



#PZU Potencjał i wzrost

Dbamy o to, co w życiu jest najważniejsze



Strategia Grupy PZU
na lata 2021-2024

Strategia Grupy PZU na lata 2021-2024



dr hab.
Beata Kozłowska-Chyła
Prezes Zarządu PZU SA

Od ponad 200 lat PZU nieustannie rozwija swoje kompetencje w dziedzinie ubezpieczeń i pracuje na zaufanie Polaków, chroniąc to co najważniejsze – ich rodziny, majątki i przedsiębiorstwa. Wspieramy marzenia rodaków o bezpieczeństwie, dobrobycie i wolności, a nasza marka stała się w Polsce synonimem ubezpieczenia. Przez ten czas PZU stał się nieodłącznym elementem polskiej historii i teraźniejszości – gospodarczej i społecznej. Pamiętając i czerpiąc ze swoich tradycji, ze spokojem patrzymy w przyszłość. Mamy odwagę stawiać sobie ambitne cele, bo konsekwentnie budowany potencjał PZU i stabilne zarządzanie, gwarantują ich osiągnięcie.

Dziś jesteśmy największą grupą ubezpieczeniowo-bankową w Europie Środkowo-Wschodniej. Mamy miliony Klientów w pięciu krajach i zarządzamy aktywami o wielkości większej od PKB dziesięciu spośród państw Unii Europejskiej. W Polsce niezmiennie jesteśmy numerem jeden w ubezpieczeniach – trafia do nas co trzecia złotówka wydawana na polisy majątkowe i życiowe. Zdobyliśmy też pozycję jednego z liderów rynku bankowego, inwestycyjnego i opieki zdrowotnej. Mamy zdywersyfikowaną działalność, co pozwala nam sprostać oczekiwaniom i potrzebom Klientów oraz regularnie generować zysk dla Akcjonariuszy przy wyjątkowej rentowności i stabilności naszego biznesu. Miniony rok potwierdził, że stworzyliśmy model funkcjonowania oparty na mocnych fundamentach i odporny nawet na tak nieprzewidywalne i potężne szoki, jak globalna pandemia.

W ramach niniejszej Strategii zapewnimy wzrost Grupy PZU na każdym z rynków, na których działamy, znacznie zwiększymy zysk i wskaźnik zwrotu na kapitale własnym, przy jednoczesnym utrzymaniu wysokiej wypłacalności i corocznej wypłacie dywidendy. Pomogą w tym m.in. efekty synergii i rozwój sprzedaży wiązanej między podmiotami ubezpieczeniowymi, zdrowotnymi, inwestycyjnymi i bankowymi, które skupiliśmy w Grupie PZU. Wykorzystamy również nowoczesne i innowacyjne technologie, we wdrażaniu których jesteśmy liderem w sektorze finansowym, oraz ogromną wiedzę o Klientach i ich potrzebach, którą dysponujemy dzięki wielopoziomowym kontaktom z nimi.

Korzystając w pełni z możliwości stwarzanych przez cyfryzację, robotyzację i sztuczną inteligencję, nie zapominamy o tym, co niezastąpione w naszej działalności – bezpośredniej i trwałej relacji z drugim człowiekiem.

Jesteśmy gotowi do tego, by w jednym miejscu zaoferować, bardzo wymagającemu obecnie Klientowi – zarówno indywidualnemu, jak i przedsiębiorcy, kompletne rozwiązania, które odpowiedzą na całość jego potrzeb: pomogą wieść zdrowe życie i działać w sposób zrównoważony, zapewnić opiekę medyczną rodzinie lub Pracownikom, ochronić majątek i ułatwić jego pomnażanie, dać poczucie stabilizacji i należytego zadbania o bliskich bez względu na to, co przyniesie przyszłość. Widzimy, jak ważne w obliczu pandemii Covid-19 i ekonomicznych skutków walki z koronawirusem, stały się kwestie bezpieczeństwa finansowego i zdrowotnego. Jednocześnie mamy potencjał i środki, by na te wyzwania odpowiedzieć. Dlatego do roku 2024 chcemy być liderem w zarządzaniu aktywami oraz chcemy dokonać prawdziwej rewolucji w sektorze prywatnej opieki medycznej, stając się dla Klienta jego kompleksowym doradcą zdrowotnym.

Te i inne cele osiągniemy dzięki zaangażowanym, zmotywowanym i profesjonalnym Pracownikom. Wypracowywać je będziemy w sposób zrównoważony – mierząc sukces nie tylko wskaźnikami finansowymi, ale również wskaźnikami ESG. Niezmiennie utrzymamy wysokie standardy ładu korporacyjnego, zostaniemy najlepszym pracodawcą w branży, zwiększymy nasze zaangażowanie na rzecz rozwoju lokalnych społeczności i współtworzenia narodowej wspólnoty. Będziemy działali w poczuciu odpowiedzialności za środowisko naturalne. Chcemy nie tylko zredukować własny ślad węglowy, w pełni korzystać z odnawialnych źródeł energii i rekompensować własne emisje, by osiągnąć neutralność klimatyczną, ale też być przykładem i aktywnym promotorem zielonej transformacji dla naszych Klientów, Partnerów biznesowych i społecznych.

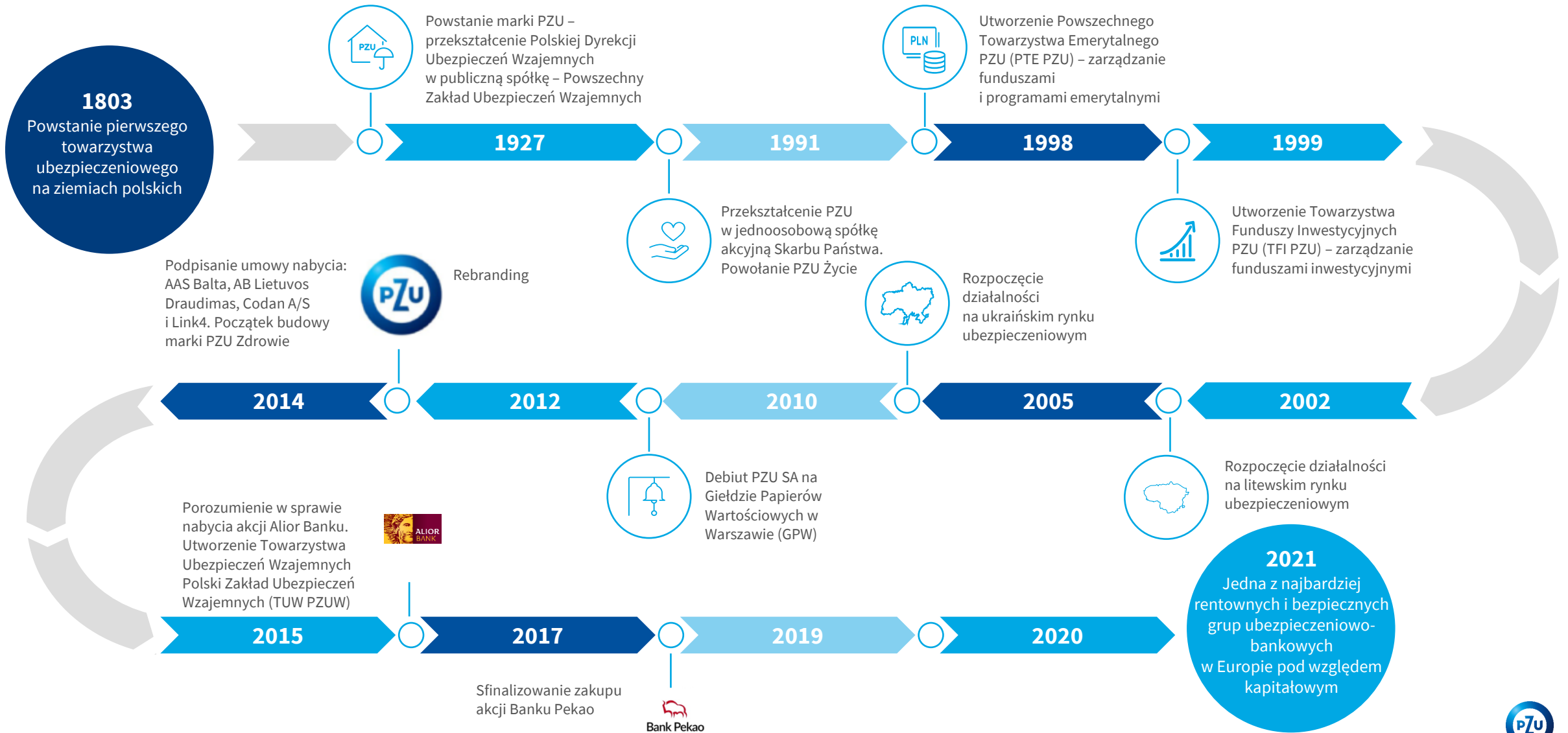
Realizacja Strategii Grupy PZU na lata 2021-2024 przeniesie nas na wyższy poziom biznesowy, technologiczny, społeczny i ekologiczny, przynosząc istotne korzyści wszystkim naszym interesariuszom i otoczeniu. Tak jak dla wspieranej przez PZU Igi Świątek, historyczny tryumf na kortach Rolanda Garrosa był dopiero początkiem świetnej, jak wierzę, zawodowej kariery seniorskiej, tak dla Grupy PZU dzisiejsza pozycja regionalnego lidera na rynku finansowym jest tylko punktem wyjścia do tego, co zamierzamy osiągnąć dzięki nowej Strategii.



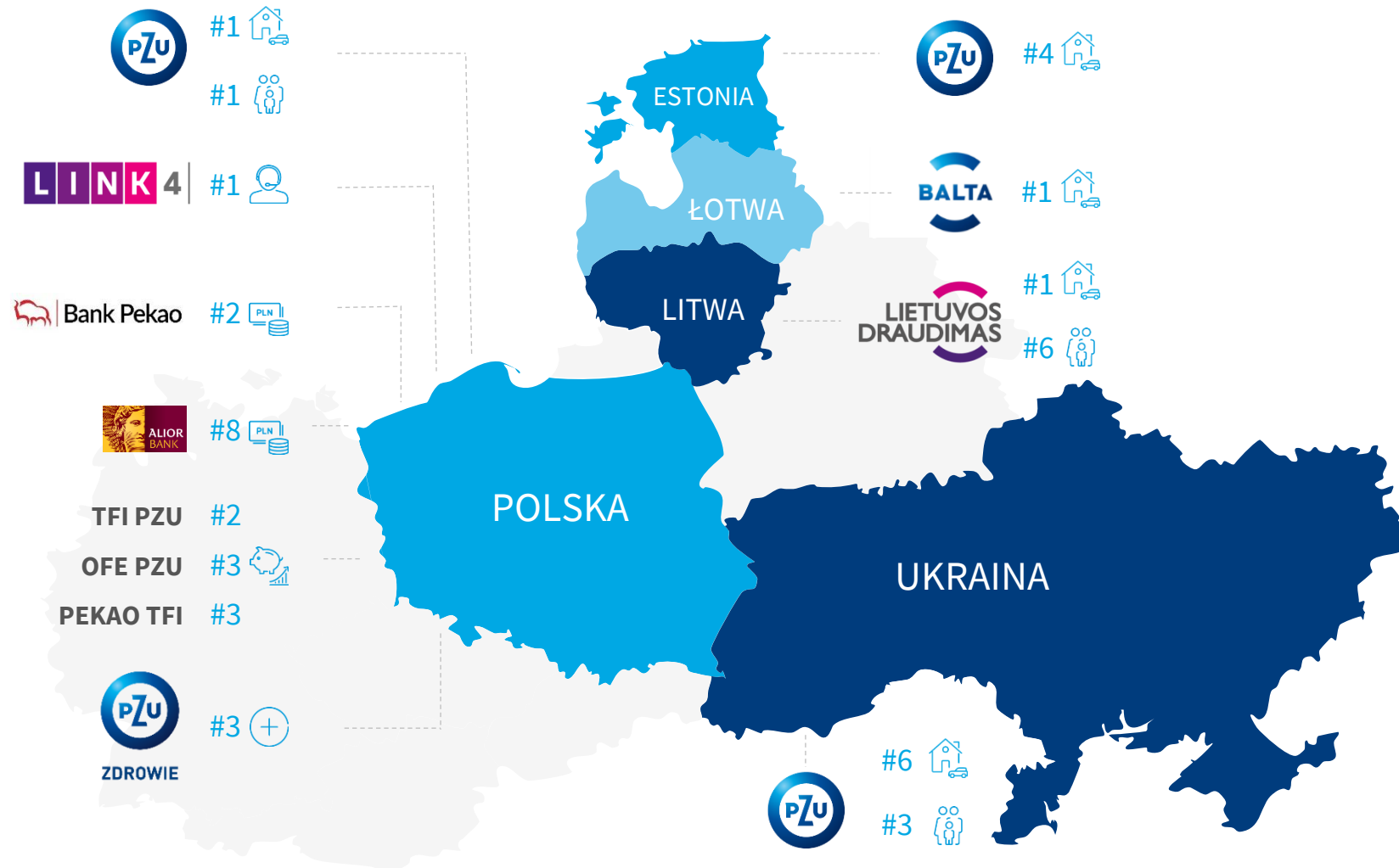
Strategia Grupy PZU na lata 2021-2024

1. Grupa PZU 2020
2. W jakim otoczeniu działamy
3. Co chcemy osiągnąć
4. Jak to zrobimy
5. Grupa PZU 2024

Jako Grupa PZU od ponad 200 lat rozwijamy się na rynku finansowym...



...w Europie Środkowo-Wschodniej, a dzięki naszej skali i potencjałowi...

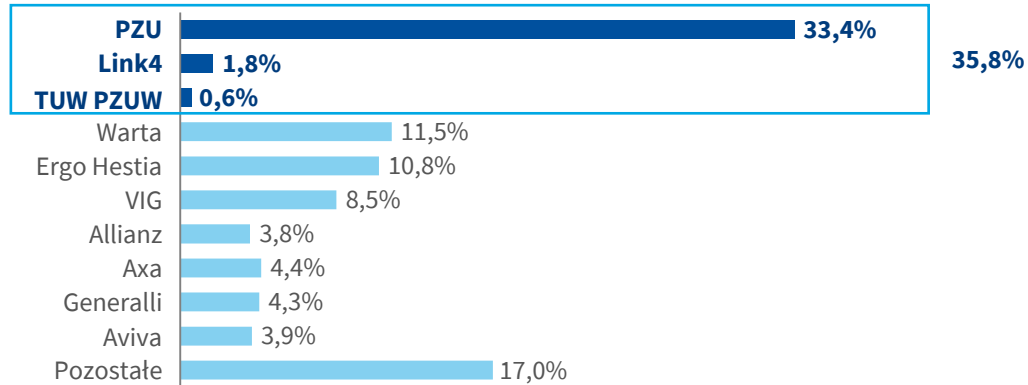


Pozycja rynkowa spółek



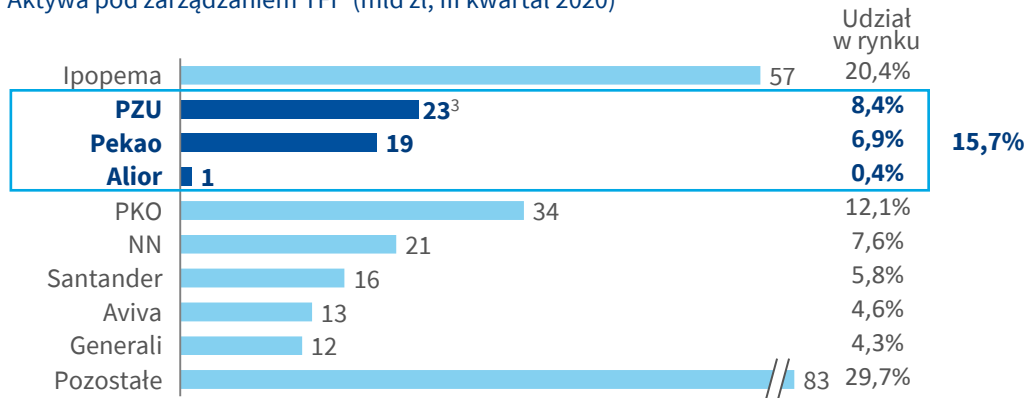
...utrzymujemy silną pozycję w kluczowych obszarach naszej działalności.

Udział w rynku mierzony składką przypisaną brutto, dział I i II ubezpieczeń¹ (III kwartał 2020)



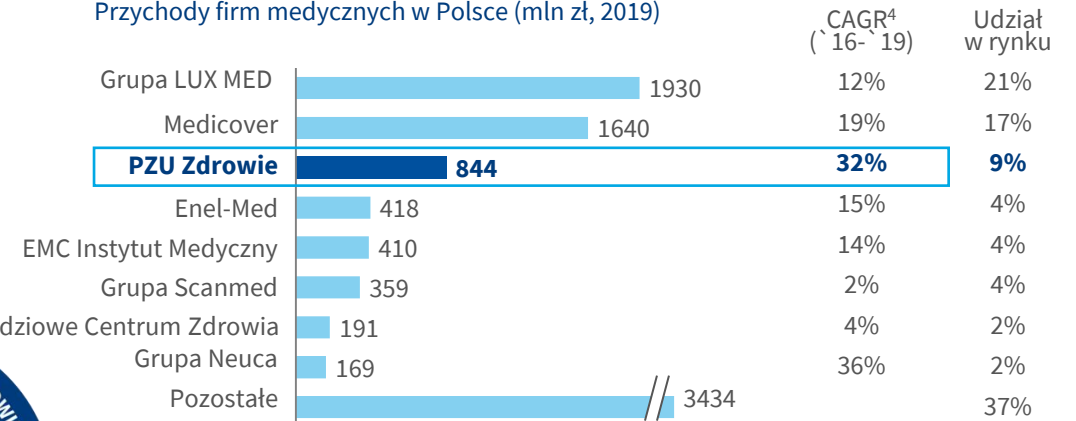
Jesteśmy **zdecydowanym liderem na rynku ubezpieczeń** pod względem składki przypisanej brutto...

Aktywa pod zarządzaniem TFI² (mld zł, III kwartał 2020)



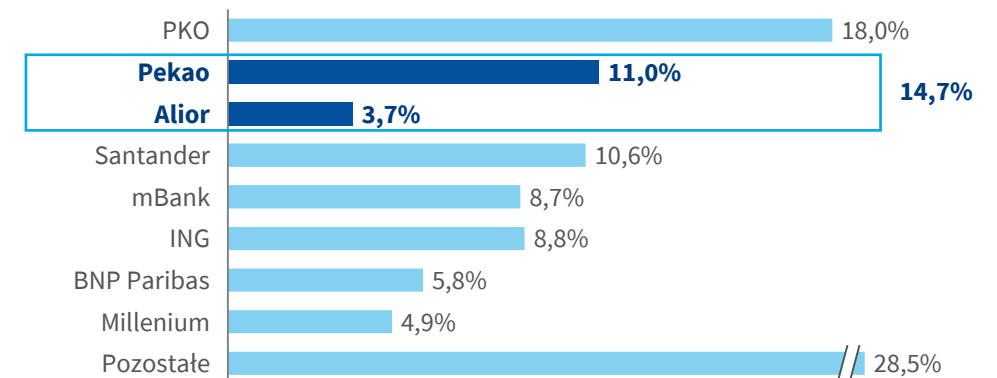
... **wiceliderem na rynku inwestycji** pod względem sumy aktywów pod zarządzaniem (TFI PZU, Pekao TFI, Alior TFI)...

Przychody firm medycznych w Polsce (mln zł, 2019)



... **trzecim graczem na rynku opieki zdrowotnej (PZU Zdrowie)** pod względem przychodów...

Udział w rynku mierzony aktywami (III kwartał 2020)



... oraz **wiceliderem na rynku bankowym (Bank Pekao, Alior Bank)** pod względem aktywów.



1) Dane od 1.01.2020 r. do 30.09.2020 r.

2) Z uwzględnieniem aktywów rynku niepublicznego

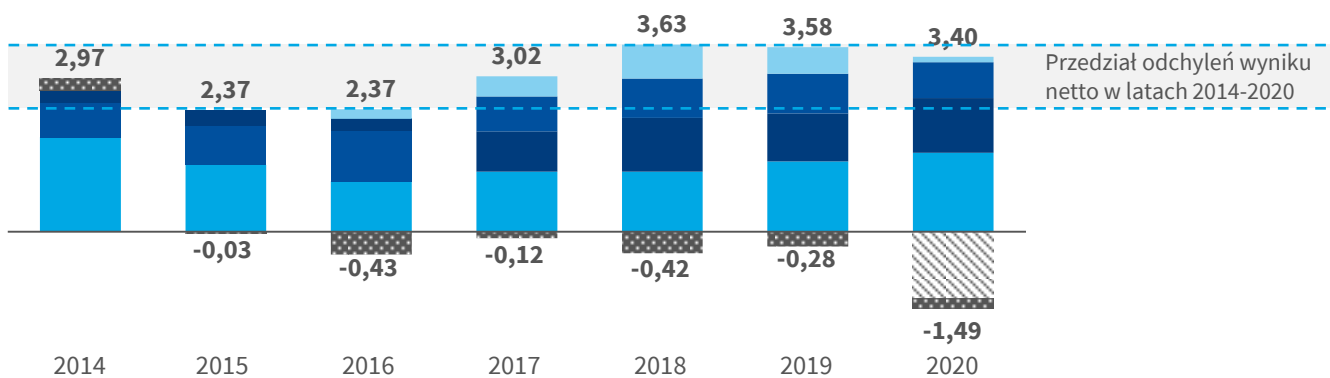
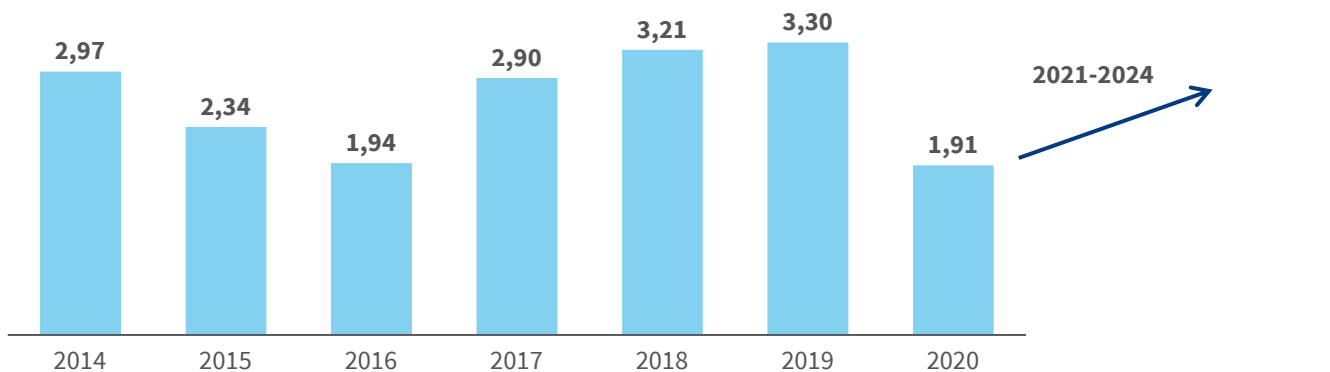
3) Dane uwzględniają aktywa netto na ryzyko zakładów ubezpieczeń PZU SA i PZU Życie SA, zarządzane przez TFI PZU

4) Skumulowany roczny wskaźnik wzrostu (Compound annual growth rate) to wskaźnik średniego rocznego wzrostu w badanym okresie, przy założeniu, że roczne wzrosty są dodawane do wartości bazy następnego okresu

Źródło: PIU, sprawozdania finansowe spółek, IZFIA, PMR – raport „Rynek Prywatnej Opieki Zdrowotnej w Polsce 2020”

Stabilny model operacyjny oparty na wielu fundamentach, odporny na wstrząsy w otoczeniu biznesowym...

Wynik netto Grupy PZU przypisany jednostce dominującej (mld zł)



■ PZU¹ ■ Banki
■ PZU Życie² ■ Pozostałe⁴
■ Inwestycje³ ■ Odpis z tytułu trwałej utraty wartości Banku Pekao i Alior Banku

1) Wynik techniczny PZU z wyłączeniem dochodów z lokat (netto)

2) Wynik techniczny PZU Życie, ubezpieczenia grupowe indywidualne i indywidualnie kontynuowane oraz ubezpieczenia indywidualne bez dochodów z lokat na portfelu głównym (netto)

3) Wynik na Portfelu Głównym (netto)

4) Suma m.in. wyniku technicznego Link4 i spółek zagranicznych, podatku od aktywów, kosztów finansowania długu

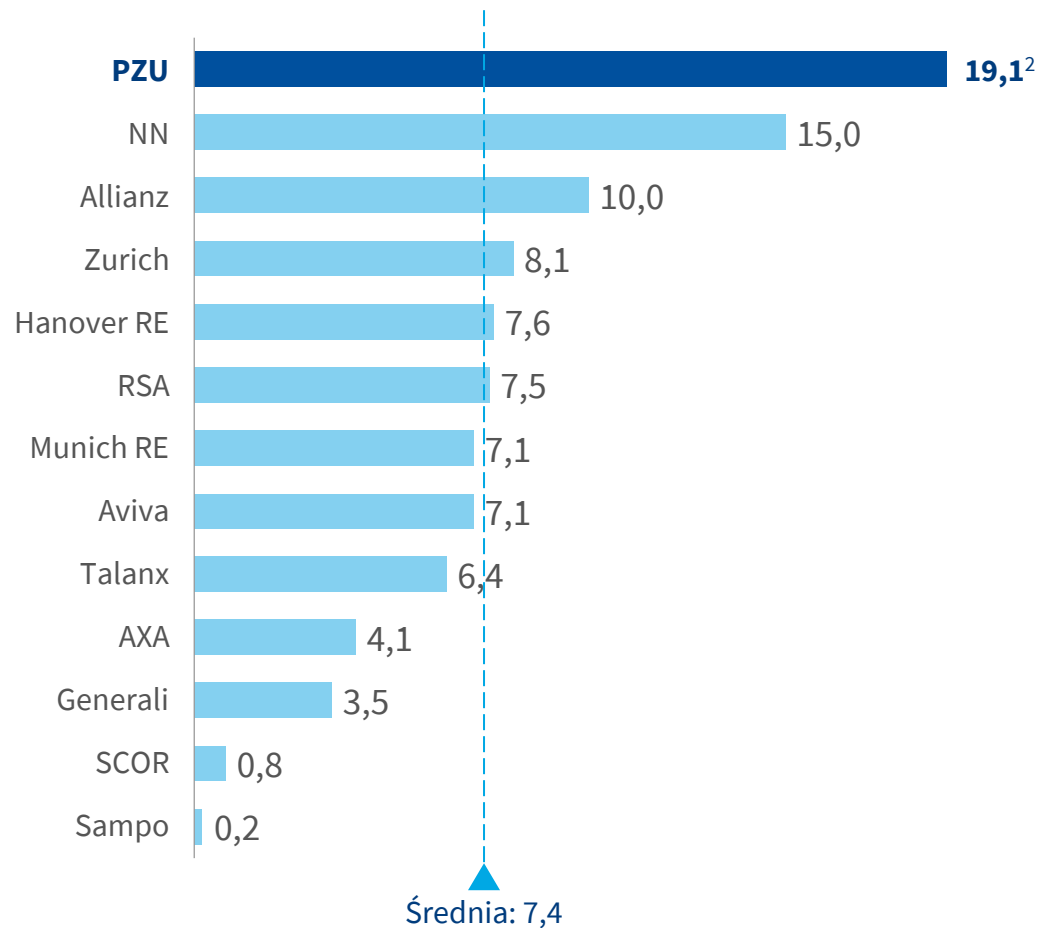
Stabilny i bezpieczny model biznesowy Grupy PZU wynika z dywersyfikacji działalności, której głównymi filarami są: ubezpieczenia majątkowe i na życie, bankowość, inwestycje oraz opieka zdrowotna. Model ten wraz z mocną pozycją rynkową Grupy PZU **zapewnia w długookresowej perspektywie odporność na przejściowe wstrząsy w otoczeniu biznesowym**, takie jak pandemia Covid-19.



