</b>	<b>3 857</b>	-	<b>6 870</b>	<b>2 042</b>
Paweł Surówka	793	-	683	74
Rodger Hodgkiss	766	-	1 171	412
Tomasz Kulik	766	-	319	-
Maciej Rapkiewicz	766	-	1 152	379
Małgorzata Sadurska	766	-	421	-
Michał Krupiński	nd.	nd.	2 086 <sup>1)</sup>	895
Andrzej Jaworski	nd.	nd.	945 <sup>2)</sup>	282
Marcin Chludziński	nd.	nd.	93	-
<b>Osoby zarządzające wyższego szczebla (Dyrektorzy Grupy PZU), z czego:</b>	<b>1 451</b>	<b>11</b>	<b>5 138</b>	<b>1 381</b>
Aleksandra Agatowska	203	-	854	254
Tomasz Karusewicz	307	-	1 031	356
Bartłomiej Litwińczuk	307	-	754	122
Roman Pałac	317	-	986	378
Dorota Macieja	317	11 <sup>3)</sup>	501	-
Paweł Surówka	nd.	nd.	261 <sup>4)</sup>	72
Sławomir Niemierka	nd.	nd.	751	199
<b>Rada Nadzorcza, z czego:</b>	<b>1 420</b>	-	<b>1 344</b>	-
Maciej Łopiński	169	-	nd.	nd.
Paweł Górecki	170	-	131	-
Alojzy Nowak	170	-	154	-
Marcin Chludziński	156	-	133	-
Agata Górnicka	156	-	133	-
Robert Jastrzębski	127	-	nd.	nd.
Katarzyna Lewandowska	157	-	115	-
Robert Śnitko	156	-	105	-
Maciej Zaborowski	156	-	146	-
Aneta Fałek	3	-	114	-
Bogusław Banaszak	nd.	-	142	-

Wynagrodzenia i inne krótkoterminowe świadczenia pracownicze wypłacone przez PZU (w tys. zł)	1 stycznia – 31 grudnia 2018		1 stycznia – 31 grudnia 2017	
		w tym premie i nagrody specjalne:		w tym premie i nagrody specjalne:
Marcin Gargas	nd.	-	18	-
Paweł Kaczmarek	nd.	-	48	-
Eligiusz Krześniak	nd.	-	13	-
Jerzy Paluchniak	nd.	-	39	-
Piotr Paszko	nd.	-	13	-
Radosław Potrzeszcz	nd.	-	13	-
Łukasz Świerżewski	nd.	-	27	-

<sup>1)</sup> w tym wynagrodzenie z tytułu zakazu konkurencji 600 tys. zł

<sup>2)</sup> w tym wynagrodzenie z tytułu zakazu konkurencji 276 tys. zł

<sup>3)</sup> premia z tytułu pełnionej w okresie 1 stycznia - 14 marca 2017 roku funkcji Dyrektora ds. Sponsoringu

<sup>4)</sup> wynagrodzenie za okres pełnienia funkcji Dyrektora Grupy do 12 kwietnia 2017 roku



# Ład korporacyjny

Wynagrodzenia i inne krótkoterminowe świadczenia pracownicze wypłacone przez pozostałe podmioty z Grupy PZU (w tys. zł)	1 stycznia – 31 grudnia 2018		1 stycznia – 31 grudnia 2017	
		w tym premie i nagrody specjalne:		w tym premie i nagrody specjalne:
<b>Zarząd, z czego:</b>	<b>90</b>	<b>-</b>	<b>2 835</b>	<b>801</b>
Paweł Surówka	90 <sup>1)</sup>	-	499	214
Rodger Hodgkiss	-	-	491	214
Tomasz Kulik	-	-	840	103
Maciej Rapkiewicz	-	-	446	135
Michał Krupiński	nd.	-	67 <sup>2)</sup>	-
Andrzej Jaworski	nd.	-	492 <sup>3)</sup>	135
<b>Osoby zarządzające wyższego szczebla (Dyrektorzy Grupy PZU), z czego:</b>	<b>2 206</b>	<b>6</b>	<b>3 030</b>	<b>706</b>
Aleksandra Agatowska	344	-	509	137
Tomasz Karusewicz	460	-	604	192
Bartłomiej Litwińczuk	460	-	455	66
Roman Pałac	476	-	604	204
Dorota Maciejka	466	6 <sup>4)</sup>	319	-
Sławomir Niemierka	nd.	nd.	539	107

<sup>1)</sup> wynagrodzenie z tytułu pełnionej w okresie 1 stycznia - 20 czerwca 2018 roku funkcji Członka Rady Nadzorczej Pekao

<sup>2)</sup> wynagrodzenie z tytułu pełnionej w okresie 1 stycznia - 14 czerwca 2017 roku funkcji Członka Rady Nadzorczej Alior

<sup>3)</sup> w tym wynagrodzenie z tytułu zakazu konkurencji 149 tys. zł (PZU Życie)

<sup>4)</sup> premia z tytułu pełnionej w okresie 1 stycznia - 14 marca 2017 roku funkcji Dyrektora ds. Sponsoringu



<b>Całkowita szacunkowa wartość świadczeń niepieniężnych przyznanych przez PZU oraz podmioty zależne PZU (w tys. zł)</b>	<b>1 stycznia – 31 grudnia 2018</b>	<b>1 stycznia – 31 grudnia 2017</b>
<b>Zarząd, z czego:</b>	<b>515</b>	<b>701</b>
Paweł Surówka	149	62
Rodger Hodgkiss	115	144
Tomasz Kulik	77	76
Maciej Rapkiewicz	64	107
Małgorzata Sadurska	110	15
Michał Krupiński	nd.	162
Andrzej Jaworski	nd.	135
<b>Osoby zarządzające wyższego szczebla (Dyrektorzy Grupy PZU), z czego:</b>	<b>525</b>	<b>924</b>
Aleksandra Agatowska	111	201
Tomasz Karusewicz	89	138
Bartłomiej Litwińczuk	118	151
Roman Pałac	129	168
Dorota Macieja	78	119
Sławomir Niemierka	nd.	147

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

## 9.10 Polityka różnorodności stosowana do organów administrujących, zarządzających i nadzorujących emitenta

PZU jest spółką z udziałem Skarbu Państwa, w związku z tym dobór osób wchodzących w skład organów zarządzających odbywa się z uwzględnieniem zapisów ustawowych odnoszących się do tego typu podmiotów.

PZU stosuje dobre praktyki promujące różnorodność i dba o równe traktowanie pracowników.

