



Raport Półroczny 2024

Sprawozdanie Zarządu z działalności
Grupy Kapitałowej PZU za I półrocze 2024 roku

pzu.pl

Dbamy o to, co w życiu jest
najważniejsze.

UBEZPIECZENIA | ZDROWIE | INWESTYCJE | BANKOWOŚĆ



Spis treści

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

1. Charakterystyka Grupy PZU	16
1.1. Produkty i usługi	17
1.2. Marka	19
1.3. Misja, wizja i wartości	20
1.4. Kamienie milowe w rozwoju Grupy PZU	22
1.5. Struktura Grupy PZU	23
2. Model biznesowy	25
2.1. Działalność operacyjna	26
2.1.1. Ubezpieczenia	26
2.1.2. Opieka zdrowotna	30
2.1.3. Inwestycje	31
2.1.4. Bankowość	32
2.1.5. Pozostałe obszary	35
2.2. Sprzedaż i dystrybucja	37
2.2.1. Produkty ubezpieczeniowe	37
2.2.2. Produkty zdrowotne	41
2.2.3. Produkty inwestycyjne	43
2.2.4. Produkty bankowe	44
3. Otoczenie zewnętrzne	46
3.1. Najważniejsze trendy gospodarcze w Polsce i za granicą	47
3.1.1. Sytuacja w gospodarce światowej	47
3.1.2. Trendy w polskiej gospodarce	47
3.1.3. Otoczenie zewnętrzne w krajach bałtyckich i w Ukrainie	48
3.2. Rynki ubezpieczeniowe, na których działają spółki Grupy PZU	51
3.3. Rynek opieki zdrowotnej w Polsce	55
3.4. Rynek bankowy w Polsce	56
3.5. Rynki finansowe w Polsce i na świecie	57
3.5.1. Globalny i lokalny rynek akcji i obligacji	57
3.5.2. Rynek funduszy inwestycyjnych i emerytalnych w Polsce	59
3.5.3. Istotne czynniki dla notowań akcji PZU	59
3.6. Regulacje dotyczące rynku ubezpieczeń i rynków finansowych w Polsce	62
3.7. Czynniki, w tym zagrożenia i ryzyka, które mogą mieć wpływ na działalność i wyniki Grupy PZU w II półroczu 2024 roku i w średnim terminie	64
3.7.1. Czynniki makroekonomiczne i geopolityczne	64
3.7.2. Czynniki prawno-regulacyjne	65
3.7.3. Czynniki rynkowe, specyficzne dla sektorów, w których działa Grupa PZU	67
4. Strategia i perspektywy	70
4.1. Ambicje strategiczne do roku 2024	71
4.2. Realizacja strategii w I półroczu 2024 roku	74
4.3. Ambicje ESG na lata 2030-2050	81
5. Zarządzanie ryzykiem	83
5.1. Profil ryzyka Grupy PZU	84
5.2. System zarządzania ryzykiem	93
6. Wyniki i dywidenda	96
6.1. Główne czynniki mające wpływ na osiągnięty wynik finansowy	97
6.2. Dochody i koszty Grupy PZU	100
6.3. Struktura aktywów i pasywów Grupy PZU	103
6.4. Udział segmentów branżowych w tworzeniu skonsolidowanego wyniku	105
6.5. Zarządzanie kapitałem i dywidenda	114
6.5.1. Polityka kapitałowa i dywidendowa	114
6.5.2. Współczynniki wypłacalności	114
6.5.3. Wypłata dywidendy	115
6.6. Rating finansowy	117





7. Ład korporacyjny	120
7.1. Firma audytorska przeprowadzająca badania sprawozdań finansowych.....	121
7.2. Akcjonariusze i papiery wartościowe emitenta	122
7.3. Kalendarium publikacji raportów Grupy PZU w 2024 roku	125
8. Pozostałe oświadczenia	126
9. Załączniki	129
9.1. Słownik terminów.....	130
9.2. Alternatywne Pomiary Wyników.....	133