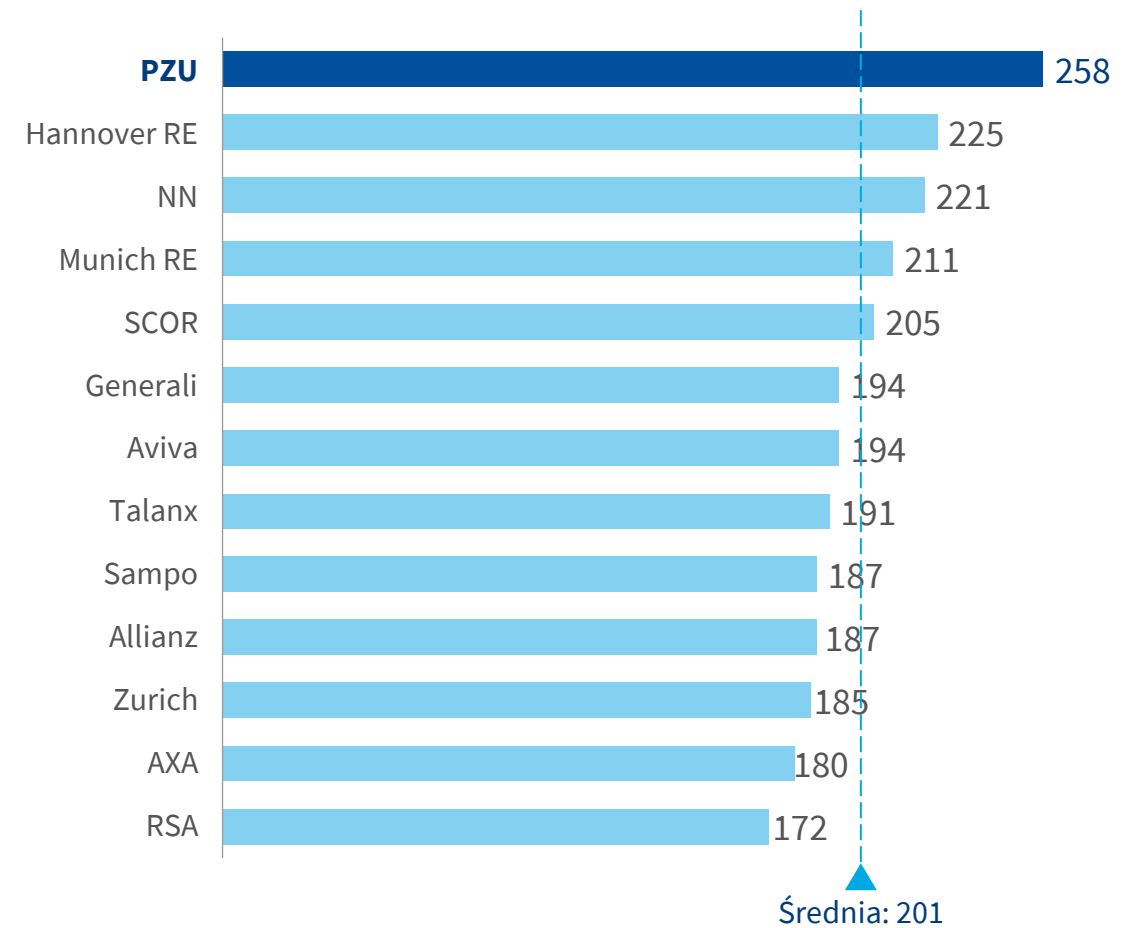
...zapewnia bezpieczeństwo i wysoki wskaźnik rentowności...

Wyróżniamy się wśród europejskich ubezpieczycieli ponadprzeciętnym wskaźnikiem rentowności ROE¹ i wskaźnikiem Wyptacalności II.

ROE Grupy PZU na tle europejskich ubezpieczycieli (% , I półrocze 2020)



Wskaźnik Wyptacalność II Grupy PZU na tle europejskich ubezpieczycieli (% , I półrocze 2020)

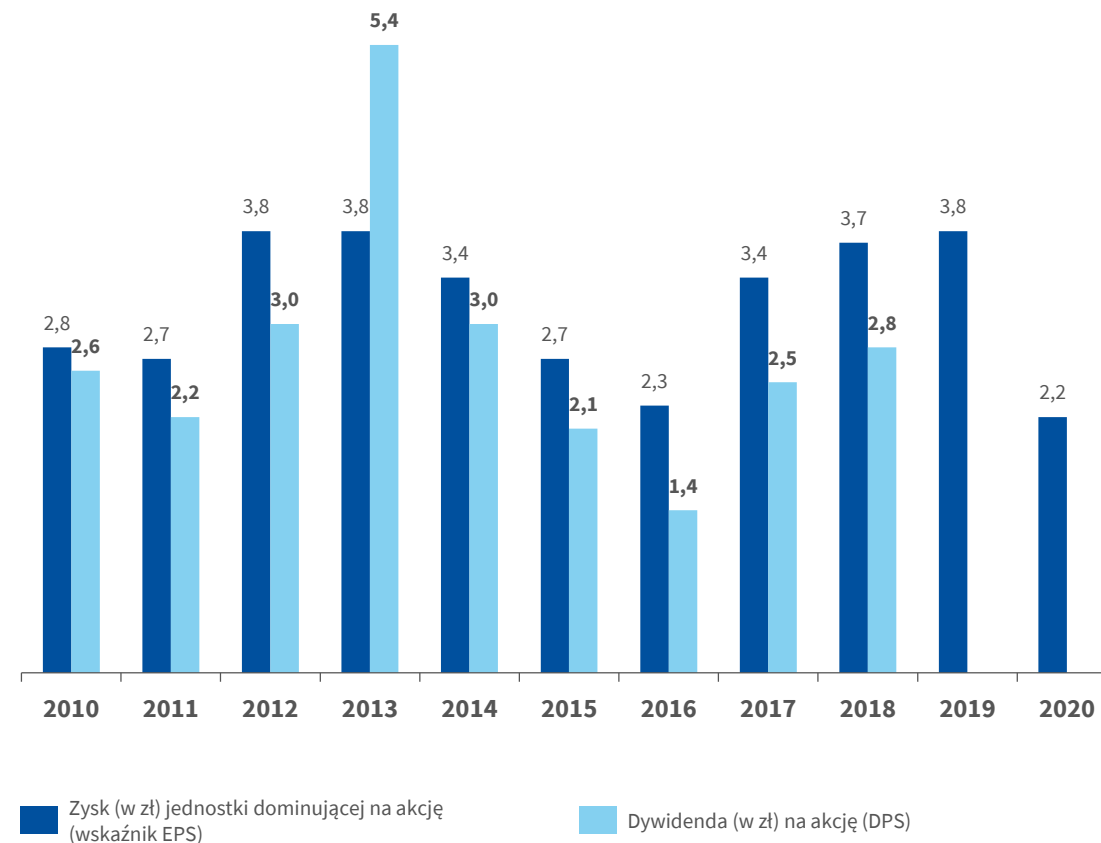
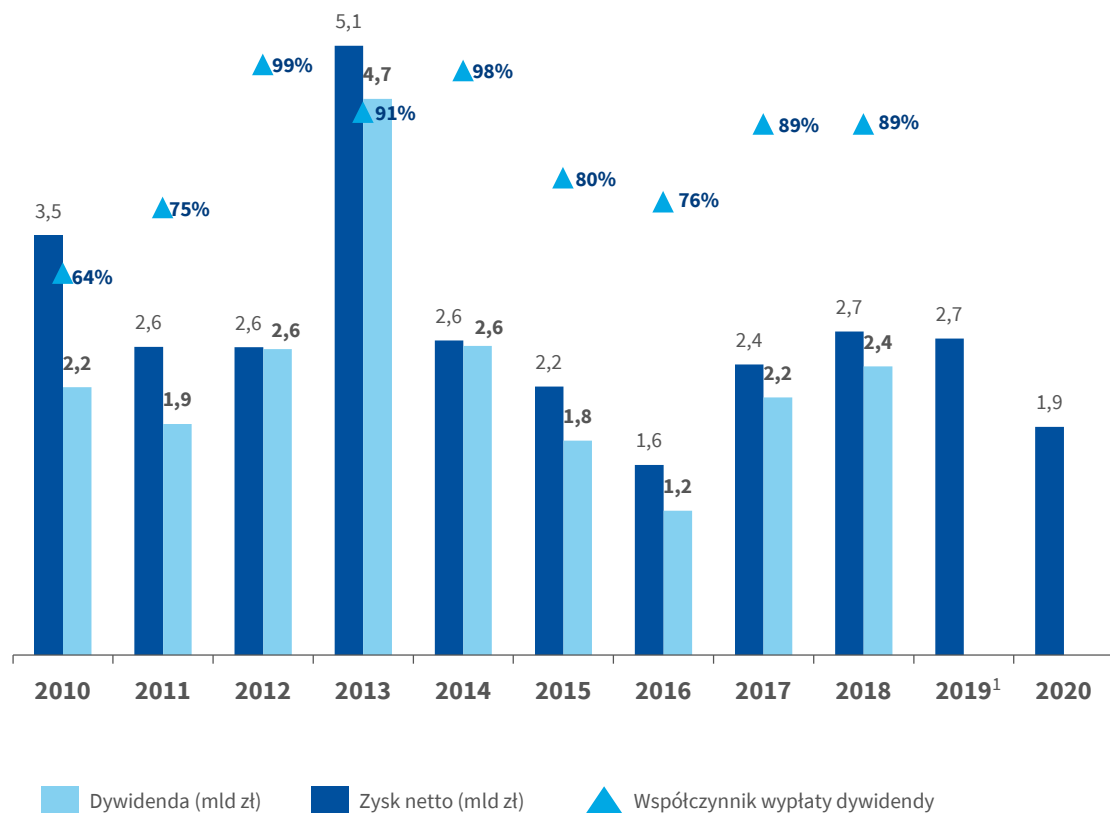


1) Wskaźnik rentowności kapitału własnego (ROE - Return on equity)

2) Z wyłączeniem odpisu wartości firmy z tytułu nabycia Banku Pekao i Alior Banku (definicja w komentarzach uzupełniających)

... oraz możliwość generowania ponadprzeciętnego zwrotu z kapitału.

Jako Grupa PZU dążymy do efektywnego zarządzania kapitałem i maksymalizacji stopy zwrotu dla Akcjonariuszy. Zachowujemy przy tym bezpieczeństwo i dbamy o utrzymanie kapitałów na strategiczny rozwój przez akwizycje.



1) Zgodnie ze stanowiskiem Komisji Nadzoru Finansowego z 16 grudnia 2020 r. w sprawie polityki dywidendowej, PZU może wypłacić dywidendę w maksymalnej wysokości równej 100% zysku wypracowanego w 2019 roku i 50% zysku wypracowanego w 2020 roku.

Sukces budujemy w sposób etyczny, opierając się na czterech głównych wartościach...

- 200-letnia tradycja
- Stabilny kapitał, wysoki współczynnik Wyptalność II
- Największa grupa finansowa w Europie Środkowo-Wschodniej
- Silna marka



A- z perspektywą stabilną
AAA ocena siły kapitałowej
Ocena ratingowa S&P Global Ratings 2020

PZU / Super Etyczna Firma
Puls Biznesu 2018-2021

PZU Życie / Super Etyczna Firma
Puls Biznesu 2021

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



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

Laboratorium Innowacji
Corporate Innovation Awards

AI² w Likwidacji
Gazeta Bankowa 2019

PZU GO
Fintech and Insurtech Awards 2019
Gazeta Bankowa 2019

PZU
Employer Branding Excellence Awards 2019



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



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

2) AI (ang. artificial intelligence) – sztuczna inteligencja

...oraz w poczuciu odpowiedzialności społecznej.



Zdrowie i aktywny styl życia

Propagujemy aktywny styl życia, troskę o sprawność fizyczną i profilaktykę zdrowotną, aby na trwałe zmieniać nawyki Polaków. Angażujemy się w takie działania, wierząc, że mają realny wpływ na kondycję zdrowotną społeczeństwa.



Bezpieczeństwo i prewencja

Współpracujemy z ratowniczymi organizacjami i instytucjami (m.in. Górskim Ochotniczym Pogotowiem Ratunkowym, Wodnym Ochotniczym Pogotowiem Ratunkowym i Strażą Pożarną). Wspieramy działania lokalne, które służą poprawie bezpieczeństwa oraz kształtowaniu odpowiedzialnych i bezpiecznych zachowań. To dla nas podstawa zaangażowania społecznego.



Kultura i ochrona dziedzictwa narodowego

Od lat wspieramy najważniejsze instytucje i wydarzenia kulturalne. Działamy na rzecz ochrony dziedzictwa narodowego. Takie działania przyczyniają się do budowania tożsamości narodowej, szacunku do tradycji, poczucia przynależności do wspólnoty i jej historii.

Możesz na nas polegać

Jesteśmy największą grupą ubezpieczeniowo-bankową w Europie Środkowo-Wschodniej.

#1



największa grupa
ubezpieczeniowo-
bankowa w Europie
Środkowo-
Wschodniej¹

#3



pozycja na rynku
usług zdrowotnych²

22



mln
unikalnych
Klientów³

100%



najbardziej
rozpoznawalna marka
ubezpieczeniowa
w Polsce⁴

~28



mld zł
kapitalizacji
giełdowej PZU
na koniec 2020 r.

379



mld zł
aktywów
na koniec 2020 r.⁵

33



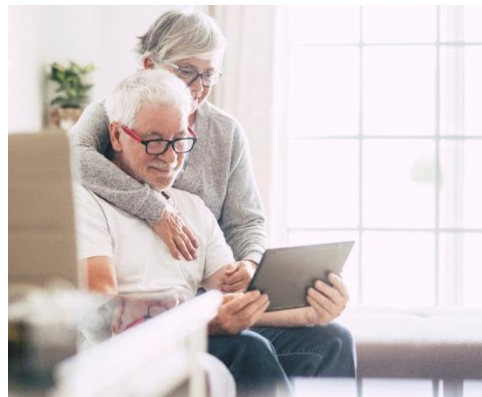
mld zł
aktywów pod
zarządzaniem
na koniec 2020 r.

#5



pozycja
w rankingu
WIG ESG⁶

1) Według aktywów 2) Według przychodów; 3) 22 mln unikalnych Klientów (definicja zawarta w Wykazie komentarzy uzupełniających); 4) Wspomagana znajomość marki na koniec 2020 r. (wg badań sondażowych); 5) Skonsolidowane aktywa z bilansu; 6) Indeks WIG ESG jest rankingiem sporządzanym na podstawie wartości portfela akcji spółek notowanych na GPW i uznawanych za społecznie odpowiedzialne oraz dokonywanej przez międzynarodową firmę Sustainalytics oceny ESG, obejmującej działania na rzecz środowiska, społecznej odpowiedzialności i ładu korporacyjnego.

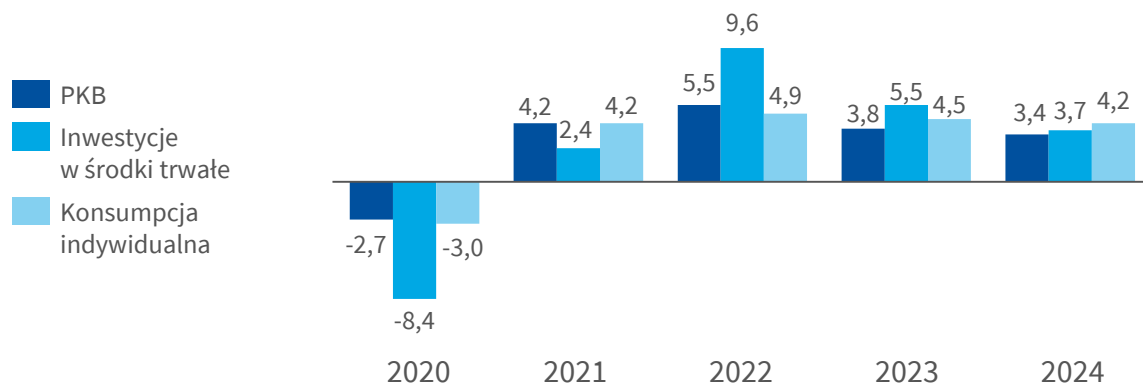


Strategia **Grupy PZU** na lata 2021-2024

1. Grupa PZU 2020
- 2. W jakim otoczeniu działamy**
3. Co chcemy osiągnąć
4. Jak to zrobimy
5. Grupa PZU 2024

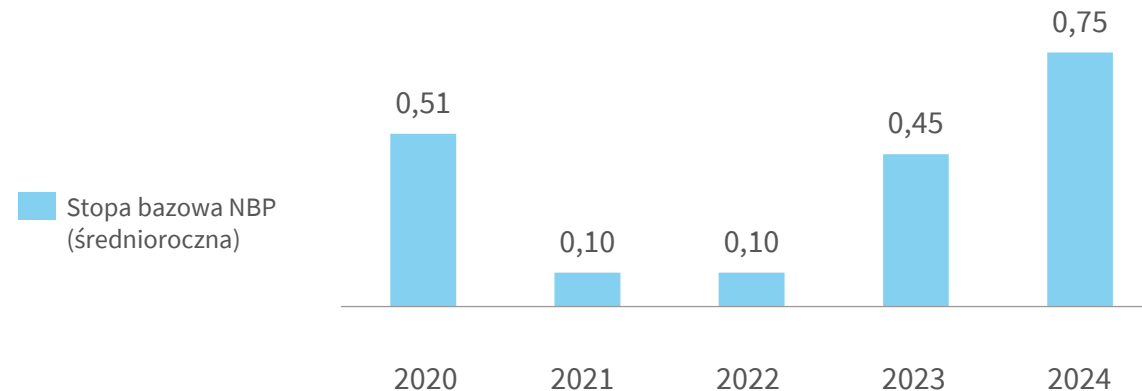
Biorąc pod uwagę trudną sytuację makroekonomiczną...

PKB, konsumpcja indywidualna i inwestycje w ujęciu realnym, zmiana r/r (%)



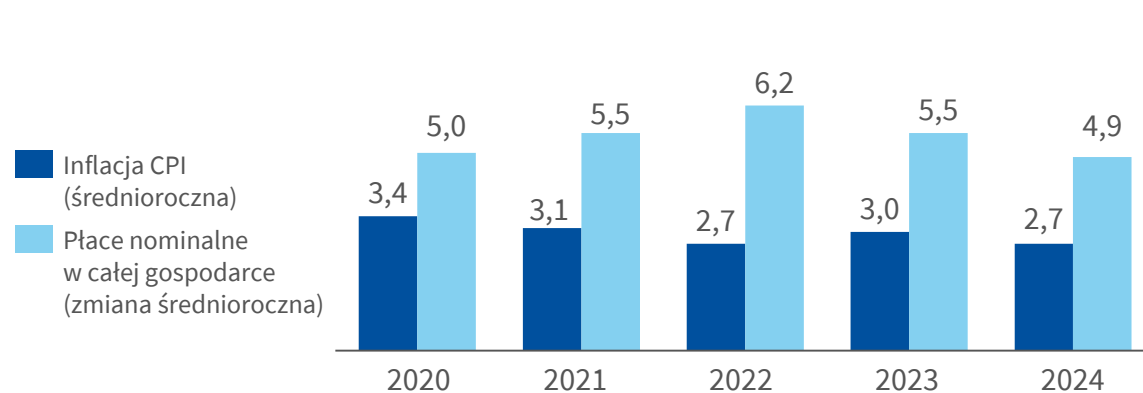
Spodziewamy się wyraźnego odbicia PKB w kolejnych dwóch latach. Najszybciej do poziomu sprzed pandemii Covid-19 wróci konsumpcja, a najpóźniej inwestycje.

Referencyjna stopa procentowa (%)



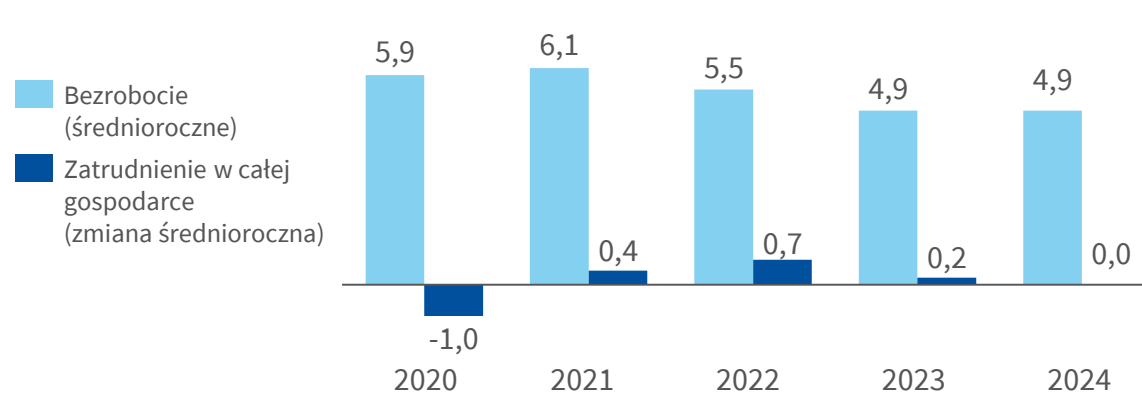
Prognozujemy, że przez kolejne dwa lata będziemy działać w warunkach najniższych w historii stóp procentowych NBP (0,1 proc.). Zakładamy, że wzrosną one dopiero w 2023 roku – ale niepewność co do tego jest wysoka.

Inflacja i wynagrodzenia, zmiana r/r (%)



Ożywieniu gospodarstwu będzie towarzyszyła podwyższona inflacja (powyżej punktowego celu NBP 2,5%). Wynagrodzenia powinny rosnąć wraz z postępującym ożywieniem.

Zatrudnienie i bezrobocie (%)



Oczekujemy, że średnioroczna stopa bezrobocia po wzroście do 6,1 proc. w połowie 2021 roku zacznie się stopniowo obniżać.

...zjawiska rynkowe, w tym wpływ Covid-19...



Wpływ Covid-19



Zmiany w otoczeniu biznesowym



Digitalizacja i cyfryzacja



Przepisy prawa, zmiany legislacyjne



Wzrost świadomości i znaczenia ekologii



Wzrost znaczenia pracy zdalnej



Pogorszenie koniunktury na rynkach finansowych, spowolnienie PKB



Najniższe w historii stopy procentowe (ryzyko ujemnych)



Pogorszenie się sytuacji finansowej przedsiębiorstw oraz prognozowany wzrost bezrobocia



Obniżenie dochodów gospodarstw domowych



Wzrost znaczenia zdalnych kanałów sprzedaży oraz modeli hybrydowych



Spadająca rentowność na rynku ubezpieczeń obowiązkowych



Spadki stóp procentowych oraz rentowności poszczególnych klas aktywów



Spadek przychodów odsetkowych po stronie produktów bankowych



Silna koncentracja na rynku brokerskim, konsolidacja i wzrost znaczenia sieci multiagencyjnych



Wzrost znaczenia fintechów¹, insurtechów² oraz e-commerce³



Szersze wykorzystania chatbotów⁴ w doradztwie i obsłudze



Procesy cyfrowe jako nowy standard obsługi



Wzrost znaczenia analityki/IoT (Internet of the things)⁵



Nowe podejście do kanałów sprzedaży (**mobilność i omnikanałowość⁶**)



Rosnąca popularność wirtualnych asystentów



Wykładniczy wzrost ilości danych, rozwój potrzeb i narzędzi data mining⁷



Machine Learning / AI



Nowe narzędzia dotarcia do Klientów (mobile / desktop)



Konieczność dostosowywania się do nowych regulacji prawnych (polskich i europejskich) oraz wytycznych i rekomendacji regulatorów



Rozwój sektora zielonej energii wraz z popytem na ubezpieczenia



Zwiększona świadomość i znaczenie zagadnień zrównoważonego rozwoju oraz ochrony środowiska



Rosnące oczekiwania w obszarze rozwiązań chroniących środowisko



Szansa



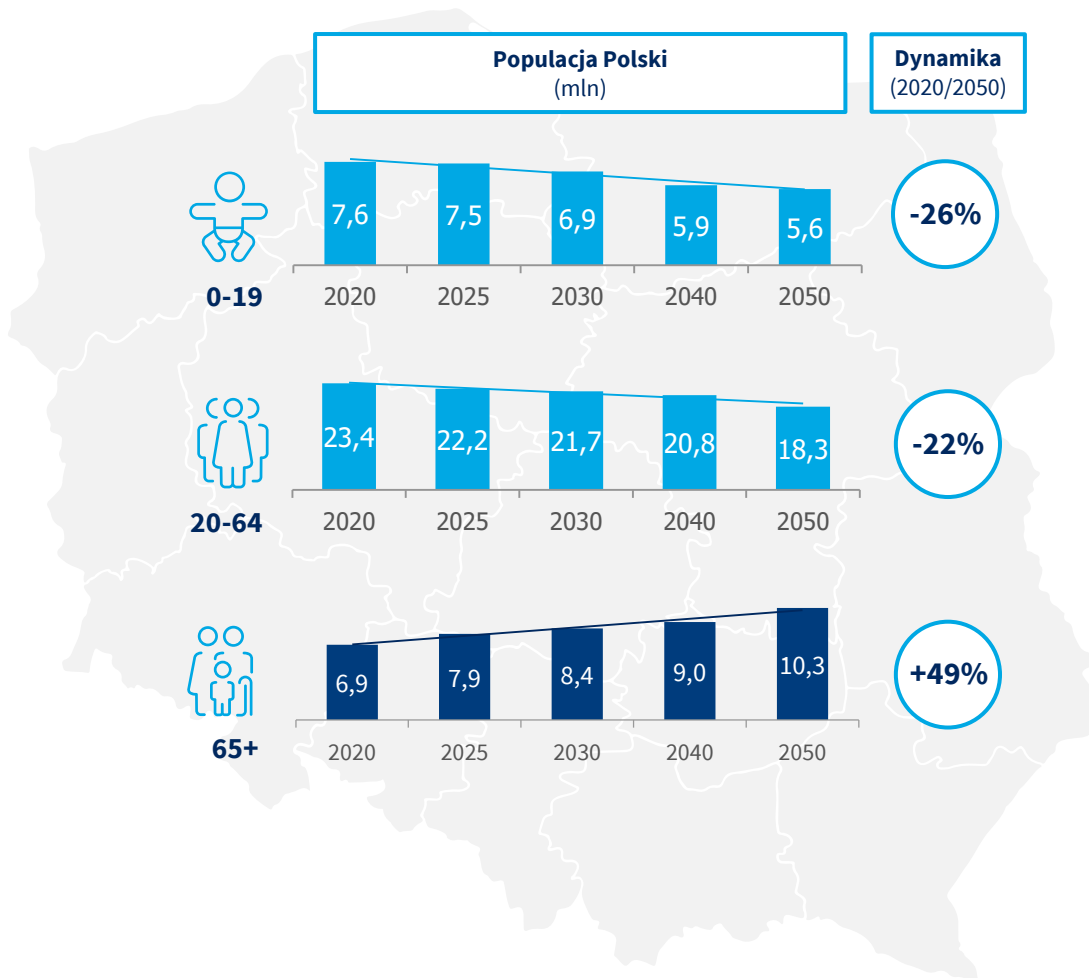
Zagrożenie



Trend o niejednoznacznych konsekwencjach

1) Fintech to firma wykorzystująca nowoczesne technologie informatyczne w obszarze usług finansowych; 2) Insurtech to firma wykorzystująca nowoczesne technologie informatyczne w obszarze usług ubezpieczeniowych; 3) Handel elektroniczny (ang. e-commerce) polega na zawieraniu transakcji związanych z działalnością gospodarczą, które są realizowane za pomocą nowoczesnych rozwiązań technologicznych i telekomunikacyjnych; 4) Chatbot to program komputerowy który wchodzi w interakcje z użytkownikiem, za pomocą języka pisanego, na podstawie przygotowanych skryptów; 5) Internet Rzeczy (ang. IoT - Internet of Things) to system urządzeń elektronicznych, które mogą automatycznie komunikować się i wymieniać dane za pomocą sieci bez ingerencji człowieka 6) Omnikanałowość to strategiczne połączenie kanałów komunikacji wraz z kanałami sprzedaży. Rozwiązanie to zapewnia, że Klient ma zapewniony dostęp do wszelkich usług w każdym z kanałów; 7) Zgłębianie danych (ang. data mining) to proces analityczny, przeznaczony do badania dużych zasobów danych w poszukiwaniu regularnych wzorców oraz systematycznych współzależności pomiędzy zmiennymi.