W ramach prowadzonej polityki HR w zakresie kultury organizacyjnej szczególne znaczenie przypisuje się poszanowaniu praw człowieka, w tym przeciwdziałaniu mobbingowi i dyskryminacji, zapewnieniu równości szans wszystkich pracowników bez względu na pozycję zawodową w Grupie PZU, płeć, wiek, niepełnosprawność, rasę, religię, narodowość, przekonania polityczne, przynależność związkową, pochodzenie etniczne, wyznanie, orientację seksualną, a także zatrudnienie na czas określony lub nieokreślony albo w pełnym lub w niepełnym wymiarze czasu pracy przy poszanowaniu prawa do wolności zrzeszania się i strajku.

Poszanowanie indywidualności, propagowanie równego traktowania i przeciwdziałanie dyskryminacji w praktyce realizowane jest przy wsparciu procedur oraz inicjatyw:

- przeciwdziałanie mobbingowi – wspiera Procedura Antymobbingowa przewidująca powołanie Komisji Antymobbingowej do badania każdego sygnału o niewłaściwych zachowaniach mogących mieć znamiona mobbingu;
- zapewnienie równego traktowania w zatrudnieniu oraz przeciwdziałanie dyskryminacji – wspiera procedura „zgłoś incydent”, umożliwiająca przekazanie przez pracownika informacji o naruszeniu zasady, za pośrednictwem platformy intranetowej.

Ponadto, dla wszystkich pracowników dostępne jest szkolenia e-learningowego „Mobbing – aspekty prawne i psychologiczne”, w którym poza aspektem mobbingu znalazły się również elementy dotyczące dyskryminacji i równego traktowania w zatrudnieniu.

Dodatkowo, w ramach szkoleń okresowych bhp dla pracowników, w tym menedżerów znalazły się elementy dotyczące psychologicznego środowiska pracy.

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

Ważnym aspektem kultury organizacyjnej jest poszanowanie godności osobistej pracowników.

Zasady wspierające różnorodność i równe traktowanie obejmują wszystkie etapy kariery zawodowej w PZU, począwszy od procesu rekrutacyjnego, poprzez okres trwania stosunku pracy (warunki zatrudnienia, dostęp do szkoleń i aktywności rozwojowych, możliwości awansu), aż po finalizację współpracy.

Wolę stosowania polityki różnorodności PZU potwierdziło dołączając w 2013 roku do grona sygnatariuszy Karty Różnorodności.

W zakresie kwalifikacji i wymagań stawianych osobom zajmującym stanowiska w organach zarządczych i nadzorujących w PZU uwzględnia się szczególności kryteria określone w przepisach ustawy z 15 września 2000 roku. Kodeks spółek handlowych, ustawy z 11 września 2015 roku o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej oraz ustawy z 16 grudnia 2016 roku o zarządzaniu mieniem państwowym. Przyjęte przez ustawodawcę kryteria zmierzają do zapewnienia osób legitymujących się wykształceniem i doświadczeniem zawodowym odpowiednim do pełnienia funkcji na stanowiskach zarządczych oraz nadzorujących w podmiocie prowadzącym działalność ubezpieczeniową. Wybór członków Zarządu i Rady Nadzorczej nowej kadencji dokonywany jest z poszanowaniem zasady równego dostępu kobiet i mężczyzn do stanowisk w organach statutowych spółki. Aktualny skład organów zapewnia również potrzebę zróżnicowania wiekowego zarówno wśród członków Zarządu, jak i Rady Nadzorczej PZU.







## Monika

Praktykantka w Biurze Komunikacji Korporacyjnej

### Weź karierę we własne ręce!

Więcej informacji o programie praktyk i staży w PZU oraz aktualne oferty znajdziesz na [pzu.pl/kariera](http://pzu.pl/kariera).



Monika to studentka dziennikarstwa na Uniwersytecie Kardynała Stefana Wyszyńskiego. Jest naszą praktykantką w Biurze Komunikacji Korporacyjnej. Przez pierwsze 1,5 miesiąca zajmowała się komunikacją wewnętrzną, współtworząc m.in. kwartalnik Świat PZU. Obecnie poznaje tajniki social media w zespole komunikacji zewnętrznej i PR. Prywatnie zakochana w starym rocku (oldies), pasjonatka filmów i kina plenerowego.

"Od samego początku zostałam otoczona pozytywnymi ludźmi. Każde zadanie było dobrze wytłumaczone i nie było momentu, w którym nie dawałabym rady. Każdemu polecam ten program."

[www.pzu.pl/kariera/studenci/program-praktyk-i-stazy](http://www.pzu.pl/kariera/studenci/program-praktyk-i-stazy)





**10.**

Pozostałe

# Pozostałe

## **Prawdziwość i rzetelność prezentowanych sprawozdań**

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

## **Współpraca z międzynarodowymi instytucjami publicznymi**

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

W 2018 roku Bank Pekao podpisał umowę z Europejskim Funduszem Inwestycyjnym dotyczącą linii gwarancji portfelowych.

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

## **Informacje o zawartych umowach znaczących zawartych pomiędzy akcjonariuszami**

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

## **Informacje o zawartych znaczących umowach**

W 2018 roku nie zostały zawarte umowy znaczące dla działalności Emitenta.

W 2017 roku PZU wyemitował obligacje podporządkowane o nominalnej wartości 2,25 mld zł.

Wykup obligacji nastąpi 29 lipca 2027 roku, z możliwością wcześniejszej spłaty 29 lipca 2022 roku.

ROZ. 8.7 FINANSOWANIE DŁUŻNE PZU, PEKAO ORAZ ALIOR BANK

## **Transakcje z podmiotami powiązаныmi na innych warunkach niż rynkowe**

W 2018 roku ani PZU, ani jednostki zależne nie zawarły żadnej transakcji z podmiotami powiązаныmi, jeżeli pojedynczo lub łącznie byłyby one istotne i zostały zawarte na innych warunkach niż rynkowe.

## **Podatkowa Grupa Kapitałowa**

20 września 2017 roku podpisano umowę podatkowej grupy kapitałowej na lata podatkowe 2018 - 2020. Zgodnie z umową w skład podatkowej grupy kapitałowej wchodzi PZU, PZU Życie, LINK4, PZU CO, PZU Pomoc, Ogrodowa-Inwestycje, PZU Zdrowie, PZU Finanse, PZU LAB, Ipsilon, Omicron Bis, Tulare Investmets, Battersby Investments.