Grupa PZU

#1

największa grupa ubezpieczeniowo-
bankowa w Europie Środkowo-Wschodniej¹

22 mln

klientów

99%

najbardziej rozpoznawalna marka
ubezpieczeniowa w Polsce²

A- / positive³

stabilny model biznesowy oparty
na silnych fundamentach

44,5 mld zł

kapitalizacji giełdowej⁴

silny bilans

wypłacalność II powyżej 200%⁵

1) Według aktywów

2) Stały monitoring marki, CAWI, nat-rep 18-65, N = 5 000, dane za styczeń-czerwiec 2024 rok;
odsetek badanych z grupy docelowej deklarujących znajomość marki wskazując ją
na liście różnych marek ubezpieczeniowych

3) Rating S&P, 28 maja 2024 roku

4) Na 30 czerwca 2024 roku

5) 205%, dane po I kwartale 2024 roku, nieaudytowane





Grupa PZU

Procentowy udział w wyniku operacyjnym (skorygowanym o udziały PZU w bankach w I półroczu 2024 roku)

54,0%

UBEZPIECZENIA

produkty inwestycyjne i emerytalne



5,9%

UBEZPIECZENIA



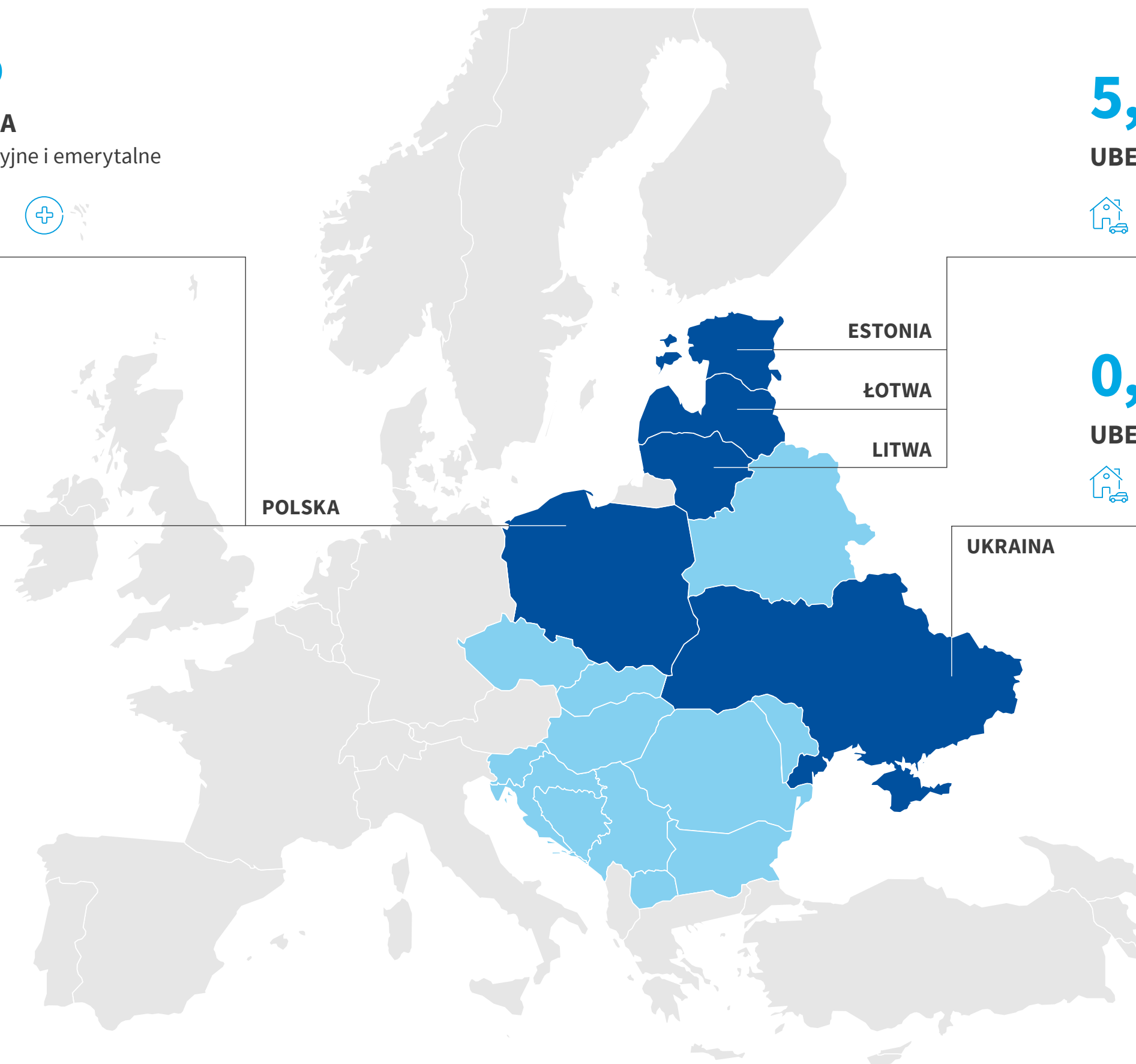
39,7%

BANKOWOŚĆ



0,4%

UBEZPIECZENIA



LEGENDA

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





Grupa PZU

Pozycja rynkowa spółek Grupy PZU

LEGENDA

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

POLSKA

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

LITWA

	#1	
	#6	

ŁOTWA

	#1	
--	----	--

ESTONIA

	#4	
--	----	--

UKRAINA*

	#10	
	#4	



*) na 31.12.2023