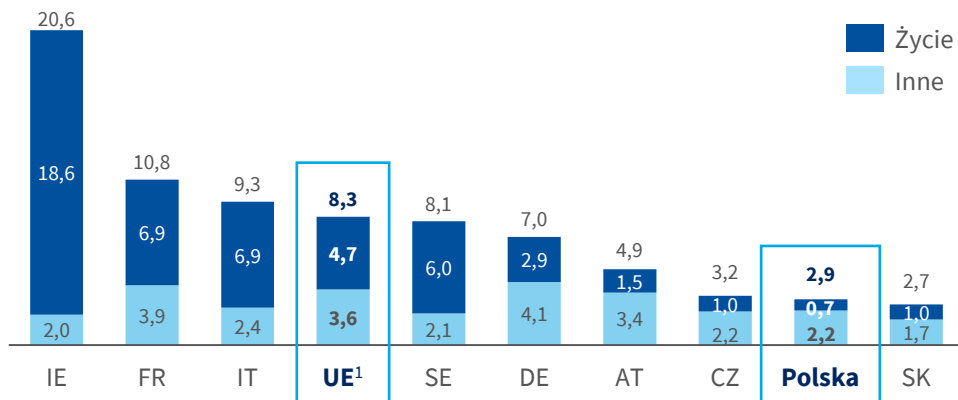
...oraz zmiany demograficzne i społeczne, które w perspektywie najbliższych lat istotnie wpłyną na Grupę PZU...



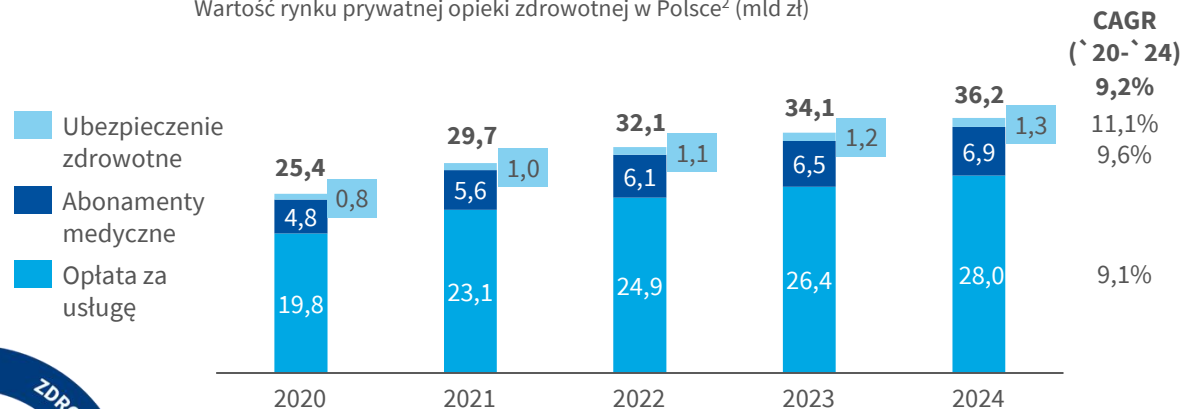
- Rozwój prywatnej ochrony zdrowia
- Wzrost zainteresowania produktami zdrowotnymi i ochronnymi
- Wzrost zapotrzebowania na opiekę zdrowotną i długoterminową opiekę nad osobami starszymi
- Wzrost zapotrzebowania na nowe produkty związane z bezpieczeństwem i cyberbezpieczeństwem
- Rosnące oczekiwanie w zakresie personalizacji oferty
- Rosnąca rola mediów społecznościowych i technologii informacyjnych
- Poszukiwanie dobrostanu psychicznego
- Starzenie się społeczeństwa – rosnący udział osób w wieku emerytalnym oraz spadająca liczba osób aktywnych zawodowo
- Spadek liczby ludności

...dostrzegamy potencjał do silnego wzrostu w kluczowych obszarach.

Składka ubezpieczeniowa w podziale na ubezpieczenia na życie i inne w wybranych krajach UE (% PKB, 2019)

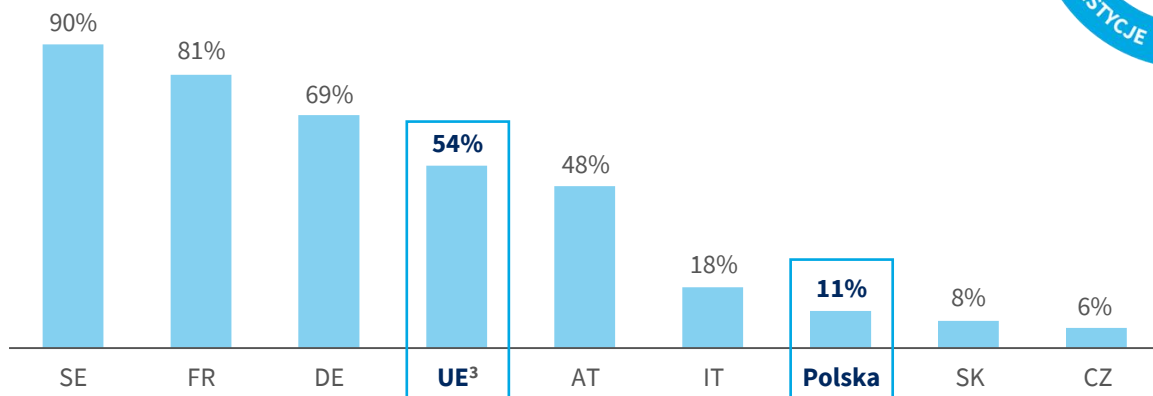


Wartość rynku prywatnej opieki zdrowotnej w Polsce² (mld zł)



Dostrzegamy potencjał wzrostu składki ubezpieczeniowej w Polsce...

Aktywa netto w wybranych krajach UE (% PKB, III kwartał 2020)



... zakładamy wzrost aktywów netto w Polsce w związku z ich relatywnie niskim poziomem w porównaniu z innymi krajami UE...

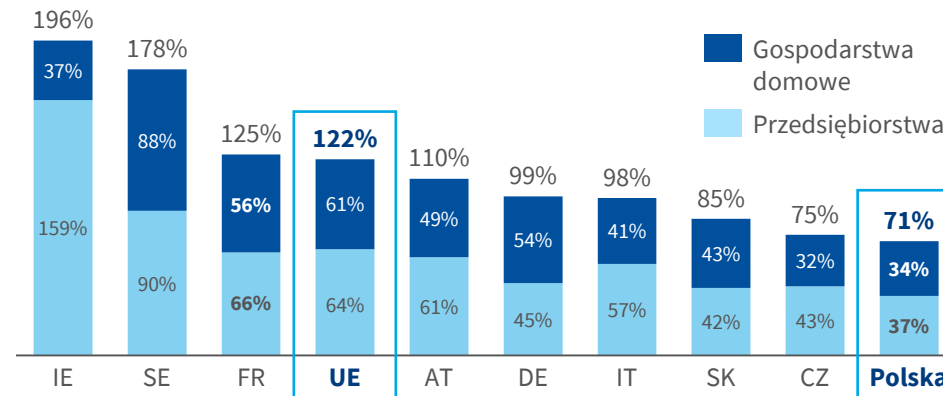
1) EU27 poza Estonią, Litwą i Łotwą z powodu braku danych
2) Podział na segmenty obliczony na podstawie danych z roku 2019 i prognozy na rok 2025 – przyjęto progresję liniową

3) EU27 poza Estonią, Litwą i Łotwą z powodu braku danych oraz Luksemburgiem i Irlandią ze względu na ich nieproporcjonalnie wysoki poziom aktywów netto



...wierzymy, że rynek prywatnej opieki zdrowotnej będzie dynamicznie rozwijał się w kolejnych latach...

Zobowiązania gospodarstw domowych i przedsiębiorstw⁴ w wybranych krajach UE (% PKB, 2019)



... oraz wzrost poziomu zobowiązań gospodarstw domowych i przedsiębiorstw.

4) Przedsiębiorstwa z wyłączeniem sektora finansowego

Źródło: Swiss Re Institut, Eurostat, PMR – raport „Rynek Prywatnej Opieki Zdrowotnej w Polsce 2020”



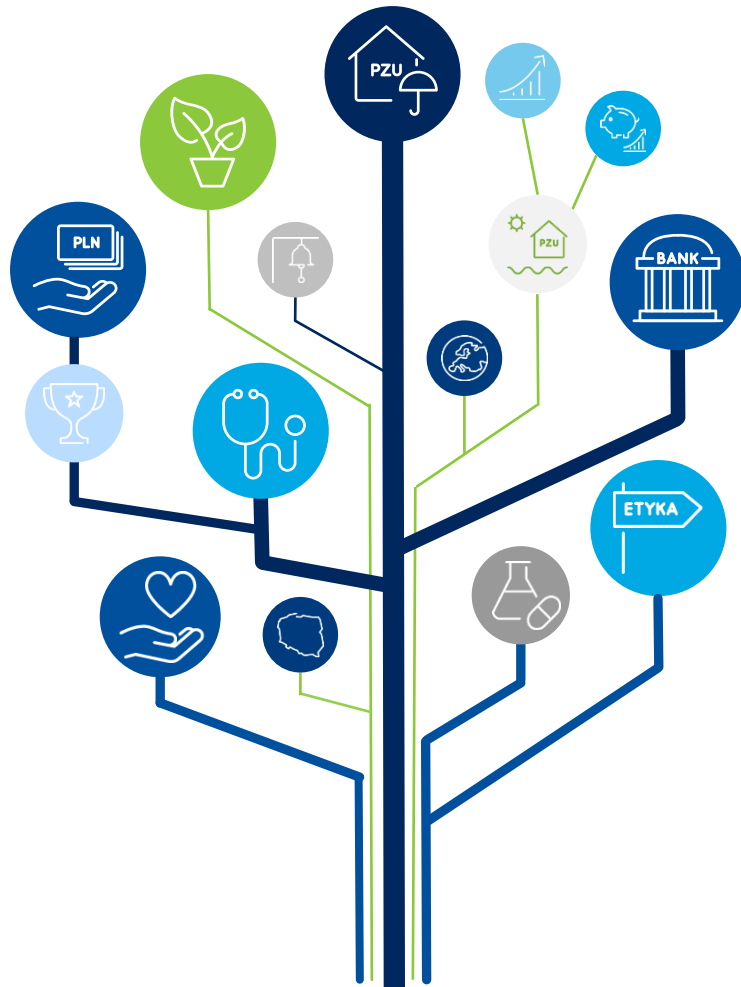


Strategia **Grupy PZU** na lata 2021-2024

1. Grupa PZU 2020
2. W jakim otoczeniu działamy
- 3. Co chcemy osiągnąć**
4. Jak to zrobimy
5. Grupa PZU 2024



Dzięki bezpiecznemu modelowi biznesowemu, nawet w trudnej sytuacji makroekonomicznej i związanej z Covid-19, chcemy nadal realizować ambitne cele biznesowe.



STABILNA
DYWIDENDA
ORAZ WZROST
PRZYPISU SKŁADKI
I PRZYCHODÓW

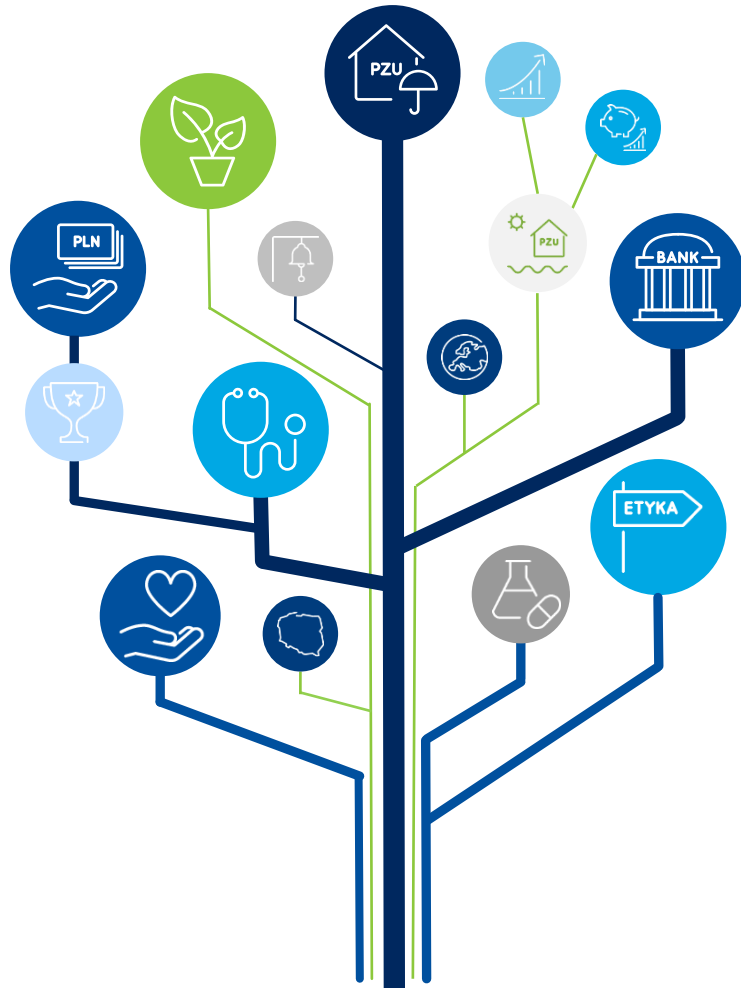
WYKORZYSTANIE
POTENCJAŁU
GRUPY PZU

INNOWACYJNA
GRUPA FINANSOWA

ZRÓWNOWAŻONY
WZROST

- 1 Osiągniemy **dalszy wzrost na każdym z rynków**, na których działamy
- 2 Zapewnimy **wzrost składki przypisanej** z działalności ubezpieczeniowej
- 3 Istotnie **zwiększymy przychody z działalności w obszarze zdrowotnym**
- 4 Będziemy **liderem na rynku zarządzania aktywami, osiągając wysokie zwroty** zarówno z portfela własnego, jak i produktów inwestycyjno-oszczędnościowych
- 5 Wykorzystamy **potencjał banków Grupy PZU**
- 6 Utrzymamy **efektywność kosztową** prowadzonej działalności po Covid-19
- 7 Naszą ambicją jest **wzmocnienie potencjału Grupy PZU do generowania wysokiego poziomu zysku netto**
- 8 Zapewnimy **wysoką rentowność biznesu**
- 9 Zapewnimy **przewidywalny i atrakcyjny model generowania wartości** dla Akcjonariuszy oraz **bezpieczny współczynnik wypłacalności**
- 10 Wygenerujemy **korzyści wynikające z potencjału i skali** największej w Europie Środkowo-Wschodniej grupy ubezpieczeniowo-bankowej
- 11 Zapewnimy Klientom **kompleksową ofertę produktów** dzięki synergii w ramach Grupy PZU z **wykorzystaniem różnorodnych kanałów dystrybucji**
- 12 **Zrewolucjonizujemy podejście do opieki zdrowotnej**, stając się najbardziej kompleksowym doradcą medycznym dla naszych Klientów
- 13 Wykorzystamy **nowe technologie we wszystkich obszarach działalności**
- 14 Stawiamy na **zrównoważony** rozwój – będziemy aktywnym uczestnikiem zielonej transformacji energetycznej

Dzięki bezpiecznemu modelowi biznesowemu, nawet w trudnej sytuacji makroekonomicznej i związanej z Covid-19, chcemy nadal realizować ambitne cele biznesowe.



STABILNA
DYWIDENDA
ORAZ WZROST
PRZYPIISU SKŁADKI
I PRZYCHODÓW

WYKORZYSTANIE
POTENCJAŁU
GRUPY PZU

INNOWACYJNA
GRUPA FINANSOWA

ZRÓWNOWAŻONY
WZROST

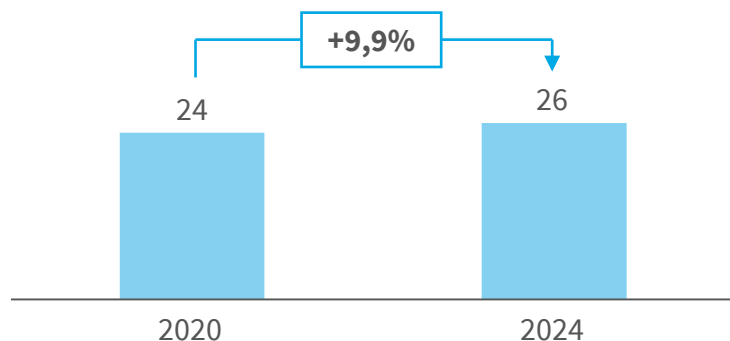
- 1 Osiągniemy **dalszy wzrost na każdym z rynków**, na których działamy
- 2 Zapewnimy **wzrost składki przypisanej** z działalności ubezpieczeniowej
- 3 Istotnie **zwiększymy przychody z działalności w obszarze zdrowotnym**
- 4 Będziemy **liderem na rynku zarządzania aktywami, osiągając wysokie zwroty** zarówno z portfela własnego, jak i produktów inwestycyjno-oszczędnościowych
- 5 Wykorzystamy **potencjał banków Grupy PZU**
- 6 Utrzymamy **efektywność kosztową** prowadzonej działalności po Covid-19
- 7 Naszą ambicją jest **wzmocnienie potencjału Grupy PZU do generowania wysokiego poziomu zysku netto**
- 8 Zapewnimy **wysoką rentowność biznesu**
- 9 Zapewnimy **przewidywalny i atrakcyjny model generowania wartości** dla Akcjonariuszy oraz **bezpieczny współczynnik wypłacalności**
- 10 Wygenerujemy **korzyści wynikające z potencjału i skali** największej w Europie Środkowo-Wschodniej grupy ubezpieczeniowo-bankowej
- 11 Zapewnimy Klientom **kompleksową ofertę produktów** dzięki synergii w ramach Grupy PZU z **wykorzystaniem różnorodnych kanałów dystrybucji**
- 12 **Zrewolucjonizujemy podejście do opieki zdrowotnej**, stając się najbardziej kompleksowym doradcą medycznym dla naszych Klientów
- 13 Wykorzystamy **nowe technologie we wszystkich obszarach działalności**
- 14 Stawiamy na **zrównoważony rozwój** – będziemy aktywnym uczestnikiem zielonej transformacji energetycznej

1

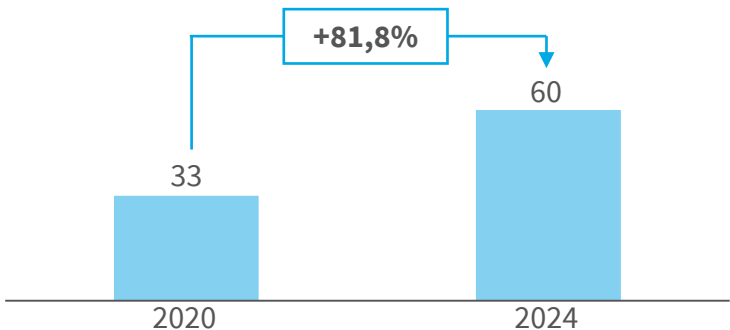
Stabilna dywidenda oraz wzrost przypisu składki i przychodów

Osiągniemy dalszy wzrost na każdym z rynków, na których działamy.

Składka przypisana brutto (mld zł)

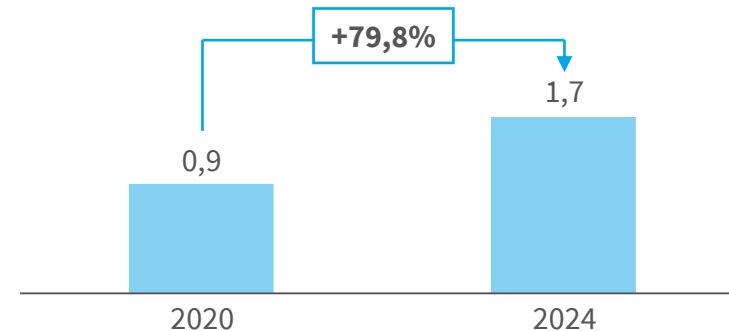


Pozostaniemy liderem na rynku ubezpieczeń i zwiększymy składkę przypisaną brutto o ok. 10 proc.

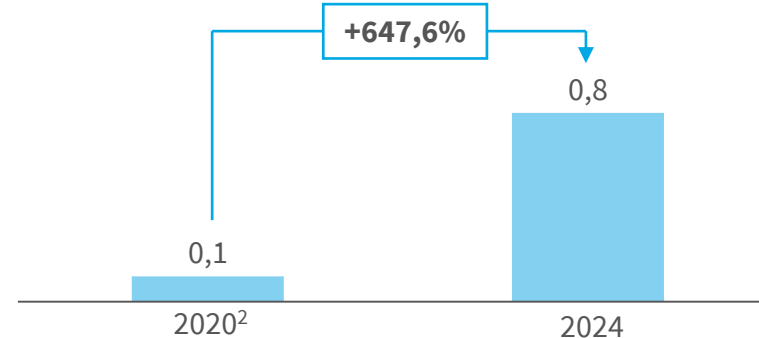
Aktywa pod zarządzaniem¹ (mld zł)

W 2024 roku Grupa PZU będzie zarządzać 60 mld zł aktywów, osiągając ok. 82-proc. wzrost

Przychody PZU Zdrowie (mld zł)



Pozostaniemy najszybciej rosnącą firmą na rynku opieki zdrowotnej, osiągając ok. 80-proc. wzrost przychodów

Kontrybucja banków do wyniku finansowego netto Grupy PZU (mld zł)³

Wzmocnimy pozycję finansową dzięki kontrybucji banków Pekao i Alior do wyniku finansowego Grupy PZU



1) Aktywa Klientów zewnętrznych pod zarządzaniem TFI PZU, Pekao TFI i Alior TFI

2) Z wyłączeniem odpisu wartości firmy z tytułu nabycia Banku Pekao i Alior Banku (definicja w komentarzach uzupełniających)

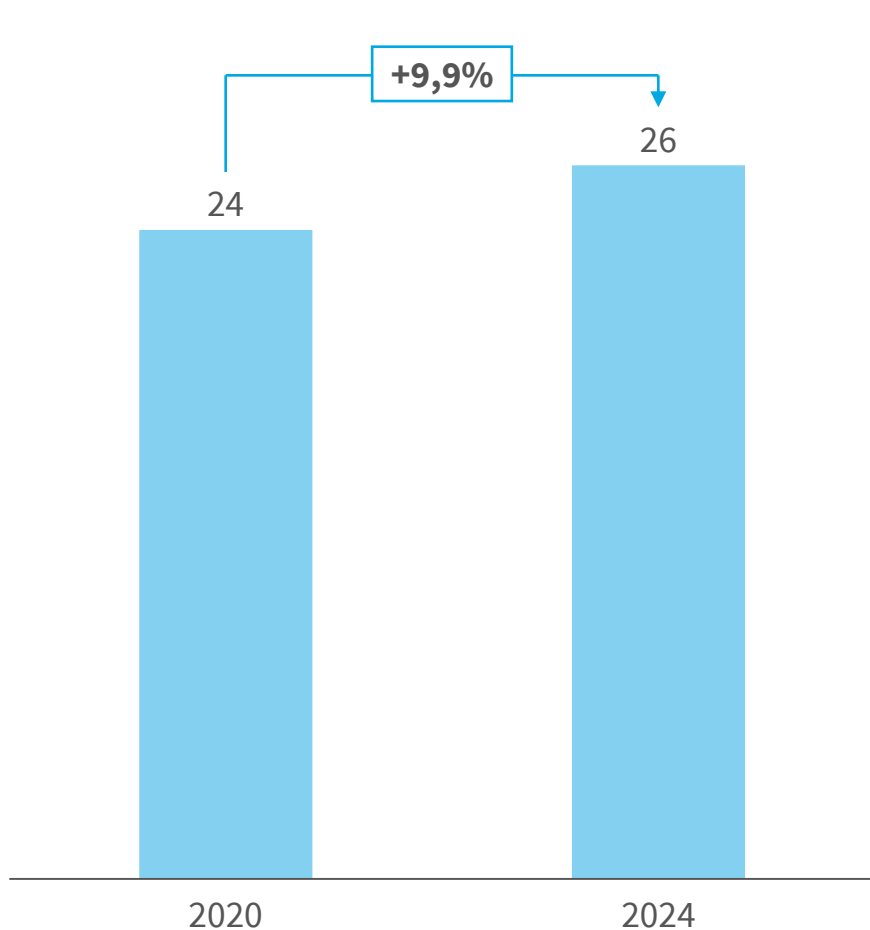
3) Do zysku netto przypisanego jednostce dominującej

2

Stabilna dywidenda
oraz wzrost przypisu
składki i przychodów

Osiągniemy wzrost składki przypisanej o ok. 10 proc. do 2024 r.

Składka przypisana brutto (mld zł)



Będziemy konsekwentnie zapewniać naszym Klientom **kompleksową ofertę produktów ubezpieczeniowych** dostosowanych do ich aktualnych i przyszłych potrzeb, na każdym etapie ich życia.



Wzmocnimy i spersonalizujemy relacje z Klientami przez **konsekwentne wdrażanie rozwiązań zgodnych z ich oczekiwaniami** oraz badanie ich satysfakcji we wszystkich punktach styku z PZU.



Wdrożymy innowacyjny model współpracy między kanałami sprzedaży i obsługi, który ułatwi Klientom korzystanie z najbardziej dogodnej dla nich formy, co przeloży się na zwiększenie współczynnika retencji.



Zapewnimy naszym Klientom najlepszą na rynku obsługę szkód i świadczeń, przy wykorzystaniu nowych technologii, dzięki czemu zwiększymy szybkość i jakość obsługi.