W przypadku umowy PGK spółką dominującą i reprezentującą PGK jest PZU. Zgodnie z art. 25 ust. 1 ustawy o CIT, PGK rozlicza się z Urzędem Skarbowym w cyklach miesięcznych. PZU dokonuje wpłat zaliczek do US z tytułu podatku CIT należnych od całej PGK PZU, a spółki wchodzące w jej skład przekazują na wskazany rachunek bankowy PZU kwotę swojego udziału w zaliczkach.

Zgodnie z przedmiotową umową w skład nowej Podatkowej Grupy Kapitałowej nie wchodzi TFI PZU oraz Ardea Alba w likwidacji, które znajdowały się w składzie PGK powołanej na lata 2015 – 2017.

## **Nabycie akcji własnych w roku obrotowym**

Bank Pekao w ramach działalności handlowej realizuje transakcje na akcjach i kontraktach terminowych na akcje PZU. Na 31 grudnia 2018 roku Bank Pekao posiadał 7 447 akcji PZU. Konsolidowane fundusze posiadały na 31 grudnia 2018 roku 268 tys. akcji PZU. PZU nie posiadał akcji własnych na 31 grudnia 2018 roku.

## **Udzielone i zaciągnięte kredyty i pożyczki**

W ramach prowadzonej działalności inwestycyjnej w 2018 roku PZU SA, PZU Życie SA oraz fundusze zarządzane przez TFI PZU SA dokonały transakcji polegających na udzieleniu finansowania dłużnego w formie pożyczek i obligacji.

W ramach Grupy PZU, spółki wzajemnie udzielają pożyczek. W 2018 roku udzielono następujących pożyczek jednostkom powiązаныm emitenta:

- Umowa pożyczki zawarta między PZU Zdrowie SA a Przedsiębiorstwem Świadczeń Zdrowotnych i Promocji



Zdrowia Elvita-Jaworzno III Sp. z o.o. z 19 grudnia 2018 roku w kwocie 20,6 mln zł z datą zapadalności 31 grudnia 2028 roku;

- Umowa pożyczki zawarta między PZU Zdrowie a Revimed Sp. z o.o. z 06 marca 2018 roku w kwocie 3 mln zł z datą zapadalności 31 grudnia 2023 roku;
- W ramach umowy pożyczki zawartej między PZU a PZU Zdrowie z 23 marca 2015 oraz kolejnych aneksów, została wypłacona transza w 21 grudnia 2018 roku w kwocie 20 mln zł. Data zapadalności pożyczki to 31 grudnia 2030 roku.

Armatura Kraków finansuje się przede wszystkim kredytami na łączną kwotę 69 mln zł. W 2018 roku banki finansujące dokonały wydłużenia terminu zapadalności kredytów.

#### **Udzielone i otrzymane poręczenia i gwarancje**

W 2018 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, za wyjątkiem pierwszej gwarancji zabezpieczającej spłatę kredytu przez jednostkę zależną z sumą gwarancyjną wynoszącą w przeliczeniu 495 mln zł.

8 listopada 2017 roku zawarto umowę zlecenia o okresowe udzielanie gwarancji ubezpieczeniowych stanowiących ochronę kredytową nieruchomości oraz umowę ramową zlecenia o okresowe udzielanie kontrgwarancji pomiędzy PZU a Alior Bankiem (Raport bieżący nr 64/2017). Limit zaangażowania z tytułu gwarancji wynosi maksymalnie 5 mld zł (słownie: pięć miliardów złotych) i obowiązuje przez okres 3 lat.

Informacja o pozycjach pozabilansowych wg stanu na koniec 2018 roku zawarta w ROZ 6.6 STRUKTURA AKTYWÓW I PASYWÓW GRUPY PZU

#### **Sezonowość lub cykliczność działalności**

Działalność PZU nie podlega sezonowości lub cykliczności w stopniu uzasadniającym stosowanie sugestii zawartych w Międzynarodowych Standardach Sprawozdawczości Finansowej.

#### **Zasady sporządzenia**

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

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

##### **Ocena realizacji zamierzeń inwestycyjnych**

Grupa PZU i Emitent znajdują się w bardzo dobrej sytuacji finansowej i spełniają wszystkie kryteria bezpieczeństwa nakładane przez regulacje prawne i KNF.

Stabilna perspektywa ratingowa Emitenta potwierdza, że PZU posiada mocną pozycję biznesową, dysponuje wysokim poziomem kapitałów własnych, w tym do realizacji zamierzeń inwestycyjnych.

##### **Prognozy finansowe**

Grupa Kapitałowa PZU nie publikowała prognoz dotyczących wyników finansowych.

##### **Sprawy sporne**

W 2018 roku i do dnia podpisania niniejszego sprawozdania z działalności Grupy kapitałowej PZU nie wystąpiły postępowania toczące się przed sądem, organem właściwym dla postępowania arbitrażowego lub organem administracji publicznej dotyczące zobowiązań albo wierzytelności PZU lub jednostki od niego bezpośrednio lub pośrednio zależnej, których jednostkowa wartość byłaby istotna za wyjątkiem kwestii opisanych w skonsolidowanym sprawozdaniu finansowym Grupy PZU oraz w sprawozdaniu finansowym PZU za 2018 rok.

Na 31 grudnia 2018 roku wartość przedmiotu sporu wszystkich 217 810 spraw toczących się przed sądami, organami właściwymi dla postępowań arbitrażowych lub organami administracji publicznej prowadzonych w podmiotach z Grupy PZU wynosiła łącznie 7 804 mln zł (w tym 146 551 spraw o łącznej wartości 3 482 mln zł prowadzona była w PZU). W kwocie tej 4 108 mln zł dotyczy zobowiązań, a 3 696 mln zł wierzytelności spółek z Grupy PZU (w tym 3 060 mln zł to zobowiązania a 423 mln zł wierzytelności Emitenta).



# Pozostałe

Niniejsze Sprawozdanie z działalności Grupy Kapitałowej PZU za 2018 rok liczy 240 kolejno ponumerowanych stron.

## Podpisy Członków Zarządu PZU

---

Paweł Surówka – Prezes Zarządu

---

Roger Hodgkiss – Członek Zarządu

---

Tomasz Kulik – Członek Zarządu

---

Maciej Rapkiewicz – Członek Zarządu

---

Małgorzata Sadurska – Członek Zarządu

Warszawa, 12 marca 2019 roku





## Programuję - ratuję



Wiemy, jak ważne jest poczucie celu w pracy - dlatego nasi pracownicy regularnie mogą wykazywać się swoją kreatywnością oraz wymieniać doświadczenia z innymi ekspertami. Praca w IT w PZU to coś więcej niż programowanie. Tworzymy rozwiązania, które mają bezpośrednie przełożenie na jakość życia naszych klientów.

PZU. Taka praca ma sens.