Podsumowanie wyników I półrocza 2024 roku

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

W I półroczu 2024 roku skorygowany zwrot z kapitału własnego (aROE) wyniósł 17,4%. Zysk netto przypisany właścicielom jednostki dominującej osiągnął 2 446 mln zł wobec 2 688 mln zł w I półroczu 2023 roku.

Grupa PZU odnotowała wzrost przychodów z ubezpieczeń o 1 282 mld zł do poziomu 14 295 mld zł.

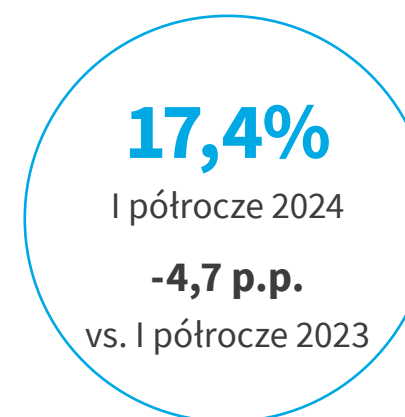
Przychody brutto z ubezpieczeń (mld zł)



Zysk netto przypisany właścicielom jednostki dominującej (mld zł)



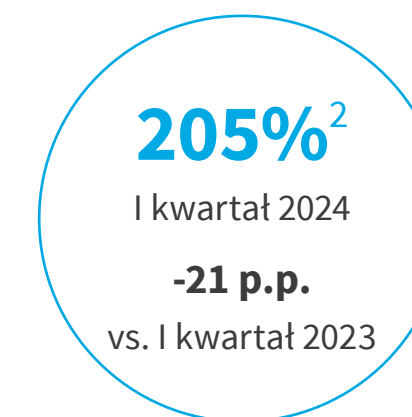
aROE¹



Cel 2024

15,5%

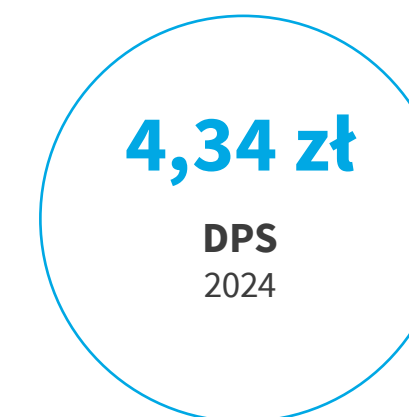
Wypłacalność II



Cel 2024

≥200%

Dywidenda



Cel 2024

współczynnik wypłaty
50%-100%

Neutralność klimatyczna



Cel 2024

Osiągnięcie neutralności klimatycznej działalności własnej (Scope 1 i 2)³

- 1) skorygowany zwrot z kapitału własnego, obliczany na bazie kapitału z wyłączeniem skumulowanych innych dochodów całkowitych dotyczących przychodów i kosztów finansowych z ubezpieczeń oraz z reasekuracji
- 2) Dane nie podlegające audytowi ani przeglądowi biegłego rewidenta.
- 3) Osiągnięcie neutralności klimatycznej działalności własnej (Zakres 1 i 2) dzięki ograniczeniu emisji, zakupowi zielonej energii oraz rekompensacie emisji CO₂.