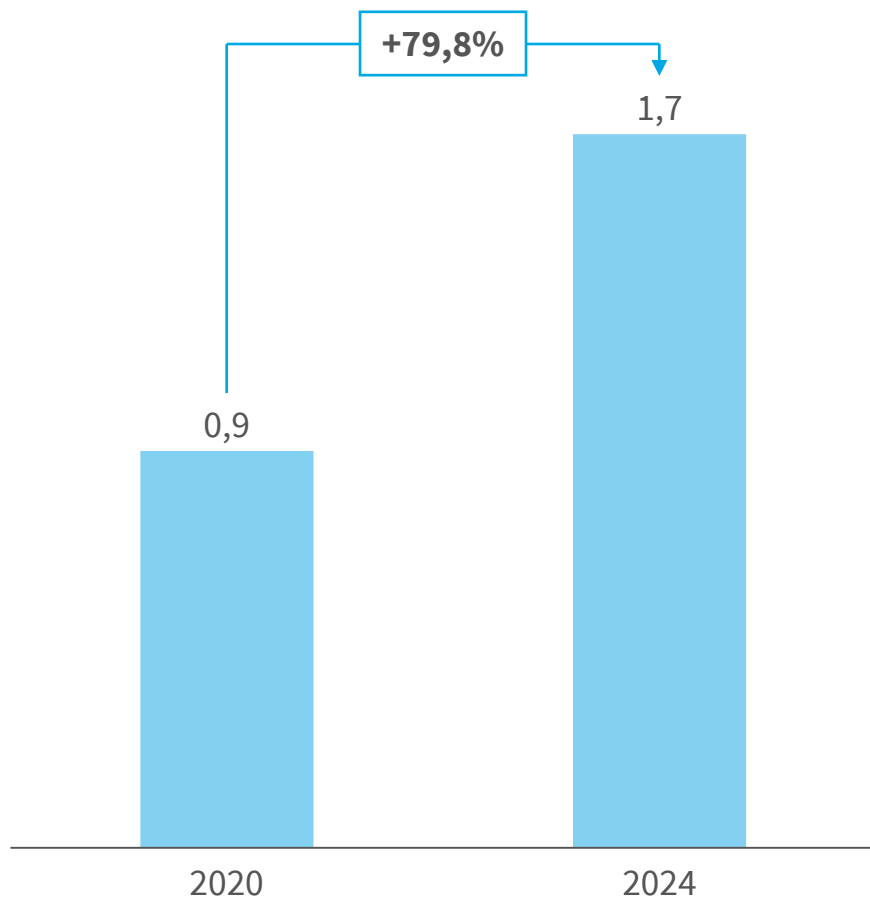
Będziemy selektywnie wykorzystywać rozwiązania reasekuracyjne, aby jak najskuteczniej chronić się przed największymi ryzykami. Będziemy uczestniczyć w umowach koasekuracyjnych, współpracując z innymi dużymi podmiotami ubezpieczeniowymi.

3

Stabilna dywidenda
oraz wzrost przypisu
składki i przychodów

Zwiększymy nasze przychody w obszarze zdrowotnym o ok. 80 proc. do 2024 r.

Przychody PZU Zdrowie (mld zł)



Naszym priorytetem będzie **integracja oraz rozwój sieci placówek ambulatoryjnych**.



Będziemy **kontynuować rozwój i sprzedaż produktów grupowych i indywidualnych w ubezpieczeniach**.



Zwiększymy przychody w placówkach PZU Zdrowie, dzięki wzrostowi udziału strumienia pacjentów PZU Zdrowie z ubezpieczeń i abonentów oraz ubieganiu się o kolejne kontrakty z NFZ.



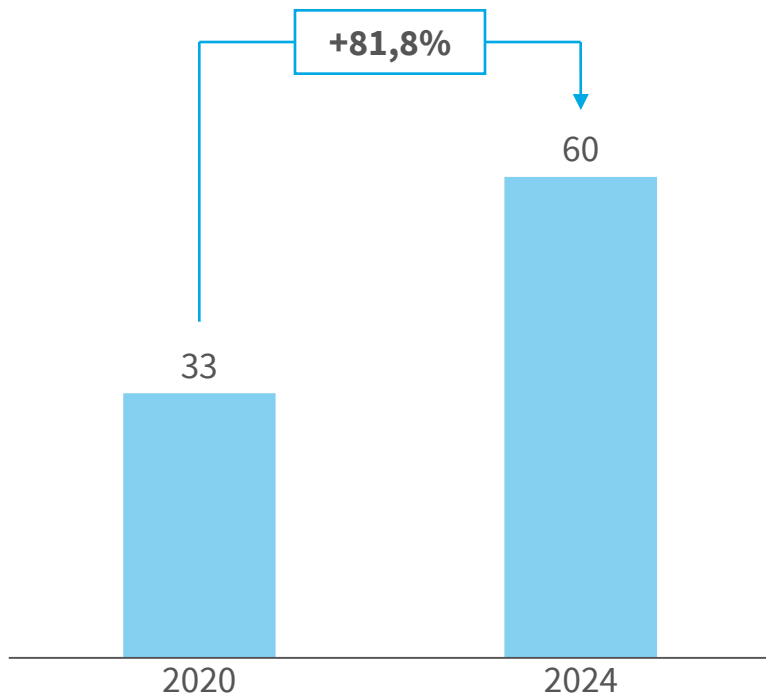
Utrzymamy dynamikę wzrostu sprzedaży produktów ambulatoryjnych, dzięki nowej sprzedaży, zwłaszcza abonentów w sieci PZU Zdrowie.

4

Stabilna dywidenda oraz wzrost przypisu składki i przychodów

Będziemy liderem na rynku zarządzania aktywami, realizując wysokie zwroty zarówno z portfela własnego, jak i produktów inwestycyjno-oszczędnościowych.

Aktywa pod zarządzaniem¹ (mld zł)



W 2024 r. Grupa PZU będzie zarządzać ok. 60 mld zł aktywów, a więc o ok. 82 proc. więcej niż w 2020 r.



Istotnie **rozwiemy produkty regularnego inwestowania** (PPE/PPK) i produkty pasywne.



Będziemy oferować **selektywne produkty inwestycyjne** oparte na modelach współinwestowania z PZU – **sprzedajemy to, w co sami wierzymy**.



Będziemy konsekwentnie **wykorzystywać potencjał Grupy PZU** przez **synergie produktowe i dystrybucyjne** między TFI PZU i bankami Grupy, co przełoży się na **ograniczenie kosztów**.



Zapewnimy **wzrost wartości aktywów pod zarządzaniem i zwiększenie przychodów**, dzięki m.in. dywersyfikacji dystrybucji, kontynuacji digitalizacji procesów sprzedażowych (inPZU), rozwojowi sprzedaży usług zarządzania aktywami w dobie niskich stóp procentowych oraz wprowadzeniu funduszy pasywnych do dystrybucji zewnętrznej.



Nie wykluczamy przejść atrakcyjnych z perspektywy Grupy PZU podmiotów na rynku funduszy inwestycyjnych, jak również opcji synergii organizacyjnych, sprzedażowych i kosztowych, w ramach Grupy PZU.



Rozszerzymy ofertę funduszy inwestycyjnych o **fundusze ESG**.

in PZU

inPZU jako główny kanał sprzedaży i obsługi produktów inwestycyjnych oraz komunikacji z Klientami

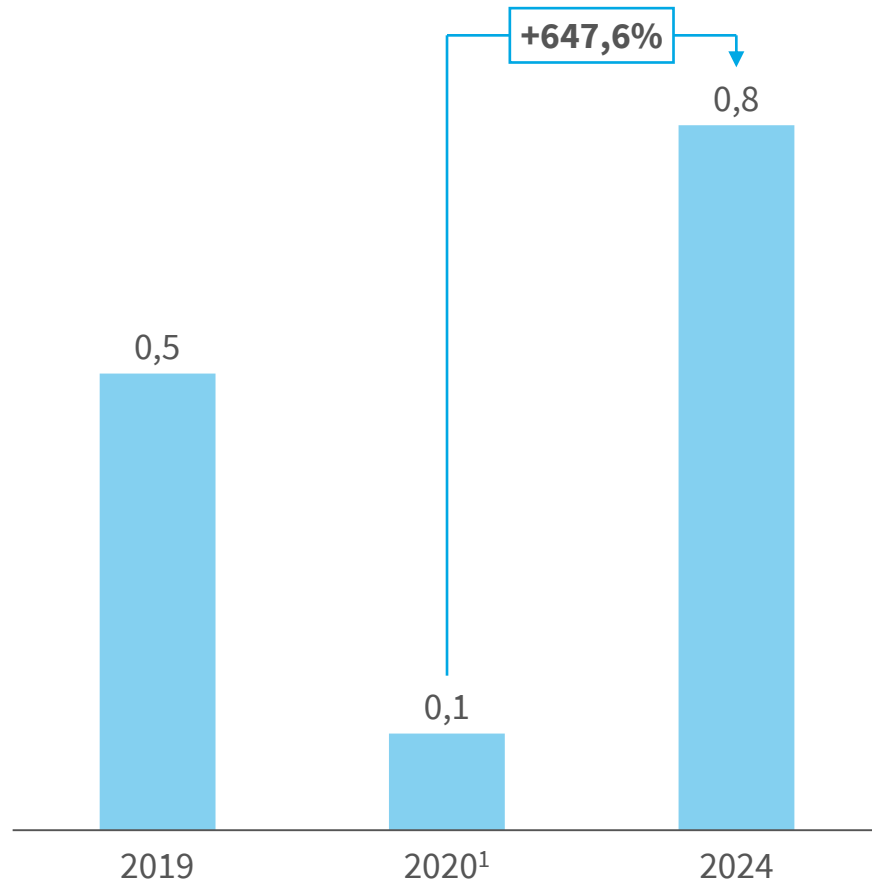
1) Aktywa Klientów zewnętrznych pod zarządzaniem TFI PZU, Pekao TFI i Alior TFI

5

Stabilna dywidenda oraz wzrost przypisu składki i przychodów

Wykorzystamy potencjał banków Grupy PZU.

Kontrybucja banków Grupy PZU do wyniku finansowego netto Grupy PZU (mld zł)



1) Z wyłączeniem odpisu wartości firmy z tytułu nabycia Banku Pekao i Alior Banku (definicja w komentarzach uzupełniających)



W roku 2020 obniżeniu uległ poziom kontrybucji banków Grupy PZU do wyniku finansowego netto Grupy PZU, który został wywołany spadkiem rentowności w segmencie bankowym związanym z pandemią Covid-19, zmianami w otoczeniu regulacyjnym, historycznie niskimi stopami procentowymi mającymi przełożenie na niższy wynik odsetkowy, a także odpisami z tytułu trwałej utraty wartości aktywów bankowych.



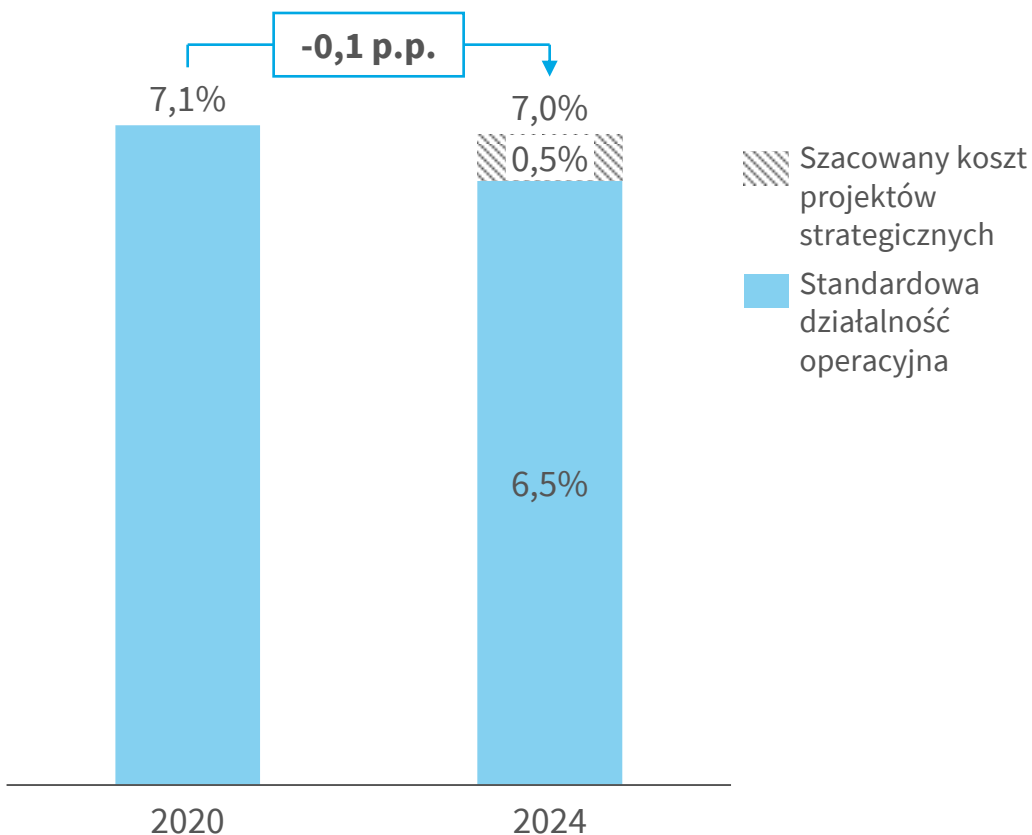
Spodziewamy się, że w okresie realizacji strategii **powrócimy do trendu wzrostowego** w zakresie szacowanego wpływu Banku Pekao i Alior Banku na wynik netto Grupy PZU do poziomu ok. **0,8 mld zł**, co oznacza **ponad 7-krotny wzrost** w stosunku do 2020 r.

6

Stabilna dywidenda oraz wzrost przypisu składki i przychodów

Utrzymamy efektywność kosztową prowadzonej działalności po Covid-19.

Wskaźnik kosztów administracyjnych PZU



Pomimo spodziewanego spadku dynamiki przychodów w latach 2020-2021, wywołanego głównie pandemią Covid-19, w okresie realizacji strategii **utrzymamy efektywność kosztową**.

Osiągniemy to dzięki dyscyplinie kosztowej oraz inwestycjom w cyfryzację procesów i digitalizację, a także zmianie modelu pracy na zdalną i hybrydową.

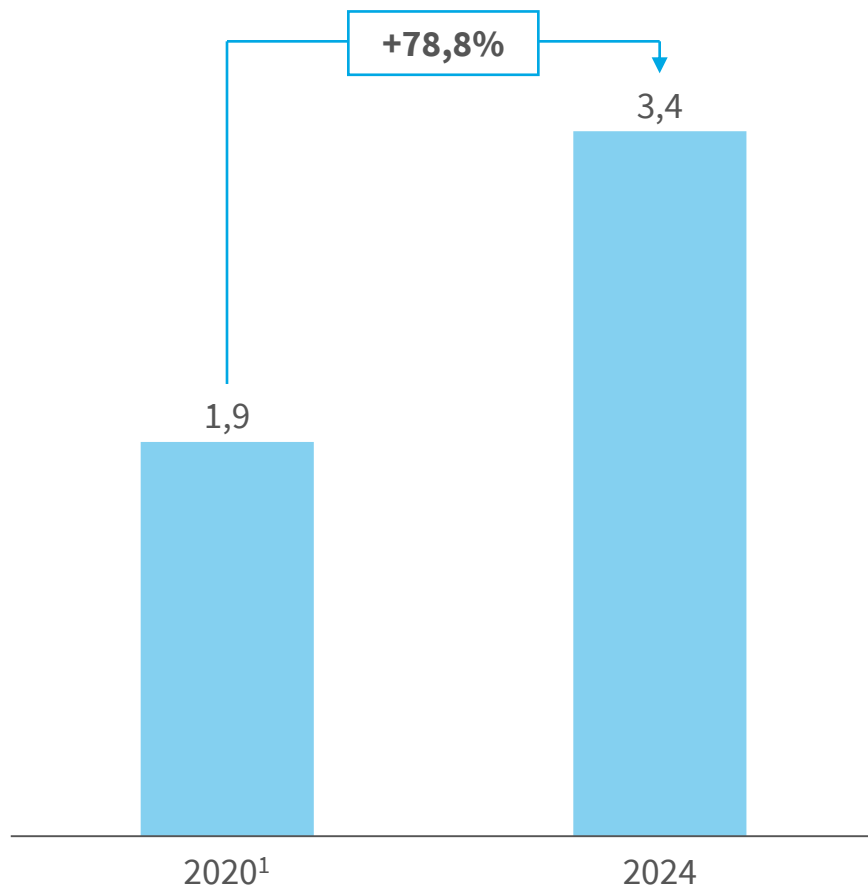


7

Stabilna dywidenda
oraz wzrost przypisu
składki i przychodów

Wzmocnimy potencjał Grupy PZU do generowania wysokiego poziomu zysku netto.

Zysk netto PZU przypisany jednostce dominującej (mld zł)



1) Z uwzględnieniem odpisu wartości firmy z tytułu nabycia Banku Pekao i Alior Banku (definicja w komentarzach uzupełniających)

Po spadkach sprzedaży oraz spadkach na rynkach finansowych i w obliczu obniżenia stóp procentowych wywołanych pandemią Covid-19, dzięki konsekwentnym działaniom realizowanym na wszystkich rynkach, na których jesteśmy obecni, przewidujemy, że na koniec 2024 r. osiągniemy najwyższy, od czasu debiutu na GPW, wynik netto, w wysokości ok. **3,4 mld zł, co oznacza ok. 79-proc. wzrost w stosunku do 2020 r.**

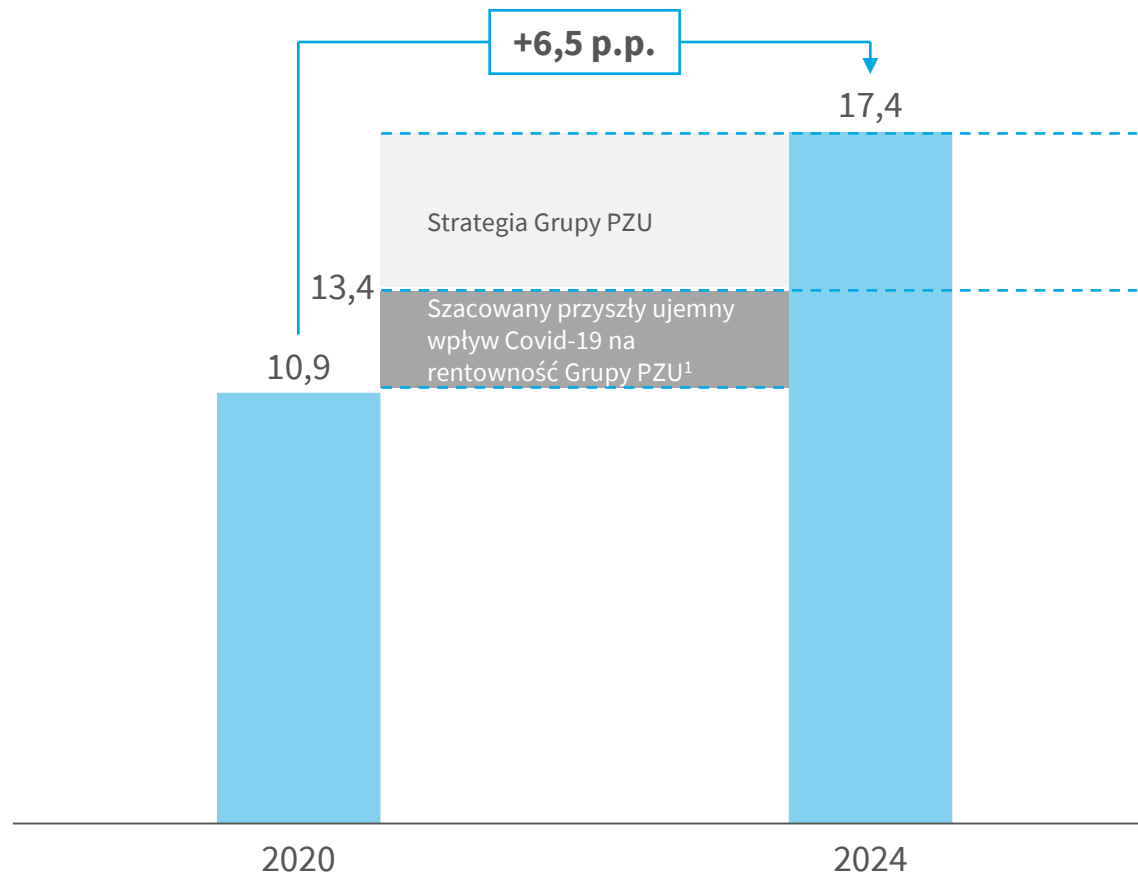


8

Stabilna dywidenda
oraz wzrost przypisu
składki i przychodów

Naszą ambicją jest zapewnienie wysokiej rentowności biznesu.

Wskaźnik zwrotu na kapitale własnym (ROE) (%)



Pomimo pandemii Covid-19, w latach 2021-2024, **zapewnimy wysoką rentowność prowadzonej działalności dzięki:**



stabilnemu i bezpiecznemu modelowi biznesowemu opartemu na dywersyfikacji prowadzonej działalności,



dalszym **usprawnianiom procesów biznesowych, produktowych i dystrybucyjnych**, a także zarządzania, w tym zarządzania ryzykiem oraz kształtowania polityki cenowej,



dalszej **optymalizacji kosztów**,



wykorzystaniu efektów synergii w Grupie PZU.

Przełoży się to na **wzrost wskaźnika zwrotu na kapitale własnym (ROE) o ok. 6,5 p.p.** pomimo zakładanego pogorszenia wskaźnika mieszanego oraz marży operacyjnej ubezpieczeń życiowych.

1) Szacowany, przejściowy przyszły wpływ na działalność ubezpieczeniową

9

Stabilna dywidenda
oraz wzrost przypisu
składki i przychodów

Zapewnimy przewidywalny i atrakcyjny model generowania wartości dla Akcjonariuszy oraz bezpieczny współczynnik wypłacalności.

Polityka dywidendowa na lata 2021-2024¹



Główne założenia



Pozostaniemy **spółką dywidendową**, generującą ponadprzeciętny zwrot z kapitału.



Będziemy **rokrocznie wypłacać dywidendę na poziomie od 50 do 100 proc.** skonsolidowanych zysków rocznych Grupy PZU³.



Utrzymamy **współczynniki wypłacalności na poziomie nie niższym niż 200 proc.** dla Grupy PZU, PZU oraz PZU Życie (wg Wypłacalność II).



Zapewnimy **utrzymanie wskaźnika dźwigni finansowej²** na poziomie nie wyższym niż 25 proc.



Zapewnimy **środki na rozwój i akwizycje** w najbliższych latach.



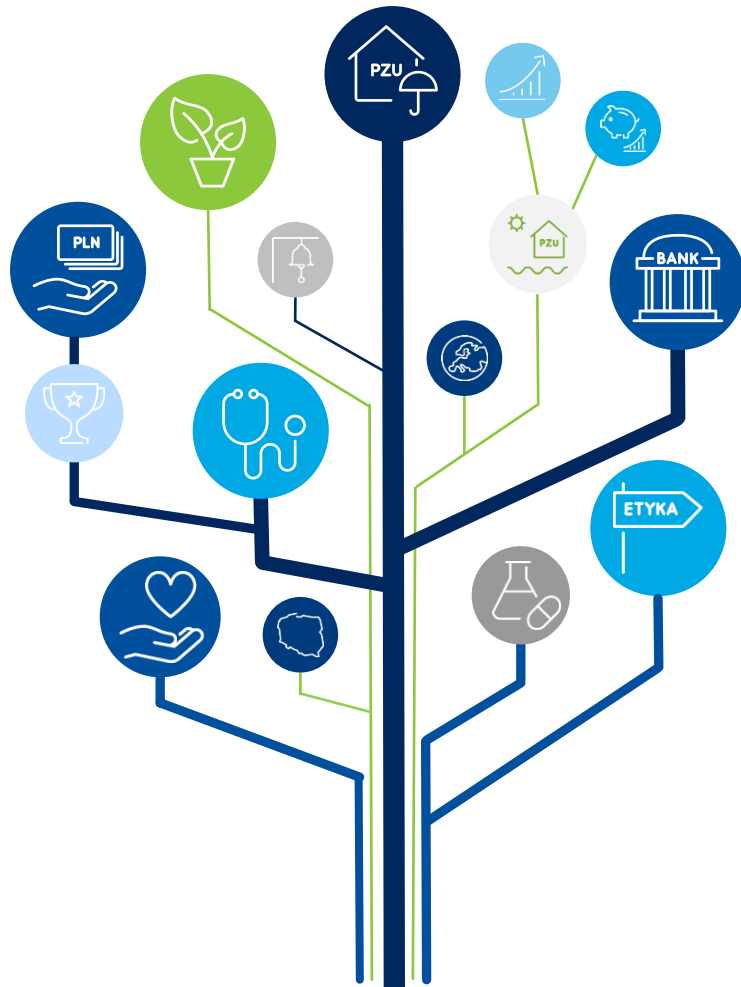
Zapewnimy **utrzymanie nadwyżki funduszy własnych konglomeratu finansowego ponad wymogi** z tytułu adekwatności kapitałowej.

1) Dodatkowy komentarz do polityki dywidendowej na lata 2021-2024 umieszczono w części: Wykaz skrótów i komentarzy uzupełniających

2) Wskaźnik dźwigni finansowej – iloraz długu do sumy długu oraz kapitałów własnych Grupy PZU przypisanych właścicielom jednostki dominującej, pomniejszonych o stan wartości firmy oraz wartości niematerialnych i prawnych przypisanych właścicielom jednostki dominującej. Wskaźnik kalkulowany na podstawie kategorii wykazanych w skonsolidowanym sprawozdaniu finansowym Grupy PZU z wyłączeniem sektora bankowego

3) Zysk netto PZU przypisany jednostce dominującej

Dzięki bezpiecznemu modelowi biznesowemu, nawet w trudnej sytuacji makroekonomicznej i związanej z Covid-19, chcemy nadal realizować ambitne cele biznesowe.



STABILNA
DYWIDENDA
ORAZ WZROST
PRZYPISU SKŁADKI
I PRZYCHODÓW

WYKORZYSTANIE
POTENCJAŁU
GRUPY PZU

INNOWACYJNA
GRUPA FINANSOWA

ZRÓWNOWAŻONY
WZROST

- 1 Osiągniemy **dalszy wzrost na każdym z rynków**, na których działamy
- 2 Zapewnimy **wzrost składki przypisanej** z działalności ubezpieczeniowej
- 3 Istotnie **zwiększymy przychody z działalności w obszarze zdrowotnym**
- 4 Będziemy **liderem na rynku zarządzania aktywami, osiągając wysokie zwroty** zarówno z portfela własnego, jak i produktów inwestycyjno-oszczędnościowych
- 5 Wykorzystamy **potencjał banków Grupy PZU**
- 6 Utrzymamy **efektywność kosztową** prowadzonej działalności po Covid-19
- 7 Naszą ambicją jest **wzmocnienie potencjału Grupy PZU do generowania wysokiego poziomu zysku netto**
- 8 Zapewnimy **wysoką rentowność biznesu**
- 9 Zapewnimy **przewidywalny i atrakcyjny model generowania wartości** dla Akcjonariuszy oraz **bezpieczny współczynnik wypłacalności**
- 10 Wygenerujemy **korzyści wynikające z potencjału i skali** największej w Europie Środkowo-Wschodniej grupy ubezpieczeniowo-bankowej
- 11 Zapewnimy Klientom **kompleksową ofertę produktów** dzięki synergii w ramach Grupy PZU z **wykorzystaniem różnorodnych kanałów dystrybucji**
- 12 **Zrewolucjonizujemy podejście do opieki zdrowotnej**, stając się najbardziej kompleksowym doradcą medycznym dla naszych Klientów
- 13 Wykorzystamy **nowe technologie we wszystkich obszarach działalności**
- 14 Stawiamy na **zrównoważony rozwój** – będziemy aktywnym uczestnikiem zielonej transformacji energetycznej

10 Wykorzystanie potencjału Grupy PZU

Wykorzystamy potencjał i skalę największej grupy ubezpieczeniowo-bankowej w Europie Środkowo-Wschodniej...



Zwiększenie przychodów i przypisu



Pozyskanie nowych Klientów



Efektywne wykorzystanie baz danych



Synergie kosztowe

10

Wykorzystanie
potencjału Grupy PZU

...efektywnie czerpiąc z naszej wiedzy o Kliencie w procesach biznesowych...