Dowiedz się więcej o IT w PZU: <http://bit.ly/2QqDcbP>



# 11.

Załącznik: Dane  
finansowe Grupy PZU

# Załącznik: Dane finansowe Grupy PZU

<b>Podstawowe wielkości skonsolidowanego rachunku zysków i strat (mln zł)</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>	<b>2014</b>
Składki ubezpieczeniowe przypisane brutto	23 470	22 847	20 219	18 359	16 885
Składki zarobione netto	22 350	21 354	18 625	17 385	16 429
Przychody netto z tytułu prowizji i opłat	2 620	1 762	544	243	351
Wynik netto z działalności inwestycyjnej	10 630	8 471	3 511	1 739	2 647
Odszkodowania i świadczenia netto	(14 563)	(14 941)	(12 732)	(11 857)	(11 542)
Koszty akwizycji	(3 130)	(2 901)	(2 613)	(2 376)	(2 147)
Koszty administracyjne	(6 609)	(5 357)	(2 923)	(1 658)	(1 528)
Koszty odsetkowe	(2 046)	(1 350)	(697)	(117)	(147)
Pozostałe przychody i koszty operacyjne	(2 165)	(1 580)	(724)	(419)	(370)
Zysk (strata) z działalności operacyjnej	7 087	5 458	2 991	2 940	3 693
Udział w zyskach (stratach) netto jednostek wycenianych metodą praw własności	(1)	16	(3)	4	(2)
Zysk (strata) brutto	7 086	5 474	2 988	2 944	3 692
Zysk (strata) netto, w tym:	5 368	4 185	2 374	2 343	2 968
Zyski (straty) właścicieli	3 213	2 895	1 935	2 343	2 968
Zyski (straty) mniejszości	2 155	1 290	439	-	-
Podstawowa i rozwodniona średnia ważona liczba akcji zwykłych*	863 347 220	863 519 608	863 510 930	863 523 000	863 519 490
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	3,35	2,24	2,71	3,44
Zysk netto PZU (Emitenta)	2 712	2 459	1 573	2 249	2 637
Podstawowy i rozwodniony zysk Emitenta na jedną akcję zwykłą (w zł)	3,14	2,85	1,82	2,60	3,05

\*z uwzględnieniem akcji funduszy konsolidowanych

Dane na 31 grudnia za lata 2014-2017 zostały przekształcone



Aktywa (mln zł)	2018	2017	2016	2015	2014
Wartości niematerialne	3 180	3 443	1 463	1 393	869
Wartość firmy	3 871	3 830	1 583	1 532	769
Rzeczowe aktywa trwałe	3 184	3 287	1 467	1 300	1 002
Nieruchomości inwestycyjne	1 697	2 355	1 738	1 172	2 236
Jednostki wyceniane metodą praw własności	17	20	37	54	66
Należności od klientów z tytułu kredytów	182 054	169 457	44 998	30 254	0
Pochodne instrumenty finansowe	2 487	2 351	953	1 113	546
Inwestycyjne (lokacyjne) aktywa finansowe	101 665	110 046	59 335	57 862	56 214
Należności	6 343	9 096	5 664	3 350	3 085
Udział reasekuratorów w rezerwach techniczno-ubezpieczeniowych	1 512	1 250	990	1 097	753
Aktywa z tytułu odroczonego podatku dochodowego	2 234	1 590	641	369	27
Odroczone koszty akwizycji	1 546	1 485	1 407	1 154	712
Inne aktywa	562	692	866	801	363
Środki pieniężne i ekwiwalenty środków pieniężnych	17 055	8 239	2 973	2 440	324
Aktywa przeznaczone do sprzedaży	1 147	317	1 189	1 506	607
<b>Aktywa razem</b>	<b>328 554</b>	<b>317 458</b>	<b>125 304</b>	<b>105 397</b>	<b>67 573</b>

Dane ze skonsolidowanego sprawozdania z sytuacji finansowej za 2016 rok przekształcone - według stanu na 1 stycznia 2017 roku

# Załącznik: Dane finansowe Grupy PZU

Kapitały (mln zł)	2018	2017	2016	2015	2014
Kapitał podstawowy	86	86	86	86	86
Kapitał zapasowy	12 660	11 824	10 758	9 947	9 679
Kapitał z aktualizacji wyceny	(65)	157	106	241	249
Zyski i straty aktuarialne dotyczące rezerw pracowniczych	-	4	3	(4)	(6)
Akcje własne	(11)	-	(1)	-	-
Pozostałe kapitały rezerwowe	18	5	5	-	-
Różnice kursowe z przeliczenia	(36)	(73)	(2)	(42)	(35)
Zysk (strata) z lat ubiegłych	(940)	(299)	100	353	226
Zysk (strata) netto	3 213	2 895	1 935	2 343	2 968
Odpisy z zysku netto w ciągu roku obrotowego	-	-	-	-	-
Udziały niekontrolujące	22 482	22 961	4 067	2 194	1
<b>Kapitały razem</b>	<b>37 407</b>	<b>37 560</b>	<b>17 057</b>	<b>15 118</b>	<b>13 168</b>

Dane ze skonsolidowanego sprawozdania z sytuacji finansowej za 2016 rok przekształcone - według stanu na 1 stycznia 2017 roku



Zobowiązania (mln zł)	2018	2017	2016	2015	2014
Rezerwy techniczno-ubezpieczeniowe	45 839	44 558	42 194	41 280	40 167
Rezerwa składek i rezerwa na pokrycie ryzyka niewygasłego	8 525	8 008	7 076	5 856	5 250
Rezerwa ubezpieczeń na życie	16 204	16 060	15 928	16 222	16 282
Rezerwy na niewypłacone odszkodowania i świadczenia	9 690	8 898	8 272	8 264	7 770
Rezerwa na skapitalizowaną wartość rent	5 981	5 776	5 673	5 808	5 998
Rezerwy na premie i rabaty dla ubezpieczonych	7	14	5	2	2
Pozostałe rezerwy techniczno-ubezpieczeniowe	256	287	323	384	439
Rezerwy techniczno-ubezpieczeniowe dla ubezpieczeń na życie, jeżeli ryzyko lokaty ponosi ubezpieczający	5 176	5 515	4 917	4 744	4 426
Rezerwy na świadczenia pracownicze	531	556	128	117	120
Inne rezerwy	519	497	367	108	191
Rezerwa z tytułu odroczonego podatku dochodowego	486	638	469	509	398
Zobowiązania finansowe	236 316	224 550	60 045	44 695	9 403
Inne zobowiązania	7 407	9 096	5 011	3 570	3 874
Zobowiązania bezpośrednio związane z aktywami zakwalifikowanymi jako przeznaczone do sprzedaży	49	3	33	-	252
<b>Zobowiązania razem</b>	<b>291 147</b>	<b>279 898</b>	<b>108 247</b>	<b>90 279</b>	<b>54 405</b>
<b>Kapitały i zobowiązania razem</b>	<b>328 554</b>	<b>317 458</b>	<b>125 304</b>	<b>105 397</b>	<b>67 573</b>