Będziemy konsekwentnie rozwijać bazę zgód marketingowych

- Efektywne i przejrzyste mechanizmy, dające pełną wiedzę o możliwościach kontaktu z Klientem jako integralny element budowania relacji
- Zapewnienie możliwości przedstawienia Klientom kompleksowej oferty produktowej



Zharmonizujemy dostęp do źródeł i kanałów pozyskiwania informacji, wdrożymy narzędzia analityczne i włączymy je do procesów biznesowych

- System CRM¹
- Systemy analityczne wykorzystywane w Grupie PZU
- Data Science² – zastosowanie Machine Learning i AI



Wykorzystamy potencjał baz danych

- Personalizacja oferty
- Koordynowana opieka doradcy na każdym etapie
- Pozyskanie nowych Klientów

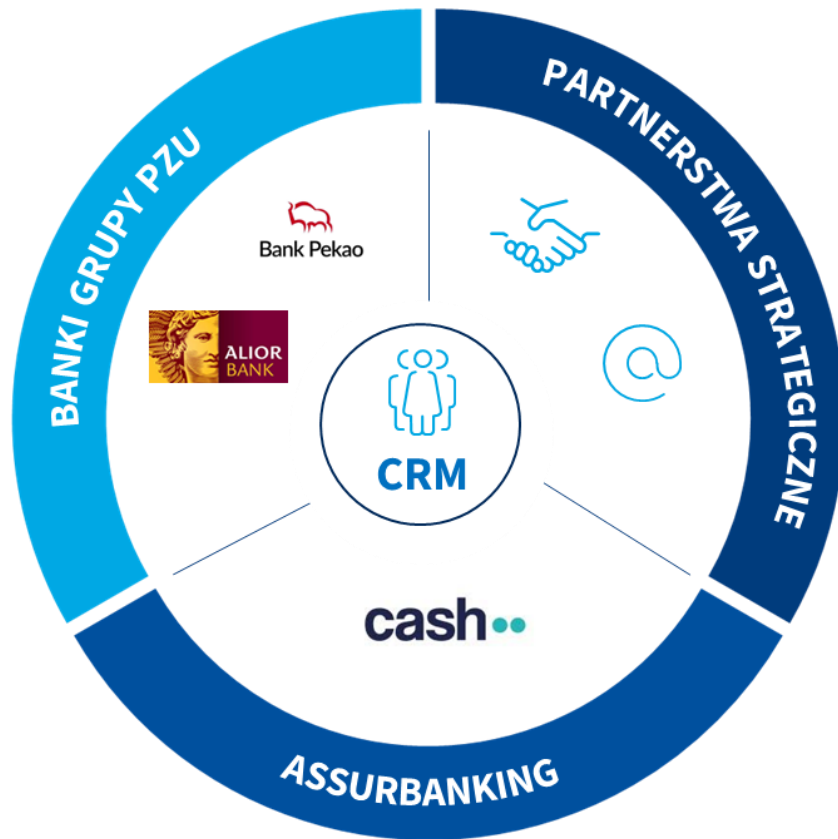
1) Zarządzanie relacjami z Klientami (ang. customer relationship management) jest procesem, w ramach którego firma na podstawie analizy danych dąży do rozwoju relacji z Klientami i zapewnieniu im jak najlepszej obsługi

2) Inżynieria i Analiza Danych (ang. data science) polega na badaniu, skąd pochodzą określone informacje, co reprezentują i jak sprawić, by były wartościowe dla biznesu

10

Wykorzystanie
potencjału Grupy PZU

... a także dynamicznie rozwijając współpracę biznesową z bankami i strategicznymi Partnerami.



Naszym priorytetem – jako największej Grupy ubezpieczeniowo-bankowej w Europie Środkowo-Wschodniej – będzie zaspokajanie potrzeb naszych Klientów, w sposób zintegrowany i kompleksowy.



Uzyskamy ok. 3 mld zł¹ skumulowanego przypisu składki ze współpracy ubezpieczeniowo-bankowej z Bankiem Pekao i Alior Bank, w latach 2021-2024, co oznacza ok. 200-proc. wzrost w porównaniu do lat 2017-2020.



We współpracy z bankami stworzymy **unikalną ofertę łączonych produktów ubezpieczeniowo-bankowych**.



Dla Klientów Pekao i Alior Banku **rozszerzymy ofertę ubezpieczeniową** oraz przygotujemy kompleksowe pakiety usług uzupełniające produkty bankowe.



Będziemy dalej **rozszerzać ofertę PZU Cash**.



Wzmocnimy naszą **pozycję ubezpieczeniową na rynku energetycznym**.



Rozwiniemy **współpracę z podmiotami na rynku e-commerce**.

1) Dane nie uwzględniają ubezpieczeń na życie z Ubezpieczeniowym Funduszem Kapitałowym (UFK)

11

Wykorzystanie potencjału Grupy PZU

Zapewnimy Klientom kompleksową ofertę na poziomie Grupy PZU, dostarczając im pełen pakiet produktów i usług...



Zaoferujemy naszym Klientom **szerszą gamę nowoczesnych produktów** (oferta 360) w zakresie ubezpieczeń majątkowych, ubezpieczeń na życie, a także produktów zdrowotnych, inwestycyjnych i bankowych dostosowanych do ich zmieniających się potrzeb na każdym etapie życia.



Wykorzystamy **wszystkie dostępne kanały dystrybucji** – wzmocnimy cross-sell¹, rozwiniemy kompleksowe oferty w modelu ekosystemowym przy zastosowaniu innowacyjnych rozwiązań.



Wprowadzimy kompleksowe rozwiązania produktowe i usługowe w **modelu ekosystemów**.



Zrealizujemy operacyjne **optymalizacje kosztowe**.



Będziemy rozwijać gamę produktów ubezpieczeniowych i inwestycyjnych **ESG**.

1) Cross-sell - sprzedaży produktów lub usług komplementarnych z podstawowym zakupem dokonywanym przez Klienta

11

Wykorzystanie potencjału Grupy PZU

...w różnorodnych kanałach dystrybucji dostosowanych do ich preferencji...

Aktywizacja potencjału oddziałów

- **Elastyczna obsługa sprzedażowa** – dostosowana do preferencji Klientów
- **Więcej niż ubezpieczenia** – poszerzona oferta w oddziałach

Nowoczesny kanał agencji

- **Nowoczesne podejście do rekrutacji Agentów**
- **Zróznicowane wsparcie Agenta** dostosowane do jego potrzeb
- Wsparcie Agentów przez inne kanały sprzedaży
- Dalszy rozwój **nowoczesnych, cyfrowych narzędzi** sprzedaży zdalnej i kontaktu z Klientami

Przyspieszenie rozwoju kanału Digital

- Rozwój marketingu cyfrowego i **personalizacji ofert**
- Dalszy rozwój platformy internetowej mojePZU
- **Rozwój cyfrowych narzędzi komunikacyjnych** w celu wsparcia sprzedaży



Rentowny wzrost w multiagencjach i kanale dealerskim

- Wzmocnienie struktur zarządzania siecią
- Zmiany technologiczne
- **Zwiększenie portfolio produktowego**
- Koordynacja działań PZU - Link4

Nowe źródła wartości w segmencie korporacyjnym

- Budowa i utrzymanie trwałej relacji z Klientem przez rozwój usług wspierających
- Wzrost efektywności sprzedaży – **digitalizacja procesów sprzedażowych i posprzedażowych**
- Aktywne zarządzanie **relacjami z brokerami**

Affinity, Bancassurance

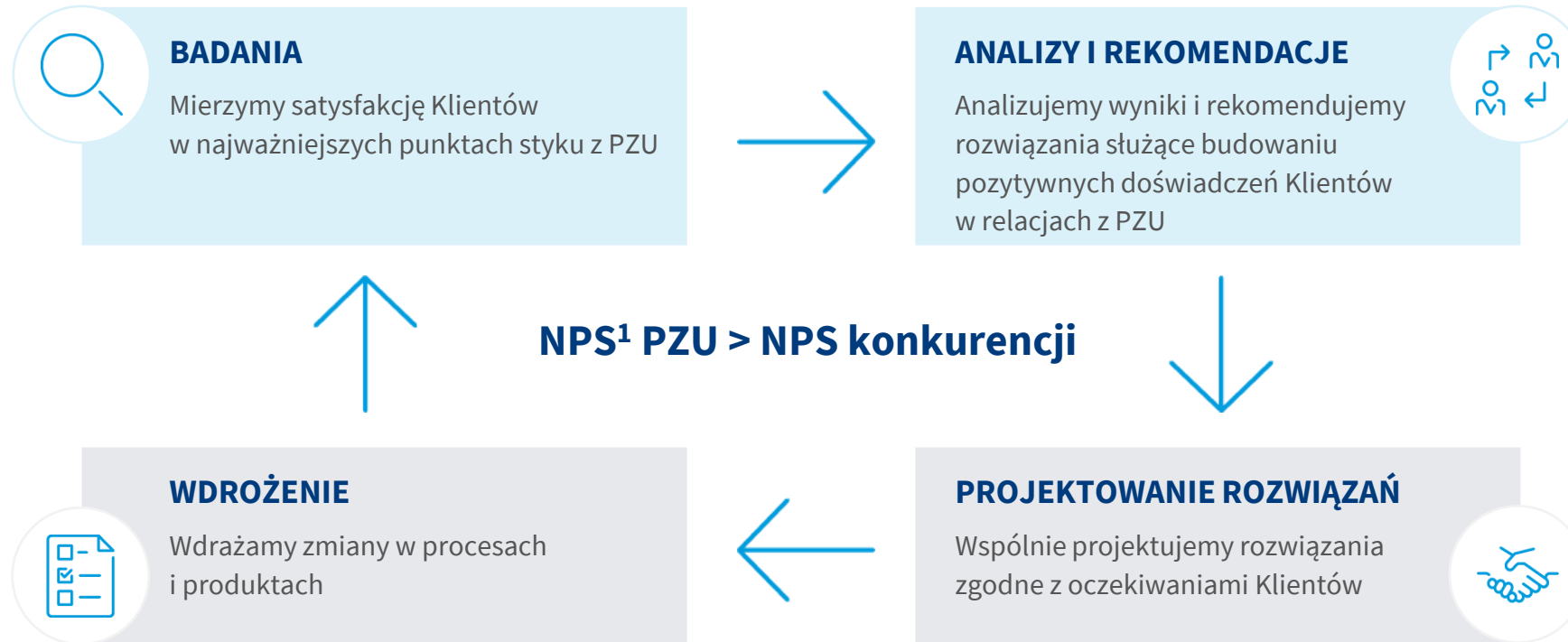
- Dalszy rozwój współpracy z **Partnerami e-commerce**
- Koncentracja na **akwizycji nowych Klientów**
- Rozszerzenie portfolio **produktów w kanałach bankowych**

Zintegrowany CRM „Jedno PZU”

11

Wykorzystanie
potencjału Grupy PZU

...co pozwoli nam wzmocnić długotrwałe relacje z Klientami oraz zapewnić wysoki wskaźnik ich satysfakcji.



NPS¹ PZU > NPS konkurencji



Będziemy konsekwentnie budowali przewagę konkurencyjną i wskaźnik poleceń wśród Klientów. Osiągniemy to przez zapewnienie naszym Klientom wysokiej jakości obsługi i najlepszych doświadczeń w trakcie kontaktu z Grupą PZU.

1) Miernik lojalności Klienta (ang. NPS - Net Promoter Score) narzędzie oceny lojalności Klientów danej firmy

11

Wykorzystanie
potencjału Grupy PZU

Wspierać nas będzie nowoczesny proces obsługi szkód i świadczeń z wykorzystaniem nowych technologii.



- Profesjonalna naprawa
- Automatyzacja procesu
- Wysoka jakość
- Szybkość usługi
- Bezpieczeństwo



Rozpoznawanie uszkodzeń na podstawie zdjęć

Wykorzystanie sztucznej inteligencji pozwala w pełni kontrolować i audytować szkody, w których akceptacja wypłaty odbywa się automatycznie.



Automatyczne odczytywanie danych z dokumentów

System przetwarza nieustrukturyzowane dokumenty na format cyfrowy, następnie **odnajduje dane na postawie wyuczonego modelu AI.**



AI w aplikacji Agenta

Rozwiązanie **poprawia jakość dokumentacji ubezpieczeniowej już na etapie jej zbierania**, redukując koszt ich weryfikacji.



Wykorzystanie robotów do wyszukiwania usługodawcy

Na podstawie danych o lokalizacji Klienta robot **znajduje pomoc drogową, która jest najbliższej i może najszybciej podjąć zlecenie.** Sprawdza jej dostępność i przesyła informacje, gdzie znajduje się Klient.



Anonimizacja zdjęć

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



Automatyczna segregacja i klasyfikacja e-maili

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

12

Zrewolucjonizowanie
podejścia do opieki
zdrowotnej









Zrewolucjonizujemy podejście do opieki zdrowotnej w Polsce i staniemy się najbardziej kompleksowym doradcą medycznym...

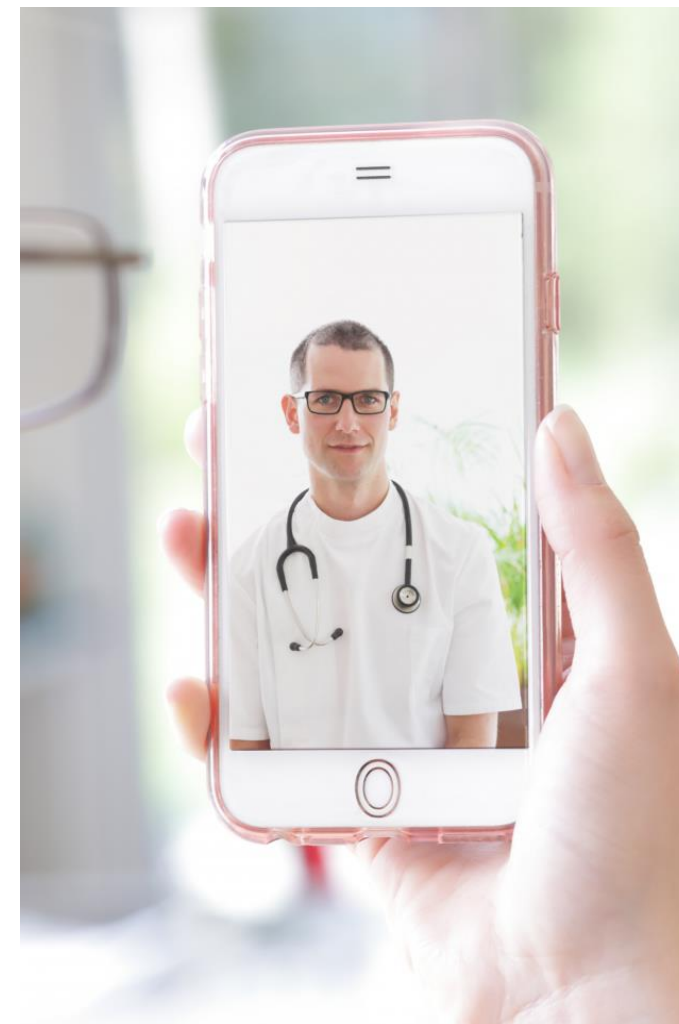


Tradycyjne podejście do opieki zdrowotnej



Docelowe podejście PZU Zdrowie

 Podejście do zdrowia	Leczenie	Profilaktyka
 Koncentracja systemu opieki zdrowotnej	Na lekarzu	Na pacjencie
 Dostarczanie opieki medycznej	Punktowe	Kompleksowe
 Systemy sprzedażowe i obsługowe	Tradycyjne	Cyfrowe lub AI
 Medyczne systemy informacyjne	Rozproszone	Zintegrowane
 Podejmowanie decyzji medycznych	Oparte na indywidualnej wiedzy lekarza	Oparte na protokołach medycznych, danych i AI
 Miejsce leczenia	Przychodnia	Przychodnia lub dom
 Cel leczenia	Rozwiązanie bieżących problemów	Wysoka jakość i długość życia



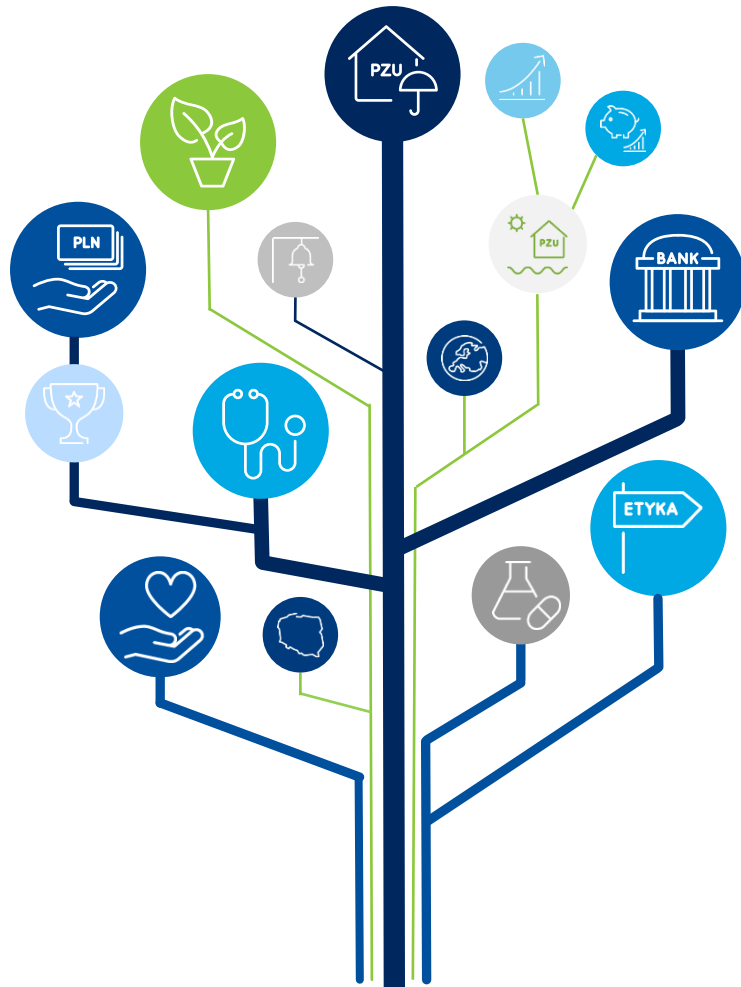
12

Zrewolucjonizowanie
podejścia do opieki
zdrowotnej

...aby zapewnić najlepszą prywatną opiekę zdrowotną.



Dzięki bezpiecznemu modelowi biznesowemu, nawet w trudnej sytuacji makroekonomicznej i związanej z Covid-19, chcemy nadal realizować ambitne cele biznesowe.



STABILNA
DYWIDENDA
ORAZ WZROST
PRZYPISU SKŁADKI
I PRZYCHODÓW

WYKORZYSTANIE
POTENCJAŁU
GRUPY PZU

**INNOWACYJNA
GRUPA FINANSOWA**

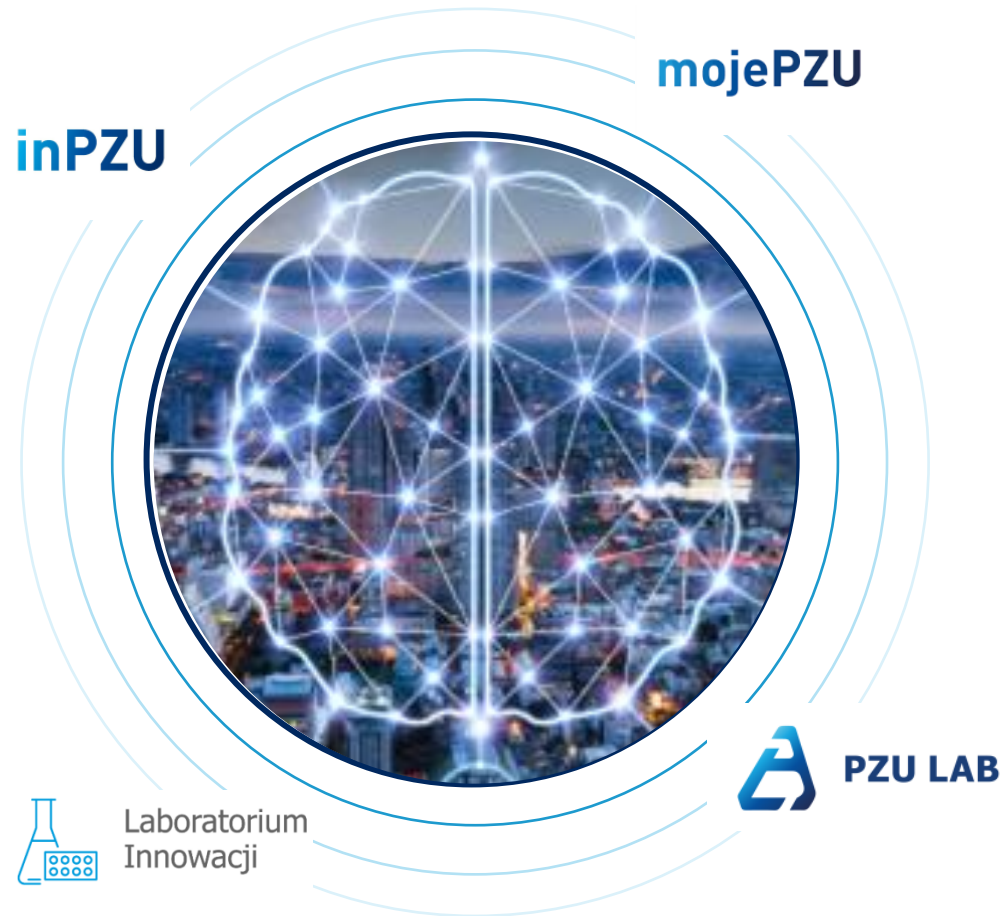
ZRÓWNOWAŻONY
WZROST

- 1 Osiągniemy **dalszy wzrost na każdym z rynków**, na których działamy
- 2 Zapewnimy **wzrost składki przypisanej** z działalności ubezpieczeniowej
- 3 Istotnie **zwiększymy przychody z działalności w obszarze zdrowotnym**
- 4 Będziemy **liderem na rynku zarządzania aktywami, osiągając wysokie zwroty** zarówno z portfela własnego, jak i produktów inwestycyjno-oszczędnościowych
- 5 Wykorzystamy **potencjał banków Grupy PZU**
- 6 Utrzymamy **efektywność kosztową** prowadzonej działalności po Covid-19
- 7 Naszą ambicją jest **wzmocnienie potencjału Grupy PZU do generowania wysokiego poziomu zysku netto**
- 8 Zapewnimy **wysoką rentowność biznesu**
- 9 Zapewnimy **przewidywalny i atrakcyjny model generowania wartości** dla Akcjonariuszy oraz **bezpieczny współczynnik wypłacalności**
- 10 Wygenerujemy **korzyści wynikające z potencjału i skali** największej w Europie Środkowo-Wschodniej grupy ubezpieczeniowo-bankowej
- 11 Zapewnimy Klientom **kompleksową ofertę produktów** dzięki synergii w ramach Grupy PZU z **wykorzystaniem różnorodnych kanałów dystrybucji**
- 12 **Zrewolucjonizujemy podejście do opieki zdrowotnej**, stając się najbardziej kompleksowym doradcą medycznym dla naszych Klientów
- 13 Wykorzystamy **nowe technologie we wszystkich obszarach działalności**
- 14 Stawiamy na **zrównoważony** rozwój – będziemy aktywnym uczestnikiem zielonej transformacji energetycznej

13

Innowacyjna grupa
finansowa

Wykorzystamy nowe technologie we wszystkich obszarach działalności.



Digitalizacja oraz usprawnienia procesów



Kontynuujemy wdrażanie rozwiązań dla Klientów, które są proste, intuicyjne i uniwersalne. Ze względu na zmieniające się trendy konsumenckie coraz ważniejszą rolę w kontaktach z Klientem będą odgrywać rozwiązania mobilne.

Wykorzystanie AI, Big Data¹ oraz zaawansowanej analityki



Będziemy nadal koncentrować się na wykorzystaniu możliwości jakie dają nowe technologie, w tym AI, Big Data oraz rozwiązania wspierające rozwój zaawansowanej analityki. Wdrażanie nowych technologii ma prowadzić do poprawy efektywności operacyjnej i rentowności biznesu przez m.in. automatyzację i usprawnienie procesów decyzyjnych.

Nowe podejście kanałowe (mobilność i omnikanalowość)



Będziemy wykorzystywali nowe cyfrowe kanały dystrybucji jako uzupełnienie tradycyjnych kanałów.

Chmura obliczeniowa² (cloud computing)



Planujemy wdrożenie rozwiązań opartych na chmurze obliczeniowej, która stanowi istotne wsparcie dla transformacji technologicznej i daje nowe możliwości wsparcia prowadzenie biznesu, m.in. większą wydajność infrastruktury.

Cyberbezpieczeństwo

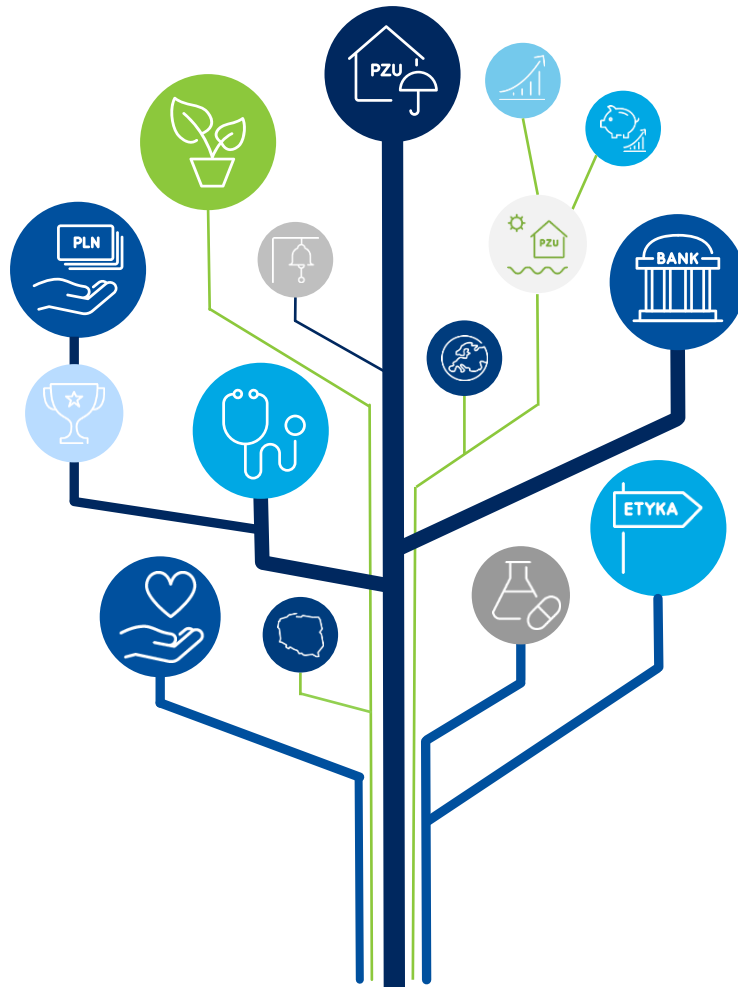


Zapewniamy i stale rozwijamy ochronę własnych sieci informatycznych, wprowadzimy narzędzia szacowania ryzyka obszaru cyberbezpieczeństwa w sektorze finansowym. Oferujemy pomoc i ochronę w razie zdarzeń cybernetycznych i przypadków naruszenia danych Klientów biznesowych.

1) Duże zbiory danych (ang. big data) to termin obejmujący różnorodne, zmienne wolumeny danych o dużej objętości, a także – zwyczajowo – całość działań analitycznych i systematyzujących w ich obrębie oraz technologie służące ich składowaniu

2) Chmura obliczeniowa (ang. cloud computing) to technologia zakładająca korzystanie z mocy obliczeniowych dostępnych przez Internet, zamiast inwestowania m.in. w serwery, narzędzia do obsługi baz danych, czy oprogramowanie

Dzięki bezpiecznemu modelowi biznesowemu, nawet w trudnej sytuacji makroekonomicznej i związanej z Covid-19, chcemy nadal realizować ambitne cele biznesowe.



STABILNA
DYWIDENDA
ORAZ WZROST
PRZYPISU SKŁADKI
I PRZYCHODÓW

WYKORZYSTANIE
POTENCJAŁU
GRUPY PZU

INNOWACYJNA
GRUPA FINANSOWA

ZRÓWNOWAŻONY
WZROST

- 1 Osiągniemy **dalszy wzrost na każdym z rynków**, na których działamy
- 2 Zapewnimy **wzrost składki przypisanej** z działalności ubezpieczeniowej
- 3 Istotnie **zwiększymy przychody z działalności w obszarze zdrowotnym**
- 4 Będziemy **liderem na rynku zarządzania aktywami, osiągając wysokie zwroty** zarówno z portfela własnego, jak i produktów inwestycyjno-oszczędnościowych
- 5 Wykorzystamy **potencjał banków Grupy PZU**
- 6 Utrzymamy **efektywność kosztową** prowadzonej działalności po Covid-19
- 7 Naszą ambicją jest **wzmocnienie potencjału Grupy PZU do generowania wysokiego poziomu zysku netto**
- 8 Zapewnimy **wysoką rentowność biznesu**
- 9 Zapewnimy **przewidywalny i atrakcyjny model generowania wartości** dla Akcjonariuszy oraz **bezpieczny współczynnik wypłacalności**
- 10 Wygenerujemy **korzyści wynikające z potencjału i skali** największej w Europie Środkowo-Wschodniej grupy ubezpieczeniowo-bankowej
- 11 Zapewnimy Klientom **kompleksową ofertę produktów** dzięki synergii w ramach Grupy PZU z **wykorzystaniem różnorodnych kanałów dystrybucji**
- 12 **Zrewolucjonizujemy podejście do opieki zdrowotnej**, stając się najbardziej kompleksowym doradcą medycznym dla naszych Klientów
- 13 Wykorzystamy **nowe technologie we wszystkich obszarach działalności**
- 14 Stawiamy na **zrównoważony** rozwój – będziemy aktywnym uczestnikiem zielonej transformacji energetycznej

14 Zrównoważony wzrost

Sukces Grupy PZU będziemy budowali w oparciu o nowoczesne modele biznesowe uwzględniające elementy zrównoważonego rozwoju...



Rynek finansowy

- Będziemy zaangażowani w ochronę środowiska i klimatu, podejmując szersze działania niż tylko te, do których zobowiązują nas regulacje prawne i dostosowując się do najwyższych światowych standardów.
- Mając świadomość nieuchronności zachodzących zmian, będziemy dążyli do odpowiedzialnej i bezpiecznej transformacji klimatycznej z pełnym poszanowaniem kwestii społecznych i ekonomicznych.

Zielona organizacja funkcjonująca w oparciu o zrównoważone procesy decyzyjne i zarządcze

Klienci indywidualni

- Będziemy towarzyszyli Klientom w ich codziennych wyborach dzięki zielonej ofercie produktowej.
- Będziemy wspierali inicjatywy społeczne, które mają na celu m.in. ochronę środowiska oraz promocję bezpieczeństwa i zrównoważonego stylu życia.

Grupa z rozwijającą się zrównoważoną ofertą ubezpieczeniową

Klienci korporacyjni

- Będziemy wspierali podmioty, które podejmują wyzwanie transformacji klimatycznej.

Odpowiedzialny Partner wspierający zrównoważoną transformację energetyczną

Organizacje pozarządowe

- Naszym priorytetem będą transparentne działania oparte na jasno zdefiniowanych kryteriach (ESG), które uwzględniają cele klimatyczne oraz społeczne i ekonomiczne.
- Będziemy wspierali działania organizacji pozarządowych w obszarze ochrony środowiska i klimatu, bezpieczeństwa i zrównoważonego rozwoju.

Zaufany Partner zielonej transformacji



Będziemy się koncentrować na tym, aby prowadzić działalność biznesową w sposób, który równoważy kwestie środowiskowe, społeczne i gospodarcze. Naszym priorytetem będzie wzrost wartości dla Akcjonariuszy przy jednoczesnym uwzględnieniu interesu społecznego i **wspieraniu procesu transformacji energetycznej.**

14

Zrównoważony wzrost

...wyznaczając standardy w tym zakresie na rynku finansowym.



#Zaufany Partner zielonej transformacji

Wspieramy rozwój niskoemisyjnej gospodarki, dbając o zrównoważoną transformację

- Grupa PZU rozwijająca ubezpieczeniową ofertę wspierającą transformację klimatyczno-energetyczną
- Odpowiedzialny inwestor wspierający bezpieczną i zrównoważoną transformację
- Zielona organizacja funkcjonująca w oparciu o zrównoważone procesy decyzyjne i zarządcze



#Lepsza jakość życia

Zachęcamy lokalne społeczności do zrównoważonego i bezpiecznego stylu życia

- Odpowiedzialny Partner wspierający bezpieczeństwo w lokalnych społecznościach
- Wiarygodny przewodnik po zrównoważonym stylu życia



#Odpowiedzialna organizacja

Tworzymy nowoczesną organizację zarządzaną w sposób odpowiedzialny

- Pracodawca stawiający na odpowiedzialne przywództwo i kształtujący odpowiedzialne postawy Pracowników
- Zaufany Partner biznesowy promujący ideę zrównoważonego rozwoju

Nasze ambicje

Cele zrównoważonego rozwoju



Rankingi, w których jesteś obecni



14

Zrównoważony wzrost

Będziemy najlepszym pracodawcą na rynkach, na których działamy.



#współpraca

Zwiększymy efektywność współpracy między obszarami biznesowymi, zwiększymy szybkość i skuteczność działania oraz jakość wdrażanych rozwiązań. Pozwoli nam na to lepsze wykorzystanie wspólnych zasobów (synergie) i wiedzy oraz uproszczenie procesów.



#kompetencje przyszłości

Zwiększymy zdolność do szybkiego reagowania na wyzwania. Utrzymamy wysoką efektywność. Wykreujemy trendy rynkowe przez rozwój kultury innowacyjności.



#top talenty

Sprostamy wyzwaniom otoczenia zewnętrznego przez utrzymanie Pracowników o kluczowych kompetencjach. Przyciągniemy najbardziej utalentowanych Pracowników na rynku dzięki wizerunkowi pożądanego pracodawcy.



#potencjał zespołów

Efektywnie wykorzystamy potencjał różnorodnych zespołów.



#zaangażowanie Pracowników

Zwiększymy zaangażowanie Pracowników, które ma być gwarancją wzrostu organizacji. Będziemy rozwijać efektywny dialog z Pracownikami, który ma prowadzić do wspólnego budowania angażującego środowiska pracy.



#dobrostan

Będziemy zapobiegać spadkom efektywności i wydajności Pracowników.



Kuźnia talentów Grupy PZU

Jako jeden z największych polskich pracodawców rozwiniemy partnerstwa strategiczne z najlepszymi uczelniami wyższymi. Chcemy współtworzyć programy edukacyjne, aby kształcić nowe pokolenia ekspertów i doświadczonych praktyków ubezpieczeniowych, którzy zasilą grono Pracowników Grupy PZU.



Strategia **Grupy PZU** na lata 2021-2024

1. Grupa PZU 2020
2. W jakim otoczeniu działamy
3. Co chcemy osiągnąć
- 4. Jak to zrobimy**
5. Grupa PZU 2024



Dzięki potencjałowi Grupy PZU i przewagom konkurencyjnym...

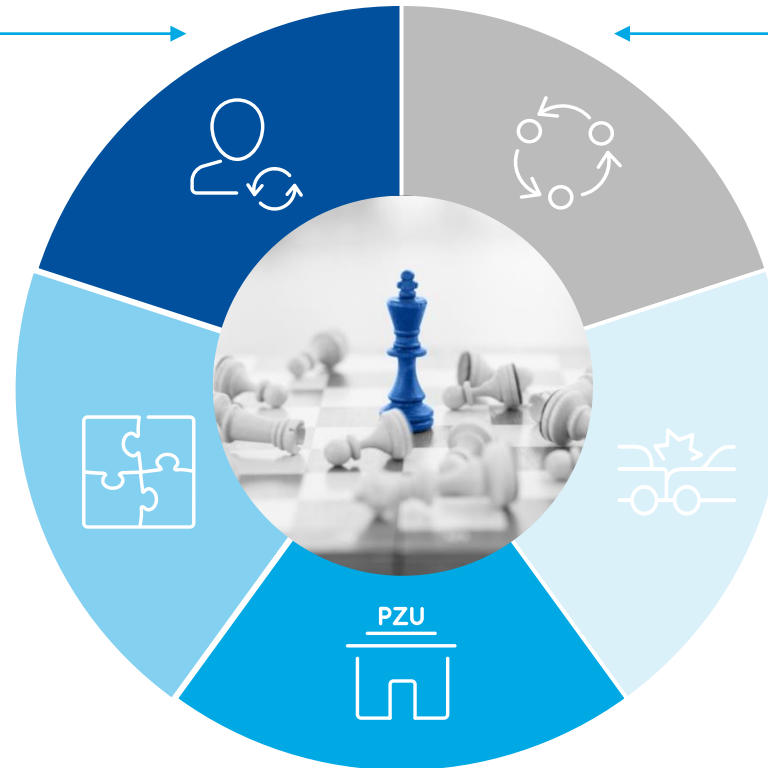
Oferta 360°

Najszerza oferta na rynku

Zaoferujemy naszym Klientom najszerszą na rynku ofertę produktów, dostosowaną do ich zmieniających się potrzeb i oczekiwań.

Wykorzystanie unikalnej bazy Klientów

Wykorzystamy potencjał danych Grupy PZU, która ma bazę Klientów, obejmującą ponad dwie trzecie populacji Polski. Zwiększenie liczby produktów sprzedawanych indywidualnemu Klientowi będzie głównym czynnikiem wzrostu.



Różnorodne kanały dystrybucji

Jesteśmy tam gdzie nas szukasz

Wykorzystamy różnorodne kanały dystrybucji (oddział, Agent, bank, direct, multiagencje), aby być zawsze blisko naszych Klientów.

Doskonałość w obsłudze szkód i świadczeń

Naszą ambicją jest najlepsza na rynku obsługa Klientów. Wykorzystamy nowe technologie do wzrostu szybkości i jakości obsługi szkód i świadczeń w PZU.

Wiarygodna marka

Wsparciem w realizacji naszej strategii jest silna marka. Jesteśmy od lat najbardziej znaną marką ubezpieczeniową, cieszącą się zaufaniem i wiarygodnością. Badania znajomości marki potwierdzają, że PZU jest najbardziej rozpoznawalną marką w Polsce (spontaniczna rozpoznawalność marki PZU to 89 proc., a wspomagana – 100 proc.)¹.

1) Świadomość spontaniczna, czyli procent grupy docelowej, który bez pomocy ankietera jest w stanie podać nazwę marki. świadomość wspomagana, czyli procent grupy docelowej, który deklaruje znajomość marki po jej wyczytaniu przez ankietera

...oraz inicjatywom strategicznym wzmocnimy naszą pozycję na rynkach, na których działamy.

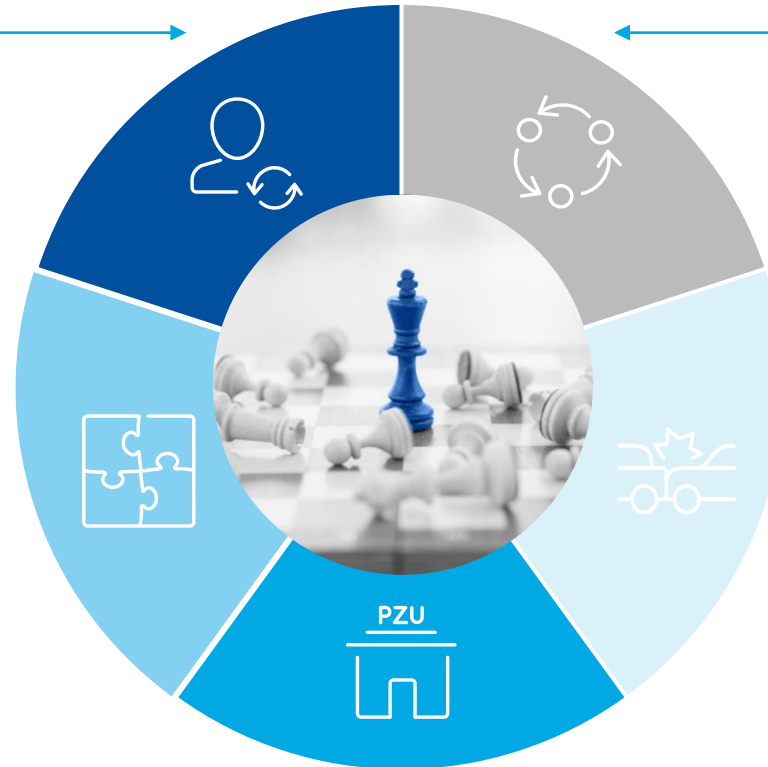
Oferta 360°

Najszerza oferta na rynku

- 1 Kompleksowa oferta dopasowana do zmieniających się oczekiwań i potrzeb Klientów na poszczególnych etapach ich życia
- 2 Bogata oferta usług dla przedsiębiorców rozszerzona o usługi wspierające

Wykorzystanie unikalnej bazy Klientów

- 3 Pełne wykorzystanie potencjału portfela i wiedzy o Kliencie
- 4 Ekosystemy biznesowe dla nowych i dotychczasowych Klientów
- 5 Specjalna oferta Grupy PZU dla Seniorów
- 6 Zielona oferta ubezpieczeniowa wspierająca zrównoważony rozwój



Różnorodne kanały dystrybucji

Jesteśmy tam gdzie nas szukasz

- 7 Zintegrowane podejście do wszystkich kanałów dystrybucji
- 8 Wykorzystanie potencjału ubezpieczeniowego Grupy PZU w kanale bankowym

Doskonałość w obsłudze szkód i świadczeń

- 9 Szybka wypłata odszkodowania dla Klienta, dzięki wykorzystaniu robotów i sztucznej inteligencji w obsłudze szkód i świadczeń
- 10 Gwarancja kompleksowej, sprawnej i przyjaznej obsługi Klientów

1

Oferta 360° - najszerza oferta na rynku

Dopasujemy kompleksową ofertę do zmieniających się oczekiwań i potrzeb Klientów na poszczególnych etapach życia.



Ubezpieczenia majątkowe



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

Ubezpieczenia na życie



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

Zdrowie



Zdrowotne produkty długoterminowe oraz jednorazowe - **dostosowane do potrzeb** poszczególnych grup Klientów

Bankowość



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

Inwestycje



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



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

2

Bogata oferta usług dla przedsiębiorców

Rozszerzymy ofertę usług dla przedsiębiorców o usługi wspierające.



Ubezpieczenia

- Produkty wspierające wszystkie, najważniejsze potrzeby ubezpieczeniowe Klientów korporacyjnych
- Kompleksowe ubezpieczenia majątku, odpowiedzialności cywilnej, oraz kredytów, **wspierające bezpieczeństwo działalności biznesowej Klientów**
- Unikalny na rynku, **kompleksowy produkt ochronno-zdrowotny**



Inwestycje

- Oferta produktów inwestycyjnych **dostosowana do potrzeb głównie największych przedsiębiorstw**, składająca się zarówno z usług zarządzania aktywami, jak i bezpośrednich inwestycji kapitałowych



Usługi wspierające

- **Bezpieczny majątek:** pomożemy naszym Klientom korporacyjnym lepiej zarządzać ryzykiem przez wdrożenie nowoczesnych narzędzi i usługi doradcze
- **Efektywna flota: systemy IT do zarządzania flotą,** obsługi ubezpieczenia i zarządzania ryzykiem flotowym, usługi doradcze, bieżące wsparcie prawne dla polskich flot międzynarodowych



Zdrowie

- Szeroka oferta produktów i usług ochrony zdrowia dostępna m.in. w modelu abonamentowym oraz pojedynczych świadczeń (fee for service), wykorzystująca tradycyjne oraz nowatorskie formy świadczenia opieki zdrowotnej
- **Spersonalizowane rozwiązania profilaktyczne** oferowane w sposób proaktywny



Bankowość

- **Szeroka oferta wiodących produktów banków Grupy PZU** oferowana Klientom PZU na preferencyjnych zasadach

3

Wykorzystanie unikalnej bazy Klientów

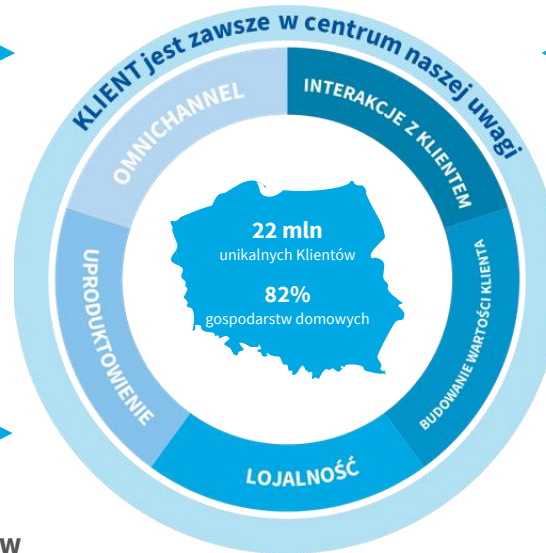
W pełni wykorzystamy potencjał portfela i wiedzę o Kliencie.

CRM Operacyjny

- Rozwijamy **nowoczesne narzędzia** dla wszystkich kanałów sprzedaży z tworzeniem i obsługą ofert w dedykowanej aplikacji do realizacji kampanii CRM
- Stworzymy **predefiniowane oferty** wykorzystujące dane CRM – tzw. widok 360 dla Klienta i Agenta
- Rozwiemy **zaawansowane funkcje zarządzania aktywnościami sprzedaży**, kampanie CRM realizowane w czasie rzeczywistym

CRM Interakcyjny

- Wdrażamy CRM Interakcyjny, dzięki czemu **pozyskamy dane z kanałów cyfrowych w czasie rzeczywistym** w szczególności z serwisu #mojePZU i platform cyfrowych
- Wykorzystamy w działaniach sprzedażowych oraz procesach obsługi **komunikację opartą na rozpoznanych aktywnościach Klientów** w kanałach zdalnych
- CRM Interakcyjny pozwoli na komunikację między kanałami tradycyjnymi i cyfrowymi, **oferując Klientom dostęp do w pełni omnikanalowej obsługi**



Zasięg CRM

- Wdrażamy synergię działań portfelowych przez **wspólne projekty CRM między PZU oraz bankami z Grupy PZU** – obecny zasięg to 22 mln Klientów
- Włączamy **wszystkie kanały sprzedaży do działań CRM** z wykorzystaniem jednego, w pełni interakcyjnego systemu

Analityka CRM

- Rozwijamy i wdrażamy **nowe, zaawansowane środowiska analityczne**, pozwalające na budowę i wykorzystanie samouczących modeli analitycznych CRM. Pozwoli nam to:
 - **wspomagać decyzje biznesowe** z zastosowaniem najnowszych technik modelowania
 - wykorzystywać **zewnętrzne biblioteki**, w tym dane behawioralne
 - na **szybszą operacjonalizację** wytworzonych modeli
- **Włączamy do taryfikacji dane i analitykę CRM**, aby lepiej dopasować ofertę do potrzeb i oczekiwań Klientów
- **Konsolidujemy procesy analityczne** z bankami z Grupy PZU



Zarządzanie relacjami z Klientami (CRM)

- Zintegrujemy CRM z inicjatywami kanału cyfrowego
- Zapewnimy wsparcie CRM dla kanałów tradycyjnych
- Zapewnimy Klientom kompleksową ofertę

4

Ekosystemy biznesowe dla nowych i dotychczasowych Klientów

Rozwiniemy ekosystemy biznesowe dla nowych i dotychczasowych Klientów (1/2).

EKOSYSTEM BENEFITY

Wygodna przestrzeń zarządzania benefitami pozapłacowymi



- Zestaw zaawansowanych narzędzi cyfrowych ułatwiających kompleksowe zarządzanie benefitami przez pracodawców

Szeroka oferta benefitów Grupy PZU



- Wiele benefitów w jednym miejscu – od kafeтерии i kart sportowych, przez ubezpieczenia i produkty finansowe, aż po produkty zdrowotne
- Kontakt z jednym dostawcą wielu usług dla Pracowników: oszczędność czasu, ujednoczenie procesów, wygoda i niższe koszty administracyjne



Budowa społeczności



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

Nowe na rynku, atrakcyjne produkty



- PZU Sport – abonament sportowo-rekreacyjny
- CASH – pożyczki na atrakcyjnych warunkach bezpośrednio spłacane z wynagrodzenia
- Pakiety sportowo-rekreacyjno-medyczne oraz inne rozwiązania pakietowe dotyczące ubezpieczeń, aktywności fizycznej oraz zdrowia połączone z usługami Partnerów zewnętrznych

Klient **instytucjonalny** zyskuje kompleksową ofertę różnego rodzaju benefitów pozapłacowych dla swoich Pracowników

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

4

Ekosystemy biznesowe dla nowych i dotychczasowych Klientów

Rozwiniemy ekosystemy biznesowe dla nowych i dotychczasowych Klientów (2/2).

EKOSYSTEM KIEROWCY

Przygotujemy ekosystem odpowiadający na różnorodne potrzeby Klientów...



- Pomożemy **w zakupie i sprzedaży** samochodu
- Wesprzemy **w finansowaniu zakupu**
- Udostępnimy **produkty ubezpieczeniowe**



- Sprawdzimy stan techniczny pojazdu
- Zorganizujemy jego naprawę**
- Udzielimy wsparcia prawnego



- Zorganizujemy pomoc drogową i samochód zastępczy
- Zaproponujemy **warsztat naprawczy**

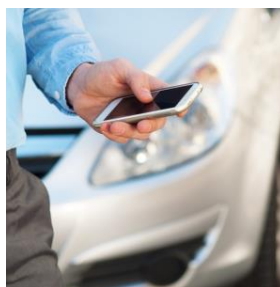


- Przypomnimy o ważnych terminach
- Udostępnimy **historię napraw**



- Przygotujemy **program lojalnościowy**
- Zaoferujemy **dotychczasowe rabaty** na usługi u naszych Partnerów

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



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



Usługi dostępne w jednym miejscu, bez wychodzenia z domu, 100% online



Ekosystem będzie dostępny dla każdego, nawet jeśli nie ma ubezpieczenia



Infolinia dostępna przez 24 godziny, 7 dni w tygodniu



Wspólnie z Klientami będziemy rozwijać nasze usługi i nieustannie podnosić ich jakość



Zapewnimy **bezpieczne i przyjazne dla użytkownika** narzędzia cyfrowe

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

5

Oferta Grupy PZU dla Seniorów

Przygotujemy specjalną ofertę Grupy PZU dla Seniorów.



Grupa PZU wychodzi z ofertą odpowiadającą na wyzwania związane ze zmianami demograficznymi. Prowadząc działalność w najważniejszych dziedzinach życia prywatnego i publicznego w Polsce – od ubezpieczeń i zdrowia do inwestycji, bankowości i finansów, bierzemy pod uwagę zmianę stylu i długości życia. Dlatego wprowadzimy produkty i usługi, które realnie **wpłyną na zwiększenie dobrostanu osób 60+ (Seniorów)**.



Ubezpieczenia

- Dalszy rozwój oferty ubezpieczeniowej odpowiadającej **specyficznym potrzebom Seniorów** (rozbudowanie oferty życiowej i majątkowej, dostosowanie komunikacji, kanałów dotarcia)



Opieka Medyczna

- Dostęp do **różnego typu usług medycznych** i programów profilaktycznych
- **Zdalna opieka w domu, pobyt w sanatorium** i inne rozwiązania wspierające bezpieczeństwo zdrowotne Seniora



Oferta bankowa i inwestycyjna

- Specjalne produkty dopasowane do potrzeb **osób 60+**: bezpieczne produkty oszczędnościowe, kredyty, pożyczki



Oferta usług wspierających Seniora w codziennym życiu

- Pomoc w umówieniu wizyty u lekarza, transport do przychodni, dowóz leków, naprawy w domu, w przypadku awarii
- Wsparcie **fizjoterapeutów**
- Ułatwienie dostępu do **sprzętu wspierającego funkcjonowanie lub rehabilitację**



Zwiększanie aktywności i budowanie wspólnoty

- Specjalna oferta **zajęć sportowych**
- Aktywności **budujące wspólnotę** (wspieranie działań lokalnych, Senior jako mentor – wykorzystywanie wiedzy i doświadczenia Seniorów)



Wierzmy, że **rozwój zakresu usług dla Seniorów** umożliwiającego korzystanie z różnorodnych usług realizujących potrzeby zabezpieczenia życia i zdrowia oraz posiadanego majątku, a także wsparcia w codziennym życiu pozwolą nam umocnić pozycję lidera, już nie tylko ubezpieczeniowego, w tym wciąż rosnącym segmencie.

6

Zielona oferta
ubezpieczeniowa

Będziemy rozwijać zieloną ofertę ubezpieczeniową wspierającą zrównoważony rozwój.



Jako największa grupa ubezpieczeniowa w regionie będziemy wspierali podmioty, które podejmują wyzwanie transformacji klimatycznej.

7

Różnorodne kanały dystrybucji

Rozwiniemy zintegrowane podejście do wszystkich kanałów dystrybucji.