Dane ze skonsolidowanego sprawozdania z sytuacji finansowej za 2016 rok przekształcone - według stanu na 1 stycznia 2017 roku



# Załącznik: Dane finansowe Grupy PZU

Zdarzenia jednorazowe w Grupie PZU (mln zł)	2018	2017	2016	2015	2014
Doszacowanie rezerw na poczet roszczeń o zadośćuczynienie za stany wegetatywne	(148)	-	-	-	-
Wyższy niż średnia z ostatnich 3 lat poziom szkód powodowanych zjawiskami atmosferycznymi (nawałnice)	-	(170)	-	-	-
Efekt konwersji (MSR)	17	35	40	75	70
Zysk z tytułu okazynego nabycia wydzielonej części banku BPH	-	-	465	-	-
Rezerwa restrukturyzacyjna Alior Bank	-	-	(268)	-	-
Efekt rozpoczęcia konsolidacji Alior Bank	-	-	-	(176)	-
Wyższe niż średnia z poprzedzających 3 lat odszkodowania w ubezpieczeniach rolnych	-	-	(237)	-	-
Aktualizacja założeń, co do oczekiwanych przyszłych wypłat z tytułu TU stosowanych do kalkulacji rezerw	-	-	216	-	-
Wynik na sprzedaży PZU Litwa	-	-	-	165	-



Wskaźniki sprawności działania		2018	2017	2016	2015	2014
1.	<b>Wskaźnik odszkodowań i świadczeń brutto (prosty)</b> (odszkodowania i świadczenia brutto/składka przypisana brutto) x 100%	63,8%	67,3%	63,7%	66,9%	69,5%
2.	<b>Wskaźnik odszkodowań i świadczeń na udziale własnym</b> (odszkodowania i świadczenia netto/składka zarobiona na udziale własnym) x 100%	65,2%	70,0%	68,4%	68,2%	70,3%
3.	<b>Wskaźnik kosztów działalności segmentów ubezpieczeniowych</b> (koszty działalności ubezpieczeniowej/składka zarobiona na udziale własnym) x 100%	21,4%	21,1%	22,5%	23,3%	22,2%
4.	<b>Wskaźnik kosztów akwizycji segmentów ubezpieczeniowych</b> (koszty akwizycji/składka zarobiona na udziale własnym) x 100%	14,5%	14,0%	14,3%	14,1%	13,4%
5.	<b>Wskaźnik kosztów administracyjnych segmentów ubezpieczeniowych</b> (koszty administracyjne/składka zarobiona na udziale własnym) x 100%	6,9%	7,2%	8,3%	9,2%	8,8%
6.	<b>Wskaźnik mieszany w ubezpieczeniach majątkowych i pozostałych osobowych</b> (odszkodowania i świadczenia netto + koszty działalności ubezpieczeniowej)/składka zarobiona na udziale własnym x 100%	87,1%	89,6%	94,9%	94,5%	95,7%
7.	<b>Marża zysku operacyjnego w ubezpieczeniach na życie</b> (zysk operacyjny /składka przypisana brutto) x 100%	21,3%	19,3%	25,3%	22,3%	24,4%
8.	<b>Wskaźnik koszty/dochody</b> - działalność bankowa	42,3%	48,0%	44,4%	-	-

# Załącznik: Dane finansowe Grupy PZU

Dane z rachunku zysków i strat – ubezpieczenia korporacyjne (ubezpieczenia majątkowe i pozostałe osobowe) (mln zł)	2018	2017	2016	2015	2014
Składki ubezpieczeniowe przypisane brutto	3 097	2 738	2 174	1 779	1 831
Składki zarobione netto	2 326	2 005	1 641	1 477	1 462
Dochody z lokat	113	85	115	121	136
Odszkodowania i świadczenia ubezpieczeniowe	(1 591)	(1 323)	(1 062)	(871)	(964)
Koszty akwizycji	(477)	(425)	(361)	(288)	(306)
Koszty administracyjne	(131)	(137)	(125)	(127)	(125)
Prowizje reasekuracyjne i udziały w zyskach	39	27	21	16	16
Pozostałe	(11)	(41)	-	(18)	(2)
<b>Wynik na ubezpieczeniach</b>	<b>268</b>	<b>191</b>	<b>229</b>	<b>310</b>	<b>217</b>
wskaźnik kosztów akwizycji (z uwzględnieniem prowizji reasekuracyjnych)*	18,8%	19,9%	20,7%	18,4%	19,8%
wskaźnik kosztów administracyjnych*	5,6%	6,8%	7,6%	8,6%	8,6%
wskaźnik szkodowości*	68,4%	66,0%	64,7%	59,0%	65,9%
wskaźnik mieszany (COR)*	92,9%	92,7%	93,1%	86,0%	94,3%

\* wskaźniki liczone do składki zarobionej netto



<b>Dane z rachunku zysków i strat – ubezpieczenia masowe (ubezpieczenia majątkowe i pozostałe osobowe) (mln zł)</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>	<b>2014</b>
Składki ubezpieczeniowe przypisane brutto	10 401	10 068	8 833	7 364	6 569
Składki zarobione netto	10 168	9 513	7 836	6 793	6 563
Dochody z lokat	526	482	517	518	563
Odszkodowania i świadczenia ubezpieczeniowe	(6 171)	(6 069)	(5 275)	(4 441)	(4 363)
Koszty akwizycji	(1 890)	(1 745)	(1 551)	(1 383)	(1 239)
Koszty administracyjne	(594)	(608)	(634)	(665)	(617)
Provizje reasekuracyjne i udziały w zyskach	(6)	(9)	(14)	(14)	(27)
Pozostałe	(308)	(237)	(220)	(150)	(123)
<b>Wynik na ubezpieczeniach</b>	<b>1 725</b>	<b>1 327</b>	<b>659</b>	<b>658</b>	<b>756</b>
wskaźnik kosztów akwizycji (z uwzględnieniem prowizji reasekuracyjnych)*	18,6%	18,4%	20,0%	20,6%	19,3%
wskaźnik kosztów administracyjnych*	5,8%	6,4%	8,1%	9,8%	9,4%
wskaźnik szkodowości*	60,7%	63,8%	67,3%	65,4%	66,5%
wskaźnik mieszany (COR)*	85,2%	88,6%	95,4%	95,7%	95,2%