Omnikanalowość

→ Rozwiniemy możliwości w zakresie płynnej zmiany kanałów w procesie sprzedaży i obsługi

→ Zapewnimy zindywidualizowaną ofertę

Aktywizacja potencjału oddziałów

- Zaoferujemy naszym Klientom **pełen zakres produktowy w oddziałach**
- **Kompleksowo zaspokoimy potrzeby Klientów** (oferta ubezpieczeniowa, zdrowotna, inwestycyjna, bankowa)
- Dostosujemy **rytm pracy sprzedawców do preferencji Klientów**
- **Wyszkolimy naszych Agentów** w nowych metodach pracy zdalnej
- Obsłużymy Klientów także w **modelu hybrydowym**

Nowoczesny Agent

- **Unowocześnimy naszą rekrutację** (nowe źródła pozyskiwania kandydatów na Agentów i nowe metody ich szkolenia dostosowane do zmieniających się potrzeb Klientów)
- **Dostosujemy wsparcie do potrzeb Agentów**
- Zapewnimy Agentom **wsparcie od pozostałych kanałów sprzedaży**
- **Wdrożymy narzędzia sprzedaży zdalnej** i nowoczesnego kontaktu z Klientami

Współpraca z multiagencjami i kanałem dealerskim

- **Wzmocnimy struktury zarządzania siecią multiagencji**
- **Zwiększymy współpracę i koordynację między podmiotami ubezpieczeniowymi Grupy PZU** (PZU-Link4) oraz między obszarami biznesowymi (sprzedaż i likwidacja szkód), co pozwoli nam osiągnąć efekt synergii
- **Wdrożymy sprzedaż zdalną**, między innymi przez aplikację mobilną

Rozwój kanału digital

- **Będziemy konsekwentnie rozwijać narzędzia komunikacji zdalnej** w celu wsparcia sprzedaży
- Utrzymamy nasz **marketing cyfrowy na najwyższym poziomie** przez personalizację treści
- **Rozszerzymy ofertę dostępną w mojePZU**
- **Rozszerzymy wykorzystanie platformy mojePZU** w ścieżkach hybrydowych

Affinity, Bancassurance

- Wprowadzimy sprzedaż m.in. **ubezpieczeń komunikacyjnych do kanału bankowego**
- **Będziemy rozwijać współpracę z dużymi Klientami e-commerce**, zwłaszcza oferowane im produkty
- **Rozwiniemy relacje z MŚP z sektora e-commerce** (stworzymy narzędzia ułatwiające integrację oferty Grupy PZU na stronach internetowych)

Nowe źródła wartości w segmencie korporacyjnym

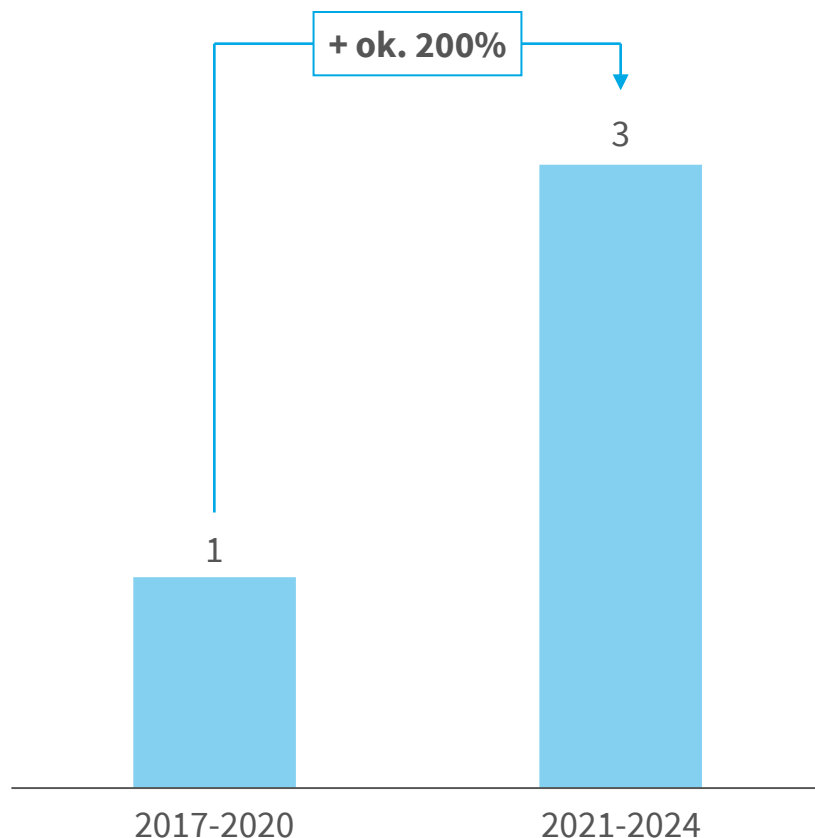
- **Wzmocnimy relacje z Klientami** przez dostarczenie im dodatkowej wartości w postaci usług poza ubezpieczeniowych
- **Zwiększymy efektywność procesów sprzedażowych** i posprzedażowych dzięki digitalizacji
- **Będziemy proaktywnie rozwijać relacje z brokerami**

8

Wykorzystanie potencjału ubezpieczeniowego Grupy PZU

Wygenerujemy ok. 3 mld zł skumulowanej składki przypisanej brutto w okresie 2021-2024 dzięki wykorzystaniu potencjału współpracy ubezpieczeniowo-bankowej w Grupie PZU.

Skumulowana składka przypisana brutto osiągnięta w okresie Strategii ze współpracy z Bankiem Pekao i Alior Bankiem¹ (mld zł)



1) Dane nie uwzględniają ubezpieczeń na życie z Ubezpieczeniowym Funduszem Kapitałowym (UFK)

Zwiększymy przychody ze współpracy ubezpieczeniowo-bankowej o ok. **200 proc.**, miarą wzrostu przypisu składki w okresie trwania Strategii 2021-2024, w porównaniu do okresu trwania poprzedniej Strategii (2017-2020). Osiągniemy spodziewany wzrost skumulowanej składki przypisanej brutto ze współpracy z bankami, do kwoty ok. **3 mld zł**, dzięki:



wykorzystaniu potencjału bazy 22 mln unikalnych Klientów,



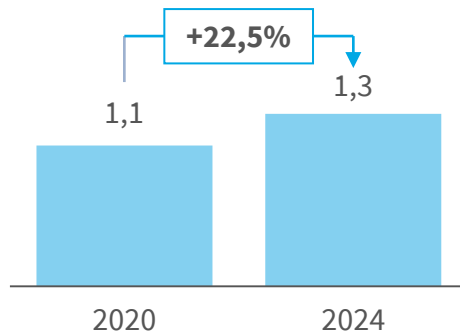
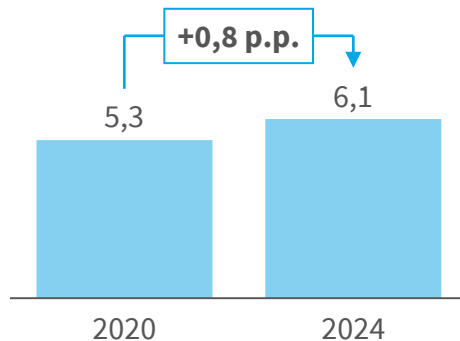
dostarczeniu Klientom dostosowanej do ich potrzeb rozszerzonej, kompleksowej oferty ubezpieczeniowo-bankowej uwzględniającej m.in. ubezpieczenia komunikacyjne, ochronne, kredytów, majątkowe, podróżne, leasingów i grupowe.

8

Wykorzystanie potencjału ubezpieczeniowego Grupy PZU

W ramach kontynuacji strategii wielu marek Link4 osiągnie ponad 22-proc. wzrost składki przypisanej brutto...

Składka przypisana Link4 (mld zł)

Udział Link4 w rynku OC¹

Ponad **22-proc. wzrost składki przypisanej brutto Link4** do 2024 r. dzięki m.in. dalszej, konsekwentnej transformacji cyfrowej – analityka źródłem wzrostu i oszczędności w procesach marketingu, sprzedaży, obsługi szkód oraz lepszym zarządzaniem Klientami we wszystkich kanałach (omnikanałowość).



Przełoży się to na **zwiększenie udziału Link4 w rynku OC¹ do ponad 6 proc.**, a w konsekwencji wzrost udziału w rynku ubezpieczeń majątkowych do ok. 3 proc.



Zakładamy również **utrzymanie wyższych dynamik ubezpieczeń AC niż OC¹** w celu sukcesywnego wzrostu wartości naszego portfela.

Link4 będzie konsekwentnie wspierał działania Grupy PZU. Wykorzystanie dwóch marek ubezpieczeniowych z uzupełniającymi się kanałami dystrybucji i ofertą produktową pozwoli dotrzeć do większej liczby nowych Klientów i zwiększyć poziom utrzymania dotychczasowych.

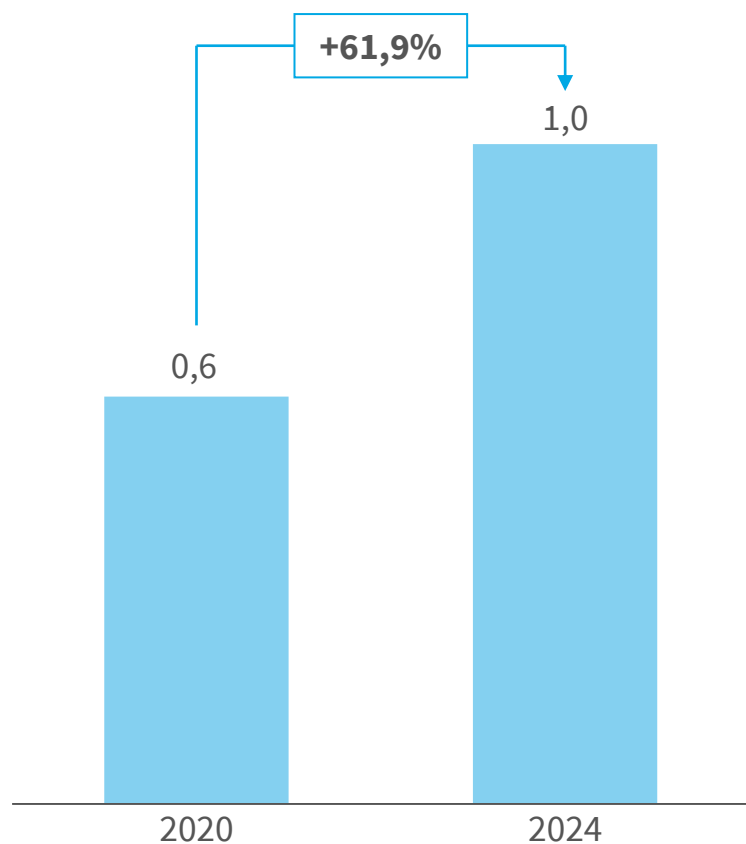
1) Ubezpieczenia Dział II Grupa 10 - ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej wszelkiego rodzaju, wynikające z posiadania i użytkowania pojazdów lądowych z napędem własnym łącznie z ubezpieczeniami odpowiedzialności przewoźnika,

8

Wykorzystanie potencjału ubezpieczeniowego Grupy PZU

...a dalszy rozwój TUW PZUW na rynku ubezpieczeń wzajemnych umożliwi zwiększenie składki przypisanej brutto do ok. 1 mld zł.

Składka przypisana brutto Towarzystwa Ubezpieczeń Wzajemnych Polskiego Zakładu Ubezpieczeń Wzajemnych (TUW PZUW) (mld zł)



Wzrost składki przypisanej brutto TUW PZUW o ok. **62 proc.** do ponad **1 mld zł** w perspektywie 2024 roku, co przełoży się na **2,3 proc. dodatkowego udziału Grupy PZU w rynku.**



Zakładane wzrosty osiągniemy dzięki m.in. **efektywności operacyjnej** i kosztowej. Będziemy dostosowywać narzędzia do potrzeb zwiększającego się biznesu i zmieniających się regulacji, a także **nowej sprzedaży**. Odpowiadając na oczekiwania Klientów, **wprowadzimy nowe produkty**, m.in. ubezpieczenia cyberbezpieczeństwa i rozszerzymy ofertę dla branż o wymagającym ryzyku ubezpieczeniowym¹.



Utrzymamy **pozycję lidera rynku** ubezpieczeń wzajemnych.



Ubezpieczenia wzajemne - więcej wspólnych korzyści.

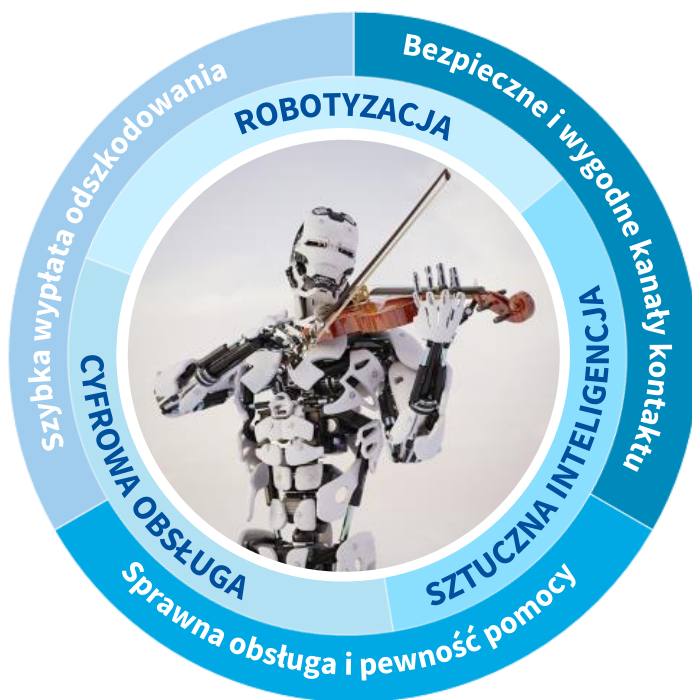
Upowszechnimy ideę ubezpieczeń wzajemnych w Polsce.

1) Branże o ograniczonej podaży ofert ubezpieczeniowych np. gospodarka drzewna, gospodarka odpadami

9

Doskonałość w obsłudze szkód i świadczeń

Zapewnimy szybką wypłatę odszkodowania lub świadczenia dzięki wykorzystaniu robotów i sztucznej inteligencji.



Wzrost liczby szkód i świadczeń obsłużonych bez udziału człowieka dzięki wykorzystaniu nowych technologii

- automatyczne pozyskiwanie danych
- automatyzacja w obszarze weryfikacji danych i obsługi korespondencji
- wykorzystanie robotów w obsłudze szkód masowych i szkód rolnych
- rozwój obsługi szkód komunikacyjnych i wyceny mienia ruchomego z wykorzystaniem sztucznej inteligencji
- system prognozowania i wczesnego wykrywania zagrożenia powodziowego



Kanały obsługi szkód i świadczeń dostosowane do preferencji Klienta

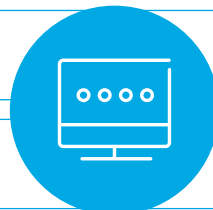
- wykorzystanie teledetekcji lotniczej i satelitarnej w obsłudze szkód w uprawach
- zdalna obsługa Klienta w przypadku oględzin mienia czy badań przed komisją lekarską (video oględziny, video badanie)
- automatyczna obsługa szkód regresowych (Wirtualny Opiekun)

Roboty jako wsparcie obsługi szkód i regresów

Wsparcie obsługi szkód masowych

Bezpieczne zdalne kanały kontaktu

Spełnianie oczekiwań Klientów i wzmacnianie przewag konkurencyjnych



10

Doskonałość
w obsłudze szkód
i świadczeń

Zagwarantujemy Klientom kompleksową, sprawną i przyjazną obsługę.

Kompleksowe podejście do obsługi Klienta

- **Serwis obsługowy wysokiej jakości** – zwinne i przyjazne dla Klienta procesy obsługowe, dzięki prostym procedurom kierowanym do multizadaniowych Pracowników. Wsparcie na każdym etapie obsługi
- **Dostosowanie do nowych oczekiwań Klienta** – dopasowanie ścieżek obsługowych do oczekiwań Klienta, samoobsługa zarówno w obszarze majątkowym, jak i życiowym, spersonalizowana obsługa szkody i świadczenia, intuicyjne aplikacje mobilne
- Szybsza obsługa w połączeniu z optymalizacją kosztów (rabaty, programy lojalnościowe dla Klienta)
- Odbiór uszkodzonego samochodu i jego kompleksowa naprawa
- Zagospodarowanie uszkodzonych elementów pojazdu w szkodach komunikacyjnych
- Szeroka sieć warsztatów, w tym warsztatów wchodzących w skład sieci naprawczej PZU



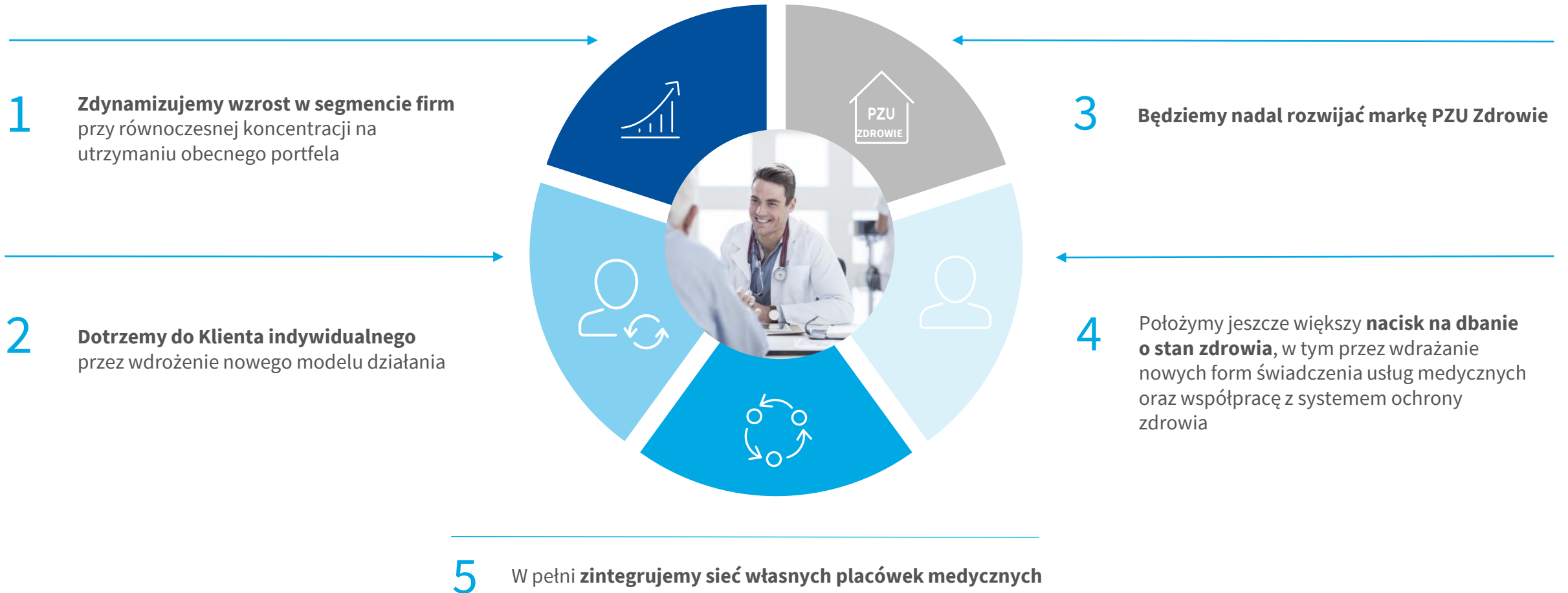
Szybka wypłata odszkodowania lub świadczenia

- **Sprawy obsługiwane w ciągu jednego dnia** - szybka ścieżka w obszarze świadczeniowym i majątkowym
- **Kompleksowa lub zaliczkowa wypłata odszkodowania w ciągu 24h** w przypadku szkód masowych
- Szybkość reakcji w przypadku wystąpienia szkód katastroficznych



Wierzmy, że dalszy wzrost jakości obsługi Klientów pozwoli nam **wzmocnić naszą pozycję najbardziej wiarygodnego ubezpieczyciela na rynku.**

Zrewolucjonizujemy rynek prywatnej opieki zdrowotnej przez koncentrację na naszych 5 priorytetach biznesowych.



1 Zdynamiczujemy wzrost w segmencie firm przy równoczesnej koncentracji na utrzymaniu obecnego portfela.



Wdrożymy nowy model zarządzania relacjami z Klientem

Działanie PZU

Przykładowa reakcja Klienta

Cykliczne omawianie raportu zdrowotnego i rekomendacje na podstawie zagregowanych danych

Decyzja Klienta o zmianie zakresu produktu

Spotkania z Pracownikami i odpowiedzi na pytania dotyczące produktów i procesów

Wzrost odsetka Pracowników przystępujących do umowy lub zdalnie umawiających wizytę

Rekomendacja działań profilaktycznych na podstawie np. wiedzy branżowej

Decyzja przedsiębiorstwa o zakupie szczepień dla Pracowników

1

2

3



Klient

PLN

Zwiększymy nasze przychody i wzmocnimy relacje z naszymi Klientami

przez wzrost sprzedaży abonamentów i badań medycyny pracy oraz wdrożenie nowego, proaktywnego modelu zarządzania relacjami z Klientem.

Zwiększymy sprzedaż abonamentów i badań medycyny pracy



Osiągniemy istotny wzrost przychodów wynikający z **budowy portfela, rozwoju sieci i wykorzystania efektu uczenia się**



Utrzymamy istniejący portfel m.in. przez wypracowanie **oferty indywidualnej kontynuacji** i wdrożenie telemedycyny w obszarze medycyny pracy



Będziemy dalej rozwijać nasze narzędzia i systemy, co przełoży się na **optymalizację zarządzania siecią dystrybucji**



Ulepszymy nasze procesy, aby **skrócić czas przeznaczony na czynności obsługowe, informacyjne** i koncentrację na pozyskiwaniu nowego biznesu

2

Dotrzemy do Klienta indywidualnego przez wdrożenie nowego modelu działania.

PZU Zdrowie jest doradcą medycznym, który zapewnia dostęp do spersonalizowanych usług opieki zdrowotnej o najwyższej jakości na rynku. Pomaga zadbać o zdrowie „tu i teraz”, **stawiając na profilaktykę**.

EKOSYSTEM ZDROWIA

Indywidualne potrzeby zdrowotne różnych Klientów, m.in.:



Profilaktyka



Zdrowie psychiczne



Leki



Opieka medyczna

Rozwiązania w zakresie opieki medycznej

Abonamenty

Ubezpieczenia

Pojedyncze usługi medyczne (FFS)

Finansowanie usług medycznych

Indywidualne potrzeby zdrowotne różnych Klientów, m.in.:



Sen



Zdrowe odżywianie



Sport



Uroda



Zrewolucjonizujemy rynek opieki zdrowotnej i stworzymy **ekosystem zdrowia**. Dzięki niemu na większą skalę dotrzemy do Klientów indywidualnych, zapewniając im **kompleksową ofertę produktów zdrowotnych i pokrewnych** (produkty sportowe¹ i finansowe).

1) Rozumiane jako m.in. karnety i abonamenty sportowe

3 Będziemy nadal rozwijać markę PZU Zdrowie.

Budowa świadomości i wizerunku marki

- Będziemy edukować w zakresie **zdrowia i profilaktyki**
- Przeprowadzimy **kampanie wizerunkowe** o szerokim zasięgu
- Zwiększymy **widoczność placówek PZU Zdrowie**



Koncentracja na doświadczeniu pacjenta

- Wdrożymy **standardy jakości obsługi Pacjenta PZU** wraz ze wsparciem systemowym w wybranych placówkach partnerskich



Zwiększanie częstotliwości kontaktu z marką

- Będziemy prowadzić **zaplanowaną i regularną komunikację w mediach społecznościowych**
- Będziemy **integrować wybrane placówki** współpracujące pod marką PZU Zdrowie
- Zaangażujemy Klientów w świat marki PZU Zdrowie, zachęcając do udziału m.in. w projektach społecznych, prewencyjnych i profilaktycznych



Będziemy konsekwentnie budować **świadomość i wizerunek marki PZU Zdrowie**. Osiągniemy to dzięki edukacji w zakresie zdrowia, aktywności w mediach społecznościowych i koncentracji na **najwyższej jakości obsługi Klienta**.

4

Położymy jeszcze większy nacisk na dbanie o stan zdrowia, w tym przez wdrażanie nowych form świadczenia usług medycznych oraz współpracę z systemem publicznym.



Podejmiemy kompleksowo do profilaktyki i prewencji

- Wprowadzimy, unikalną na rynku, **kompleksową ofertę badań i usług z zakresu profilaktyki**
- Zaoferujemy proste i tanie rozwiązania, dostępne w formie **jednorazowych świadczeń lub abonamentów**



Uruchomimy Domową Opiekę Medyczną

- Rozwiemy **zdalną opiekę medyczną**
- **Kompleksowo rozwiążemy problem** (pacjenci skrócą czas pobytu w szpitalu, a przy tym pozostaną pod profesjonalną opieką medyczną)



Zacieśnimy współpracę z publiczną służbą zdrowia

- Zdobędziemy kolejne **kontrakty NFZ** dla placówek własnych
- Optymalnie wykorzystamy zasoby ludzkie i powierzchnię w placówkach



Dzięki wdrożeniu innowacyjnych usług będziemy w stanie **lepiej dbać o zdrowie naszych Pacjentów i wesprzeć publiczną służbę zdrowia.**

5

W pełni zintegrujemy sieć własnych placówek medycznych.



Zintegrujemy sieć własnych placówek medycznych

- Dokończymy **transformację spółek w oddziały**
- Wdrożymy **standaryzację struktury i stanowisk w Centrach Medycznych**, co umożliwi skuteczniejsze porównywanie efektywności placówek i łatwiejsze zarządzanie inicjatywami



Zbudujemy nowy system operacyjny dla placówek

- Wdrożymy **nowy system zarządzania placówkami** rozwijany wspólnie z dostawcą
- Rozwiniemy w pierwszej kolejności **funkcjonalności najbardziej potrzebne PZU Zdrowie**



Będziemy efektywnie współpracować z siecią placówek Partnerskich

- Będziemy monitorować **efektywność kosztową placówek** i premiować najbardziej efektywne placówki
- Wdrożymy **innowacyjne standardy obsługi** w wybranych placówkach partnerskich
- Będziemy **komunikować się w sposób cyfrowy** z placówkami (np. wymiana dokumentacji medycznej)



Przez pełne zintegrowanie sieci własnych placówek medycznych, zbudowanie nowego systemu operacyjnego dla placówek i monitorowanie ich efektywności, będziemy mogli **zapewnić Pacjentom doskonałą obsługę**.

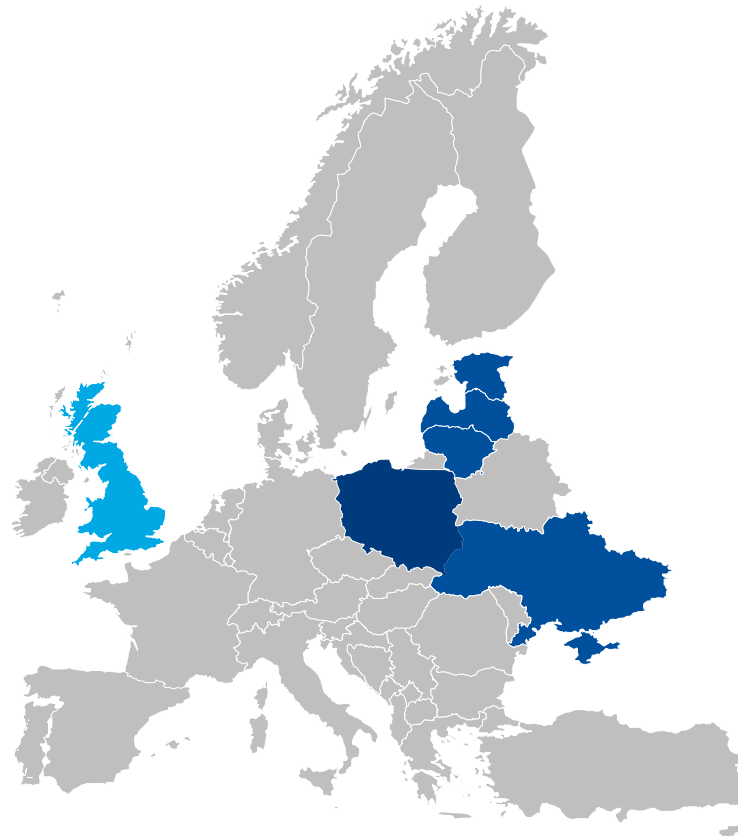
Stawiamy na dalszy rozwój organiczny w krajach bałtyckich i stale monitorujemy rynek pod kątem celów akwizycyjnych.



Podejście do ekspansji

W ramach ekspansji zagranicznej będziemy **monitorować rynki pod kątem potencjalnych akwizycji**. Wybierając cele akwizycji, będziemy kierować się tym, czy dany podmiot:

- działa na **jednym z kluczowych rynków dla Grupy PZU**, tj. ubezpieczeniowym, bankowym, zarządzania aktywami, zdrowia i rynkach pokrewnych,
- prowadzi działalność w **Europie Środkowo-Wschodniej**,
- należy w swojej dziedzinie **do TOP3 w danym kraju** lub ma potencjał, aby taką pozycję osiągnąć w ciągu kilku lat,
- daje po akwizycji **perspektywę osiągnięcia rentowności** na satysfakcjonującym poziomie.



Dalszy wzrost organiczny

Naszym strategicznym celem jest **utrzymanie 8-proc. udziału składki przypisanej brutto** z rynków zagranicznych w łącznym, rosnącym przypisie Grupy PZU.