\* wskaźniki liczone do składki zarobionej netto

# Załącznik: Dane finansowe Grupy PZU

<b>Dane z rachunku zysków i strat – ubezpieczenia grupowe i indywidualnie kontynuowane (mln zł)</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>	<b>2014</b>
Składki ubezpieczeniowe przypisane brutto	6 891	6 855	6 775	6 689	6 539
Ubezpieczenia grupowe	4 887	4 878	4 829	4 753	4 627
Ubezpieczenia indywidualnie kontynuowane	2 004	1 977	1 946	1 936	1 912
Składki zarobione netto	6 890	6 854	6 776	6 691	6 537
Dochody z lokat	581	720	680	602	713
Odszkodowania i świadczenia ubezpieczeniowe oraz zmiana stanu innych rezerw techniczno-ubezpieczeniowych netto	(4 931)	(5 142)	(4 686)	(4 718)	(4 570)
Koszty akwizycji	(349)	(332)	(329)	(356)	(357)
Koszty administracyjne	(604)	(587)	(585)	(577)	(543)
Pozostałe	(44)	(63)	(71)	(67)	(19)
<b>Wynik na ubezpieczeniach</b>	<b>1 543</b>	<b>1 450</b>	<b>1 785</b>	<b>1 575</b>	<b>1 762</b>
<b>Wynik na ubezpieczeniach z wyłączeniem efektu konwersji</b>	<b>1 526</b>	<b>1 415</b>	<b>1 745</b>	<b>1 500</b>	<b>1 692</b>
<b>Wynik na ubezpieczeniach z wyłączeniem efektów jednorazowych</b>	<b>1 526</b>	<b>1 415</b>	<b>1 529</b>	<b>1 500</b>	<b>1 692</b>
wskaźnik kosztów akwizycji*	5,1%	4,8%	4,9%	5,3%	5,5%
wskaźnik kosztów administracyjnych*	8,8%	8,6%	8,6%	8,6%	8,3%
marża wyniku (z wył. efektu konwersji)	22,1%	20,6%	25,8%	22,4%	25,9%
marża wyniku**	22,1%	20,6%	22,6%	22,4%	25,9%

\* wskaźniki liczone do składki przypisanej brutto

\*\* z wył. efektów jednorazowych



<b>Dane z rachunku zysków i strat – ubezpieczenia indywidualne (mln zł)</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>	<b>2014</b>
Składki ubezpieczeniowe przypisane brutto	1 346	1 664	1 174	1 234	1 269
Składki zarobione netto	1 344	1 662	1 174	1 234	1 267
Dochody z lokat	59	419	288	251	327
Odszkodowania i świadczenia ubezpieczeniowe oraz zmiana stanu innych rezerw techniczno-ubezpieczeniowych netto	(976)	(1 672)	(1 043)	(1 091)	(1 250)
Koszty akwizycji	(126)	(135)	(107)	(123)	(126)
Koszty administracyjne	(69)	(61)	(59)	(60)	(53)
Pozostałe	(5)	(4)	(9)	(5)	(2)
<b>Wynik na ubezpieczeniach</b>	<b>227</b>	<b>209</b>	<b>244</b>	<b>206</b>	<b>163</b>
wskaźnik kosztów akwizycji*	9,4%	8,1%	9,1%	10,0%	10,0%
wskaźnik kosztów administracyjnych*	5,1%	3,7%	5,0%	4,9%	4,2%
marża wyniku*	16,9%	12,6%	20,8%	16,7%	12,8%

\* wskaźniki liczone do składki przypisanej brutto

# Załącznik: Dane finansowe Grupy PZU

Dane z rachunku zysków i strat – kontrakty inwestycyjne (mln zł)	2018	2017	2016	2015	2014
Składki przypisane brutto	40	44	86	141	374
Ubezpieczenia grupowe	2	2	3	3	45
Ubezpieczenia indywidualne	38	42	83	138	330
Składki zarobione netto	40	44	86	141	374
Dochody z lokat	(14)	18	18	16	44
Odszkodowania i świadczenia ubezpieczeniowe oraz zmiana stanu innych rezerw techniczno-ubezpieczeniowych netto	(15)	(50)	(89)	(136)	(376)
Koszty akwizycji	(1)	(1)	(4)	(10)	(16)
Koszty administracyjne	(5)	(7)	(9)	(9)	(10)
Pozostałe	(2)	-	-	(1)	(1)
<b>Wynik z działalności operacyjnej</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>15</b>
marża wyniku*	7,5%	9,1%	2,3%	0,7%	4,0%

\* wskaźniki liczone do składki przypisanej brutto

Dane z rachunku zysków i strat - segment działalność bankowa (mln zł)	2018	2017	2016	2015	2014
Przychody i koszty z tytułu prowizji i opłat	2 380	1 583	351	-	-
Dochody z lokat	9 596	6 475	2 119	-	-
Koszty odsetkowe	(1 904)	(1 249)	(605)	-	-
Koszty administracyjne	(4 989)	(3 743)	(1 290)	-	-
Pozostałe	(1 047)	(627)	73	-	-
<b>Razem</b>	<b>4 036</b>	<b>2 439</b>	<b>648</b>	<b>-</b>	<b>-</b>



<b>Dane z rachunku zysków i strat – ubezpieczenia emerytalne (mln zł)</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>	<b>2014</b>
Dochody z lokat	5	6	5	7	12
Pozostałe przychody	149	128	110	119	271
Koszty administracyjne	(40)	(44)	(41)	(40)	(73)
Pozostałe	(7)	(3)	-	(4)	(6)
<b>Zysk (strata) z działalności operacyjnej</b>	<b>107</b>	<b>87</b>	<b>74</b>	<b>82</b>	<b>203</b>

<b>Dane z rachunku zysków i strat – segment Ukraina (mln zł)</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>	<b>2014</b>
Składki ubezpieczeniowe przypisane brutto	257	223	210	169	174
Składki zarobione netto	152	123	109	103	136
Dochody z lokat	19	18	23	41	41
Odszkodowania i świadczenia ubezpieczeniowe netto	(59)	(56)	(54)	(74)	(94)
Koszty akwizycji	(82)	(69)	(60)	(47)	(52)
Koszty administracyjne	(25)	(23)	(24)	(21)	(28)
Pozostałe	18	18	21	10	-
<b>Wynik na ubezpieczeniach</b>	<b>23</b>	<b>11</b>	<b>15</b>	<b>12</b>	<b>2</b>
kurs walutowy UAH w PLN	0,1330	0,1402	0,1542	0,1722	0,2637
wskaźnik kosztów akwizycji*	53,9%	56,1%	55,0%	45,6%	38,4%
wskaźnik kosztów administracyjnych*	16,4%	18,7%	22,0%	20,4%	20,7%

\* wskaźniki liczone do składki zarobionej netto



# Załącznik: Dane finansowe Grupy PZU

<b>Dane z rachunku zysków i strat – segment Kraje bałtyckie (mln zł)</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>	<b>2014</b>
Składki ubezpieczeniowe przypisane brutto	1 592	1 404	1 183	1 193	536
Składki zarobione netto	1 480	1 248	1 104	1 109	477
Dochody z lokat	2	20	23	22	15
Odszkodowania i świadczenia ubezpieczeniowe netto	(905)	(773)	(694)	(687)	(312)
Koszty akwizycji	(317)	(275)	(251)	(253)	(115)
Koszty administracyjne	(125)	(111)	(110)	(147)	(80)
Pozostałe	3	-	-	-	-
<b>Wynik na ubezpieczeniach</b>	<b>138</b>	<b>109</b>	<b>72</b>	<b>44</b>	<b>(16)</b>
kurs walutowy EUR/LTL w PLN	4,2669	4,2447	4,3757	4,1848	1,2133
wskaźnik kosztów akwizycji*	21,4%	22,0%	22,7%	22,8%	24,2%
wskaźnik kosztów administracyjnych*	8,4%	8,9%	10,0%	13,3%	16,8%

\* wskaźniki liczone do składki zarobionej netto

<b>Segment inwestycje (operacje na zewnątrz) (mln zł)</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>	<b>2014</b>
<b>Razem</b>	<b>(447)</b>	<b>111</b>	<b>(570)</b>	<b>506</b>	<b>579</b>





# 11.

Załącznik: Słownik  
terminów

---

**agent ubezpieczeniowy** – przedsiębiorca wykonujący działalność agencyjną na podstawie umowy zawartej z zakładem ubezpieczeń. Działalność agentów skupia się na: pozyskiwaniu klientów, zawieraniu umów ubezpieczenia, uczestniczeniu w administrowaniu i wykonywaniu umów ubezpieczenia oraz na organizowaniu i nadzorowaniu działalności agencyjnej

**assurbanking** – dystrybucja produktów bankowych przez zakłady ubezpieczeń

**bancassurance** – dystrybucja produktów zakładów ubezpieczeń przez banki

**broker ubezpieczeniowy** – podmiot posiadający zezwolenie na wykonywanie działalności brokerskiej. Wykonuje czynności w imieniu lub na rzecz podmiotu poszukującego ochrony ubezpieczeniowej

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

**cross-selling** – sprzedaż krzyżowa, strategia sprzedaży określonego produktu ubezpieczeniowego w powiązaniu z innym komplementarnym produktem ubezpieczeniowym lub produktem partnera ubezpieczyciela np. banku. Przykładem tych ostatnich są produkty bankowo-ubezpieczeniowe, takie jak np. ubezpieczenia kredytowe

**C/WK** – wskaźnik określający stosunek ceny rynkowej do wartości księgowej przypadającej na jedną akcję

**C/Z** – wskaźnik określający stosunek ceny rynkowej spółki (na akcję) do zysku przypadającego na jedną akcję

**DPS (ang. *dividend per share*)** – wskaźnik rynkowy określający wartość dywidendy przypadającej na jedną akcję

**DY (ang. *dividend yield*)** – wskaźnik rynkowy określający stosunek dywidendy przypadającej na jedną akcję do ceny rynkowej akcji

**EPS (*earnings per share*)** – wskaźnik rynkowy określający udział zysku przypadającego na jedną akcję

**IDD** – Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/97 z 20 stycznia 2016 roku w sprawie dystrybucji ubezpieczeń (Insurance Distribution Directive)

**IPO (*Initial Public Offering*)** – dokonywana po raz pierwszy oferta publiczna określonych papierów wartościowych. Jednym z najistotniejszych elementów pierwszej oferty publicznej jest przygotowanie prospektu emisyjnego i postępowanie przed instytucją nadzorującą dopuszczenie do obrotu giełdowego

**kc** – Ustawa z 23 kwietnia 1964 roku - Kodeks cywilny

**ksh** – Ustawa z 15 września 2000 roku Kodeks spółek handlowych

**PPK** – Pracownicze Plany Kapitałowe zdefiniowane zapisami Ustawy z dnia 4 października 2018 roku o pracowniczych planach kapitałowych

**PRIIP** – Rozporządzenie delegowane Komisji (UE) 2017/653 z 8 marca 2017 roku uzupełniające rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 1286/2014 w sprawie dokumentów zawierających kluczowe informacje, dotyczących detalicznych produktów zbiorowego inwestowania i ubezpieczeniowych produktów inwestycyjnych

**reasekuracja** – odstąpienie innemu zakładowi ubezpieczeń – reasekuratorowi – całości lub części ubezpieczonego ryzyka bądź grupy ryzyk wraz z odpowiedzialnością części składek. W wyniku reasekuracji następuje wtórny podział ryzyk umożliwiający minimalizację zagrożeń rynku ubezpieczeniowego

**reasekuracja bierna** – działalność reasekuracyjna polegająca na odstępowaniu przez ubezpieczyciela (cedenta) części zawartych ubezpieczeń reasekuratorowi/reasekuratorom w formie umowy reasekuracyjnej

**reasekuracja czynna** – działalność reasekuracyjna polegająca na przyjmowaniu przez reasekuratora/reasekuratorów części ubezpieczenia lub grup ubezpieczeń odstępowanych przez cedenta

**rezerwy techniczno-ubezpieczeniowe** – rezerwy, które powinny zapewnić pełne pokrycie bieżących i przyszłych

# Załącznik: Słownik terminów

zobowiązań, jakie mogą wynikać z zawartych umów ubezpieczenia. Na rezerwy techniczno-ubezpieczeniowe składają się w szczególności: rezerwa składek, rezerwa na niewypłacone odszkodowania i świadczenia, rezerwa na ryzyka niewygasłe, rezerwa gdy ryzyko lokaty ponosi ubezpieczający, rezerwa na premie i rabaty dla ubezpieczonych

**RODO** – Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 27 kwietnia 2016 roku w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE

**rozporządzenie CRR** – Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 575/2013 z dnia 26 czerwca 2013 roku w sprawie wymogów ostrożnościowych dla instytucji kredytowych i firm inwestycyjnych