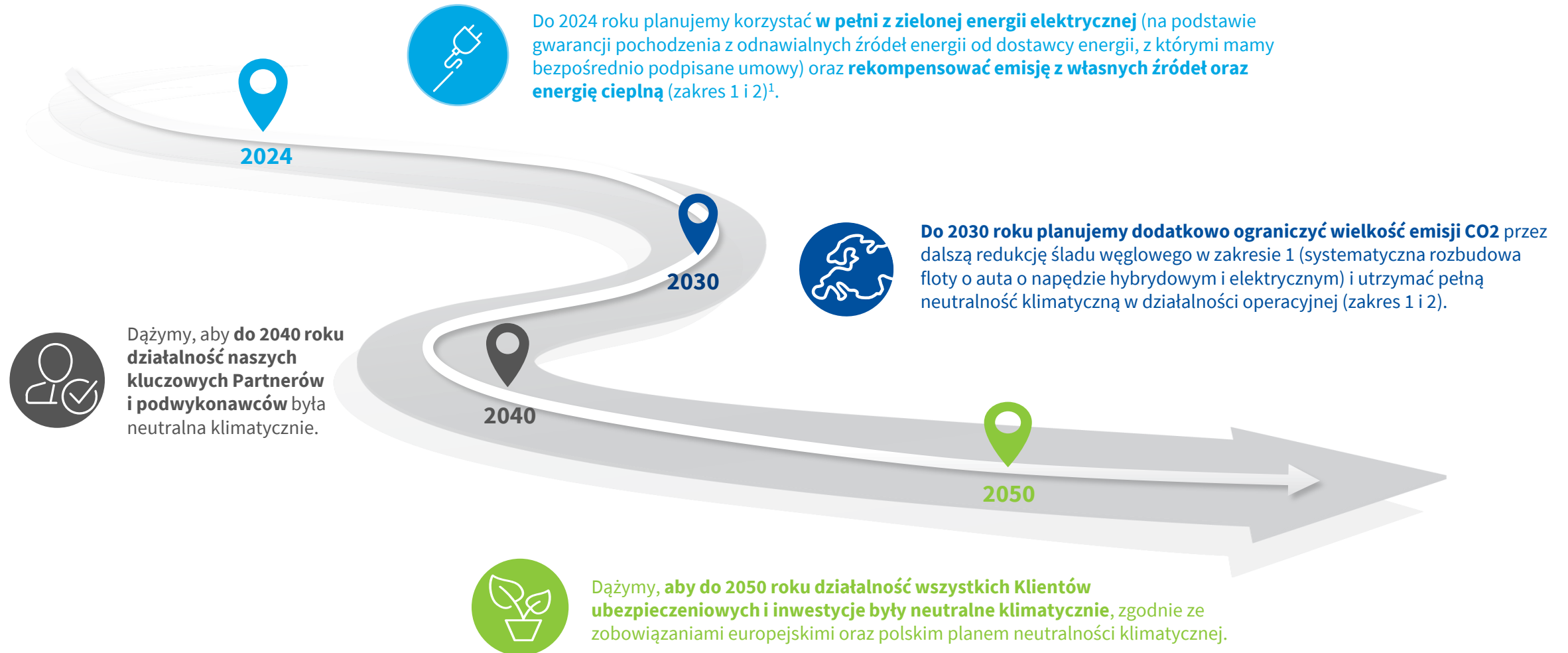
Zakładamy **wzrost organiczny, co najmniej w tempie wzrostu danego rynku** zagranicznego.

Cel strategiczny zrealizujemy:

- w **ubezpieczeniach majątkowych** w krajach bałtyckich przez zachowanie pozycji lidera i wejście do TOP3 w Estonii, utrzymanie stabilnej pozycji TOP10 na rynku ukraińskim,
- w **ubezpieczeniach życiowych** przez wejście do TOP3 na Litwie i Ukrainie.



Będziemy aktywnym uczestnikiem zielonej transformacji energetycznej...



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

...podejmując działania pozwalające na docelowe osiągnięcie neutralności klimatycznej...

Cele 2024

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

→ **Ocena pod kątem czynników ESG 55 proc. największych korporacyjnych Klientów ubezpieczeniowych** z sektorów wrażliwych na ryzyko ESG

→ Osiągnięcie **neutralności w zakresie emisji CO2 z własnej działalności** (zakres 1 i 2) dzięki ograniczeniu emisji, zakupie świadectw pochodzenia energii zielonej (w nieruchomościach własnych gdzie PZU i PZU Życie ma podpisane bezpośrednie umowy na dostawę energii elektrycznej) oraz rekompensacie emisji CO2

Działania

→ Działalność inwestycyjną prowadzimy z poszanowaniem **zasad zrównoważonego rozwoju**

→ Wspieramy **transformację energetyczną polskiej gospodarki** - do 2024 roku opracujemy strategię rozwoju portfela w branżach niskoemisyjnych i zrównoważonych do 2050 roku

→ Inwestujemy w produkty i sektory przyjazne dla klimatu, będziemy systematycznie **zwiększać udział zrównoważonych i zielonych inwestycji oraz funduszy w naszym portfelu**



Inwestycje

→ Konsekwentnie i odpowiedzialnie wspieramy naszych Klientów i społeczeństwo w drodze do **neutralności klimatycznej**

→ Do 2024 roku planujemy **rozbudowywać i powiększać swoją ofertę ubezpieczeniową wspierającą dekarbonizację** i proces zmiany miksu energetycznego

→ W sposób świadomy i odpowiedzialny zarządzamy **ryzykiem związanym ze swoją działalnością i transformacją klimatyczną**



Ubezpieczenia

→ Będziemy rekompensować bezpośrednią **emisję CO2 PZU i PZU Życie** w zakresie, w którym nie da się jej ograniczyć

→ **Ograniczymy zużycie zasobów** – wody, papieru, energii, tonerów, benzyny, oleju napędowego – będziemy korzystać z certyfikowanych materiałów i surowców

→ Zwiększymy **świadomość ekologiczną Pracowników**

→ Chcąc tworzyć odpowiedzialną organizację podejmującą decyzje wspierające zrównoważony rozwój, w pełni **włączymy czynniki ESG w proces zarządzania poszczególnymi kategoriami ryzyka**



Działalność operacyjna



... i zapewniające lepszą jakość życia naszych Pracowników i Klientów.

Cele 2024

- **10-15 mln odbiorców działań społecznych** z zakresu bezpieczeństwa i zrównoważonego stylu życia w ciągu roku
- **70 proc. Pracowników** objętych ofertą programu w zakresie dobrostanu (well-being)

- **Uwzględnienie celów ESG w celach strategicznych Spółek** i przekazanie ich do realizacji przez Wyższą Kadrę Kierowniczą
- **Uwzględnienie wymogów ESG w 70 proc. kluczowych procesów zakupowych**

Działania



- Konsekwentnie **wspieramy edukację i szkolenie uczestników ruchu drogowego** oraz prowadzimy kampanie społeczne podnoszące bezpieczeństwo na polskich drogach
- Jako lider rynku ubezpieczeń chcemy wyznaczać **standardy rynkowe i inspirować innych do działań poprawiających bezpieczeństwo** - dlatego podejmujemy inicjatywy na rzecz edukacji ubezpieczeniowej i przedsięwzięcia wspierające zrównoważony styl życia
- Będąc jednym z największych pracodawców w Polsce, kładziemy szczególny nacisk na **zdrowie i dobre samopoczucie naszych Pracowników** - wzmacniamy ich umiejętności, oferując im szeroki wachlarz szkoleń
- Zwracamy uwagę nie tylko na zdrowie fizyczne i jego profilaktykę, lecz także dbamy o **zapobieganie problemom zdrowia psychicznego**, które nasilają się zwłaszcza w okresie pandemii



Spółeczna odpowiedzialność

- Nieustannie rozwijamy i **wzmacniamy kulturę organizacyjną opartą na otwartości i etyce** oraz uświadamiamy naszych Pracowników, jaki sens kryje się za przestrzeganymi przez nas normami
- Jako lider rynku bierzemy na siebie odpowiedzialność za **kształtowanie odpowiedzialnych podstaw Pracowników** na każdym poziomie organizacji
- Mamy świadomość, że w istotny sposób wpływamy na rynek zamówień i **odpowiadamy za kształtowanie najwyższych standardów biznesowych w swoim otoczeniu** - oczekujemy, że nasi Partnerzy biznesowi będą przestrzegać Dobrych Praktyk Dostawców PZU i prowadzić swoją działalność w sposób zrównoważony i odpowiedzialny
- Chcemy być aktywnym członkiem kluczowych organizacji, które zajmują się tematyką zrównoważonego rozwoju i działają na polskim rynku - dlatego jedną z naszych ambicji jest **aktywny udział w forach wymiany doświadczeń i ciągłe doskonalenie rozwiązań funkcjonujących w sferze ESG**



Ład korporacyjny



Strategia **Grupy PZU** na lata 2021-2024

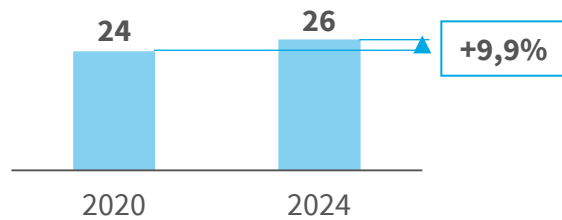
1. Grupa PZU 2020
2. W jakim otoczeniu działamy
3. Co chcemy osiągnąć
4. Jak to zrobimy
- 5. Grupa PZU 2024**



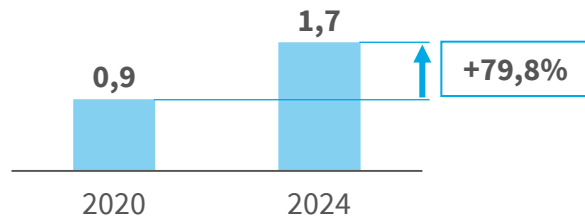
Sukces naszej strategii będziemy mierzyli wskaźnikami finansowymi...

Konsekwentnie będziemy **rozwijać naszą działalność**

Składka przypisana brutto PZU¹ (mld zł)

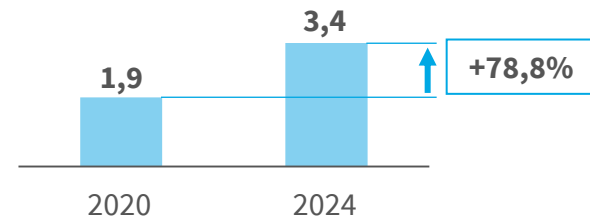


Przychody PZU Zdrowie (mld zł)

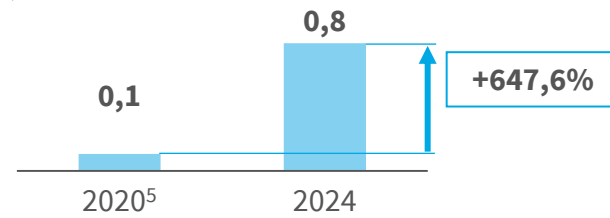


Znacząco **poprawimy wynik netto, przy wzroście kontrybucji** Banku Pekao i Alior Banku

Zysk netto PZU² (mld zł)

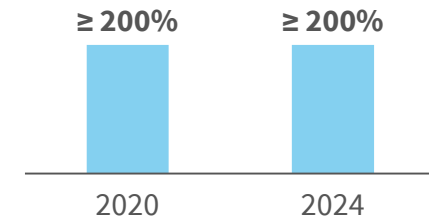


Kontrybucja banków do wyniku netto GPZU³ (mld zł)

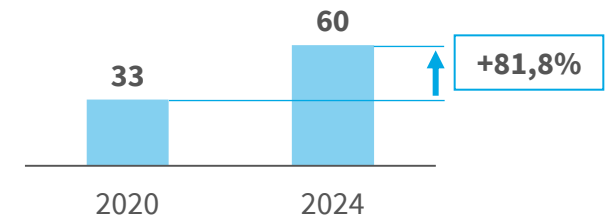


Zachowamy **wysoką stabilność kapitałową i zwiększymy wartość aktywów**, którymi zarządzamy

Wskaźnik Wyłacalność II (%)

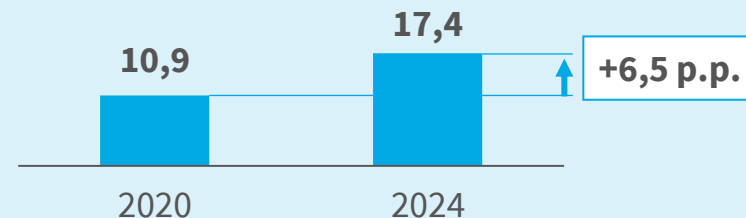


Aktywa pod zarządzaniem⁴ (mld zł)



W rezultacie osiągniemy **ponadprzeciętny zwrot z kapitału**

ROE PZU (%)



1) Składka przypisana brutto Grupy kapitałowej PZU
2) Zysk netto przypisany jednostce dominującej

3) Zysk netto przypisany jednostce dominującej
4) Aktywa Klientów zewnętrznych pod zarządzaniem TFI PZU, Pekao TFI i Alior TFI

5) Z wyłączeniem odpisu wartości firmy z tytułu nabycia Banku Pekao i Alior Banku (definicja w komentarzach uzupełniających)

... i wskaźnikami ESG, co pozwoli nam na osiągnięcie sukcesu finansowego w zrównoważony sposób.

Postawiliśmy sobie za cel **wspieranie rozwoju niskoemisyjnej gospodarki, dbając o zrównoważoną transformację**

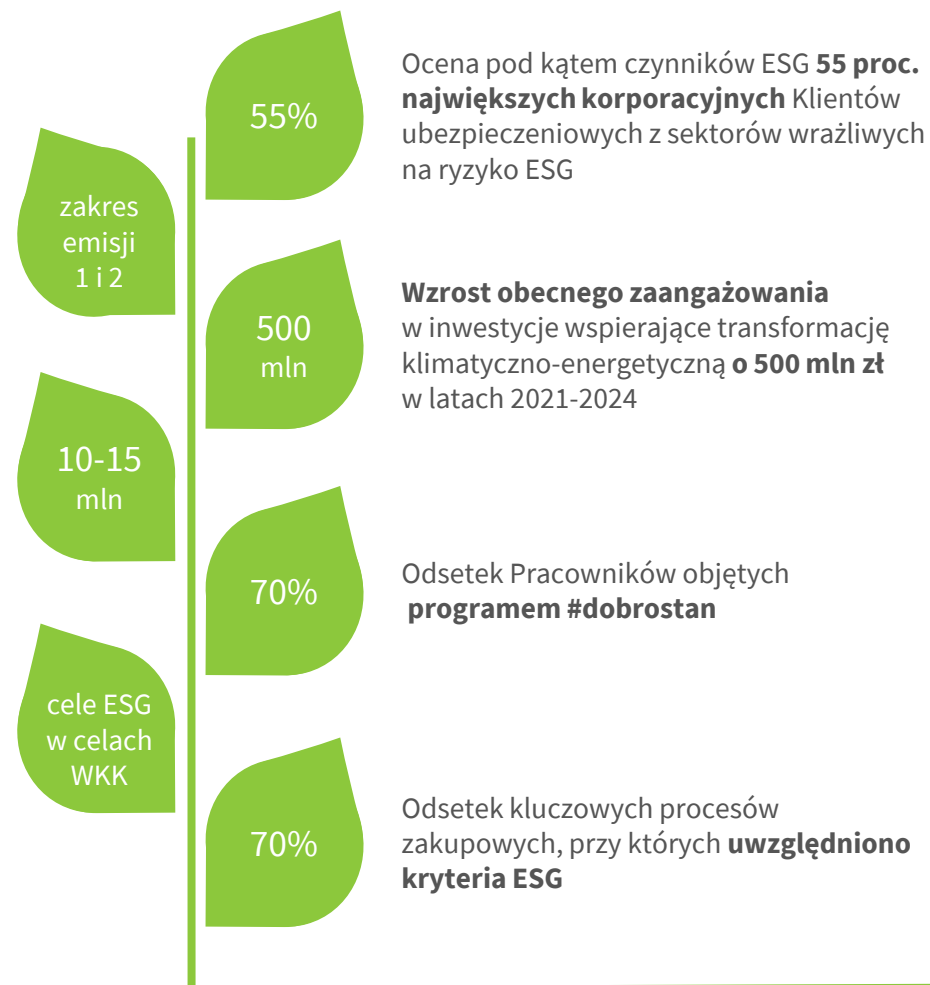
Chcemy zachęcić naszych Klientów i **lokalne społeczności do zrównoważonego i bezpiecznego stylu życia**

Zadbamy o **odpowiedzialne zarządzanie z uwzględnieniem czynników ESG**

Osiągnięcie neutralności klimatycznej działalności własnej dzięki ograniczeniu emisji, zakupie zielonej energii oraz rekompensacie emisji CO2

Liczba odbiorców działań społecznych z zakresu bezpieczeństwa i zrównoważanego stylu życia w ciągu roku

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



Nasze wskaźniki definiujemy w następujący sposób.

Wskaźniki finansowe

Nazwa	Definicja
Składka przypisana brutto Grupy Kapitałowej PZU	Roczna suma składki przypisanej brutto, wszystkich podmiotów wchodzących w skład Grupy Kapitałowej PZU, z wyłączeniem transakcji wewnątrzgrupowych
Przychody PZU Zdrowie	Roczna składka przypisana brutto z ubezpieczeń zdrowotnych (majątkowych i życiowych), roczne przychody z abonamentów, medycyny pracy, portalu moje PZU (Zdrowie), telemedycyny i wszystkich produktów wdrożonych w trakcie roku niezależnie od spółki będącej dystrybutorem oraz roczne przychody wszystkich posiadanych placówek
Zysk netto PZU przypisany jednostce dominującej	Roczny zysk netto osiągnięty przez Grupę Kapitałową PZU przypisany właścicielom jednostki dominującej
Kontrybucja banków do wyniku netto przypisanego jednostce dominującej	Roczna suma kontrybucji Banku Pekao i Alior Banku do zysku netto osiągniętego przez Grupę Kapitałową PZU, przypisanego właścicielom jednostki dominującej
Wskaźnik Wypłacalność II	Iloraz środków własnych i kapitałowego wymogu wypłacalności (SCR)
Aktywa pod zarządzaniem	Aktywa Klientów zewnętrznych pod zarządzaniem TFI PZU, Pekao TFI i Alior TFI
ROE PZU	Zwrot z kapitału własnego przypisanego właścicielom jednostki dominującej (ROE)

Wskaźniki ESG

Nazwa	Definicja
Osiągnięcie neutralności klimatycznej działalności własnej dzięki ograniczeniu emisji, zakupie zielonej energii oraz offsetowaniu	Neutralność klimatyczna PZU i PZU Życie w obszarze emisji z zakresu 1 i zakresu 2 osiągnięta przez działania ograniczające emisje, zakup energii elektrycznej pochodzącej z OZE (w nieruchomościach własnych, gdzie PZU i PZU Życie ma podpisane bezpośrednie umowy na dostawę energii elektrycznej) oraz program rekompensowania emisji własnych i energii elektrycznej zakupionej z innych źródeł niż OZE.
% największych korporacyjnych Klientów ubezpieczeniowych z sektorów wrażliwych na ryzyko ESG, ocenionych pod kątem czynników ESG	ZAKRES 1 Emisje bezpośrednie powstałe w wyniku spalania paliw w źródłach stacjonarnych bądź mobilnych, będących własnością firmy bądź przez nią nadzorowanych, emisji powstałych w wyniku zachodzących procesów technologicznych czy ułatwiających się czynników chłodniczych. ZAKRES 2 Pośrednie energetyczne emisje powstałe w wyniku zużywania importowanej (zakupionej czy dostarczonej z zewnątrz) energii elektrycznej, ciepłej, pary technologicznej, chłodu (w praktyce emisje GHG powstają w miejscu wytworzenia tych mediów).
Wzrost obecnego zaangażowania w inwestycje wspierające transformację klimatyczno-energetyczną	Procent kluczowych korporacyjnych Klientów ubezpieczeniowych ocenionych pod kątem czynników ESG. Kryteria ESG zostaną wypracowane w roku 2021, screening i ocena zostaną przeprowadzone w kolejnych latach. Poddane ocenie zostanie 55% Klientów z określonej w 2021 roku części portfela Klientów. Poziom kryteriów ESG będzie miał charakter motywujący, a nie wykluczający dla Klientów.
Liczba odbiorców działań społecznych z zakresu bezpieczeństwa i zrównoważonego stylu życia w ciągu roku	Wzrost zaangażowania rozumianego jako zobowiązanie do inwestycji w technologie wspierające transformację energetyczną tj. głównie w branżę Odnawialnych Źródeł Energii, w ramach środków Grupy PZU.
% Pracowników objętych programem w zakresie dobrostanu (well-being)	Suma odbiorców wszystkich działań społecznych, w tym kampanii społecznych, działań prewencyjnych, programów profilaktycznych prowadzonych dla Klientów korporacyjnych oraz masowych uzyskiwana rocznie.
% kluczowych procesów zakupowych uwzględniających wymogi ESG	Odsetek Pracowników, którzy przynajmniej raz skorzystali z działania oferowanego w ramach Pracowniczego programu w zakresie dobrostanu.
	Kluczowe procesy zakupowe dla towarów i usług, w odniesieniu dla których zdiagnozowano ryzyka ESG.

Wykaz skrótów



Skrót	Rozwinięcie	Tłumaczenie
AI	Artificial Intelligence	Sztuczna inteligencja
Alior Bank	Alior Bank Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie.	
Bank Pekao	Bank Polska Kasa Opieki Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie.	
CAGR	Compound Annual Growth Rate	Skumulowany roczny wskaźnik wzrostu
CPI	Consumer Price Index	Wskaźnik cen towarów i usług konsumpcyjnych
CRM	Customer Relationship Management	Zarządzanie relacjami z Klientami
DPS	Dividend per share	Dywidenda wypłacana przez spółkę w przeliczeniu na akcję
EPS	Earnings per share	Zysk osiągnięty przez spółkę w przeliczeniu na akcję
ESG	Environmental, Social and Corporate Governance	Działania spółki z punktu widzenia ich wpływu na ochronę środowiska, dbanie o społeczeństwo i ład korporacyjny
EU27	27 European Union countries	27 krajów Unii Europejskiej (po wystąpieniu Wielkiej Brytanii)
FFS	Fee for service	Oplata za usługę
IoT	Internet of Things	Internet rzeczy
IZFiA	Izba Zarządzających Funduszami i Aktywami	
KNF	Komisja Nadzoru Finansowego	
NPS	Net Promoter Score	Miernik lojalności Klienta
OFE	Otwarty Fundusz Emerytalny	
PIU	Polska Izba Ubezpieczeń	
PKB	Produkt Krajowy Brutto	
PPE	Pracowniczy Program Emerytalny	
PPK	Pracownicze Plany Kapitałowe	
PZU	Powszechny Zakład Ubezpieczeń Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie (PZU SA) i Powszechny Zakład Ubezpieczeń na Życie Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie (PZU Życie SA)	
ROE	Return on equity	Wskaźnik rentowności kapitału własnego
TFI	Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych	
TUW	Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych	

Wykaz komentarzy uzupełniających



Niniejsza Strategia obejmuje działania strategiczne w perspektywie lat 2021-2024, w odniesieniu do działalności zarówno Powszechnego Zakładu Ubezpieczeń Spółka Akcyjna (PZU SA) jak i Powszechnego Zakładu Ubezpieczeń na Życie Spółka Akcyjna (PZU Życie SA) oraz innych podmiotów Grupy PZU, w zakresie ich wpływu na działalność Grupy Kapitałowej PZU SA.

Zakres	Komentarz
22 mln unikalnych Klientów	Szacunek dla wspólnej bazy PZU SA, PZU Życie SA, PTE PZU, TFI PZU, Link4, Bank Pekao, Alior Bank obejmującej niepowtarzających się w bazach ww. podmiotów Grupy PZU Klientów indywidualnych i małe firmy, w tym osoby fizyczne prowadzące jednoosobową działalność gospodarczą.
Portfel Główny	Portfel lokat PZU SA i PZU Życie SA, z wyłączeniem aktywów podporządkowanych i produktów inwestycyjnych.
Odpis wartości firmy z tytułu nabycia Banku Pekao i Alior Banku	Odpisy z tytułu utraty wartości wartości firmy powstałej w wyniku nabycia Alior Banku i Pekao.
Różnice procentowe	Różnice procentowe między wartościami dla lat 2020 i 2024, które są prezentowane na wykresach, w komentarzach czy tytułach, są liczone dla wartości w tysiącach złotych. Wartości na lata 2020 i 2024, które są przedstawiane na wykresach, w komentarzach czy tytułach, zostały dla celów wizualnych zaokrąglone do mln lub mld złotych. W związku z tym różnice procentowe między wartościami dla lat 2020 i 2024 mogą różnić się nieznacznie od wartości, które wynikałyby z wyliczeń dla danych, które są pokazane na wykresach, w komentarzach czy tytułach, z powodu dokonanych zaokrągleń.
Polityka dywidendowa	1) 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. 2) Przy określeniu dywidendy uwzględniane są rekomendacje organu nadzoru w zakresie dywidendy. Powyższe założenia mogą zostać zmienione w przypadku istotnych zmian otoczenia zewnętrznego, w tym makroekonomicznego, prawnego, istotne zmiany na skutek wdrożenia MSSF17 mogą wpłynąć na ostateczny kształt polityki dywidendowej do roku 2024.

Zastrzeżenia prawne

Ta prezentacja ma charakter wyłącznie informacyjny i nie zawiera kompletnej ani całościowej analizy finansowej lub handlowej PZU ani Grupy PZU. Nie przedstawia również jej pozycji i perspektyw w całościowy sposób. PZU przygotował tę prezentację z należytą starannością, jednak może ona zawierać pewne nieścisłości lub opuszczenia. Dlatego zalecamy, aby każda osoba zamierzająca podjąć decyzję inwestycyjną odnośnie do jakichkolwiek papierów wartościowych wyemitowanych przez PZU lub jej spółkę zależną opierała się na informacjach ujawnionych w oficjalnych komunikatach PZU. Sporządzamy je i publikujemy zgodnie z przepisami prawa obowiązującymi PZU. Ta prezentacja może zawierać stwierdzenia dotyczące przyszłości. Nie mogą być one jednak odbierane i traktowane jako zapewnienie lub projekcję oczekiwanych przyszłych wyników PZU lub Grupy PZU.

Stwierdzenia dotyczące oczekiwań odnośnie do przyszłych wyników finansowych nie są gwarancją ich osiągnięcia w przyszłości. Są oparte na bieżących oczekiwaniach lub poglądach członków Zarządu PZU i zależą od szeregu czynników, które mogą powodować, że faktyczne wyniki będą różnić się od wyników opisanych w tym dokumencie. Wiele spośród tych czynników pozostaje poza wiedzą, świadomością i kontrolą spółki czy możliwością ich przewidzenia.

Na podstawie tej prezentacji nie mogą zostać udzielone żadne zapewnienia ani oświadczenia. PZU, jego dyrektorzy, członkowie kierownictwa lub przedstawiciele takich osób nie ponoszą odpowiedzialności z jakiegokolwiek tytułu w związku z dowolnym wykorzystaniem tej prezentacji lub informacji w niej zawartych. Ponadto żadne zawarte w niej informacje nie stanowią zobowiązania ani oświadczenia PZU, jego kierownictwa, dyrektorów, Akcjonariuszy, podmiotów zależnych lub przedstawicieli takich osób.

Prezentacja została sporządzona wyłącznie w celach informacyjnych. Nie stanowi rekomendacji, porady inwestycyjnej, oferty kupna bądź sprzedaży, sposobu na pozyskanie ofert kupna lub sprzedaży jakichkolwiek papierów wartościowych, instrumentów lub uczestnictwa w jakimkolwiek przedsięwzięciu handlowym. Ta prezentacja nie jest ofertą ani zaproszeniem do zakupu bądź zapisu na jakiegokolwiek papierze wartościowe w dowolnej jurysdykcji. Postanowienia w niej zawarte nie będą stanowić podstawy jakiegokolwiek umowy, zobowiązania lub decyzji inwestycyjnej. Nie należy też na niej polegać w związku z jakąkolwiek umową, zobowiązaniem lub decyzją inwestycyjną.

Prezentacja nie jest przeznaczona do rozpowszechniania na terytorium państw, w których rozpowszechnianie informacji w niej zawartych może podlegać ograniczeniom lub być zakazane przez prawo.