**rozporządzenie w sprawie informacji bieżących i okresowych** – Rozporządzenia Ministra Finansów z 29 marca 2018 roku w sprawie informacji bieżących i okresowych przekazywanych przez emitentów papierów wartościowych oraz warunków uznawania za równoważne informacji wymaganych przepisami prawa państwa niebędącego państwem członkowskim (Dz.U. 2018 poz. 757)

**scoring kredytowy** – metoda oceny wiarygodności podmiotu (zwykle osoby fizycznej lub przedsiębiorstwa) ubiegającego się o kredyt bankowy. Wynik scoringu kredytowego jest zazwyczaj przedstawiany punktowo - im więcej punktów, tym większa wiarygodność potencjalnego kredytobiorcy

**sell side** – część sektora finansowego zaangażowana w tworzenie, promocję i sprzedaż akcji, obligacji, walut obcych i innych instrumentów finansowych, obejmuje bankierów inwestycyjnych, pośredniczących pomiędzy emitentami papierów wartościowych oraz inwestorami, a także animatorów rynku, którzy zapewniają płynność na rynku. Analitycy sell side wydają raporty analityczne z rekomendacjami inwestycyjnymi oraz codzienne komentarze dla strony buy side, czyli zarządzającej aktywami

**składka przypisana brutto** – kwoty składek brutto (bez uwzględnienia udziału reasekuratorów) należne z tytułu zawartych w okresie sprawozdawczym umów ubezpieczenia, bez względu na okres odpowiedzialności wynikający z tych umów

**składka zarobiona netto** – składka przypisana w danym okresie, uwzględniająca rozliczenie przychodów (składki) w czasie poprzez zmiany stanu rezerw składki oraz udział reasekuratora

**Solvency II** (Wypłacalność II) – system wypłacalności dla europejskich zakładów ubezpieczeniowych, uwzględniający profil ryzyka. Wymogi obowiązują od 1 stycznia 2016 roku

**spread** – różnica między ceną kupna i sprzedaży danego instrumentu finansowego

**stopa wolna od ryzyka** – stopa zwrotu z instrumentów finansowych z zerowym ryzykiem. W PZU stopa wolna od ryzyka bazuje na krzywych rentowności skarbowych papierów wartościowych i jest podstawą określania cen transferowych w rozliczeniach pomiędzy segmentami operacyjnymi

**suma ubezpieczenia** – suma pieniężna, na którą ubezpieczono przedmiot ubezpieczenia. W ubezpieczeniach majątkowych suma ubezpieczenia stanowi zazwyczaj górną granicę odpowiedzialności ubezpieczyciela

**TSR** – miernik określający całkowitą stopę zwrotu uzyskiwaną przez akcjonariuszy z tytułu posiadania akcji danego przedsiębiorstwa w okresie rocznym. Wyraża on sumę zysku wynikającą ze zmiany cen akcji danego przedsiębiorstwa oraz wypłaconych dywidend w okresie posiadania akcji przez inwestora, w relacji do wartości tychże akcji z początku danego roku i wyrażany jest w procentach w ujęciu rocznym

**UFK** – Ubezpieczeniowy Fundusz Kapitałowy, wydzielony fundusz aktywów stanowiący rezerwę tworzoną ze składek ubezpieczeniowych, inwestowany w sposób określony w umowie ubezpieczenia, część składowa ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym (UFK), określanej również mianem polisy inwestycyjnej

**Uobr** – Ustawa z 7 maja 2009 roku o biegłych rewidentach i ich samorządzie, podmiotach uprawnionych do badania sprawozdań finansowych oraz o nadzorze publicznym (Dz. U. 2009 nr 77 poz. 649 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](http://www.uokik.gov.pl)

**UoU** – [Ustawa z 11 września 2015 roku o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej](#) (Dz. U. z 2015 roku, poz. 1844), obowiązująca, dla większości przepisów, od 1 stycznia 2016 roku. Ustawa wprowadza do polskiego systemu prawnego wymogi Solvency II

**UX** (*User Experience*) – obszar związany z doświadczeniami użytkowników korzystających z wybranego narzędzia (lub szerzej, procesu, tudzież wchodzących w interakcję z marką w ogóle). Wiąże się bezpośrednio z web usability – empiryczną dziedziną wiedzy związaną z projektowaniem i badaniem narzędzi (w tym przypadku internetowych) z uwzględnieniem potrzeb i preferencji docelowych użytkowników. W kontekście stron internetowych chodzi o szeroko rozumianą użyteczność i skuteczność w realizowaniu określonych celów

**WIBOR6M** – referencyjna wysokość oprocentowania kredytu na 6 miesięcy na polskim rynku międzybankowym

**wskaźnik Koszty/Dochody (C/I; sektor bankowy)**

– iloraz kosztów administracyjnych i sumy dochodów operacyjnych z wyłączeniem: opłaty BFG, podatku od innych instytucji finansowych i wyniku netto z realizacji i odpisów z tytułu utraty wartości inwestycji

**wskaźnik wypłacalności** – ustawowy wskaźnik (wg Solvency II) określający poziom kapitałowego zabezpieczenia prowadzonej przez ubezpieczyciela działalności; ustawowo wskaźnik powinien być wyższy niż 100%

**wskaźnik zadłużenia Grupy PZU** (wskaźnik dźwigni finansowej) – iloraz zadłużenia z tytułu długoterminowych zobowiązań finansowych (z wyłączeniem depozytów bankowych, certyfikatów depozytowych oraz kredytów otrzymanych zaciągniętych w związku z preferencyjnym finansowaniem należności kredytowych) do sumy: zadłużenia z tytułu długoterminowych zobowiązań finansowych oraz kapitałów własnych Grupy PZU pomniejszonych o: stan wartości niematerialnych i prawnych (w tym wartości niematerialnych wykazanych w bilansach banków oraz z tytułu przejęcia banków, w tym goodwill), odroczonego kosztów akwizycji oraz aktywa z tytułu podatku odroczonego,

wykazanych w skonsolidowanym sprawozdaniu finansowym Grupy PZU

**zasada ostrożnego inwestora** – zasada wyrażona w art. 129 Dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady Europy w sprawie podejmowania i prowadzenia działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej Solvency II, która nakłada na zakłady ubezpieczeń i zakłady reasekuracji wymóg inwestowania aktywów w najlepszym interesie ubezpieczających, właściwego dostosowania lokat do zobowiązań oraz należytego uwzględnienia różnych rodzajów ryzyka finansowego, takich jak ryzyko płynności i ryzyko koncentracji.

# Załącznik: Słownik terminów

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

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

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

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