Podsumowanie wyników I półrocza 2024 roku

UBEZPIECZENIA

Majątkowe i pozostałe osobowe w Polsce

Przychody brutto z ubezpieczeń majątkowych (mld zł)



Wskaźnik mieszany COR (%)



Na życie w Polsce

Przychody brutto z ubezpieczeń na życie (mld zł)



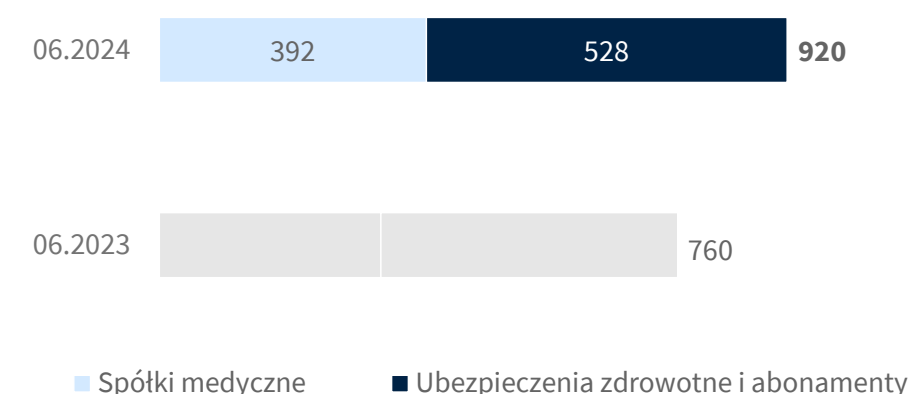
Marża operacyjna ubezpieczeń grupowych i IK* (%)



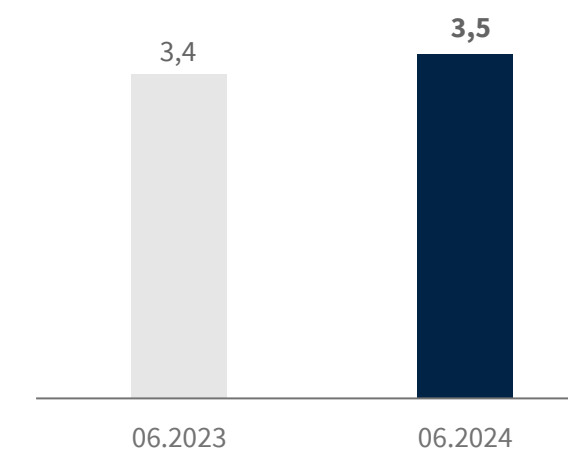
*) Indywidualnie Kontynuowane

ZDROWIE

Przychody filaru Zdrowie (mln zł)



Liczba umów (mln)

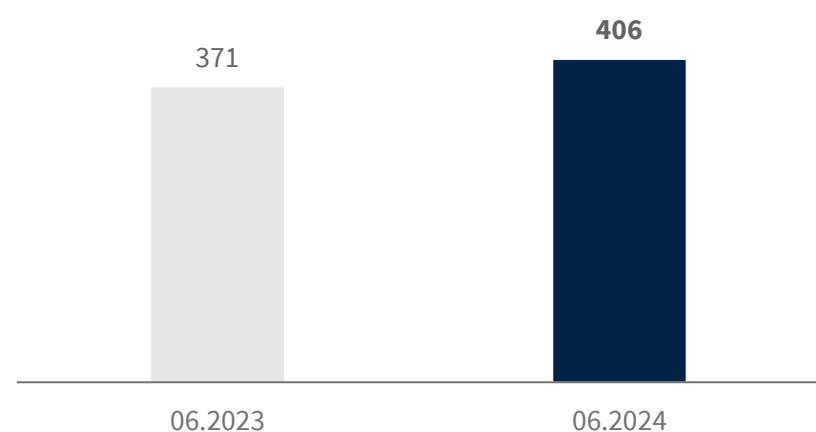




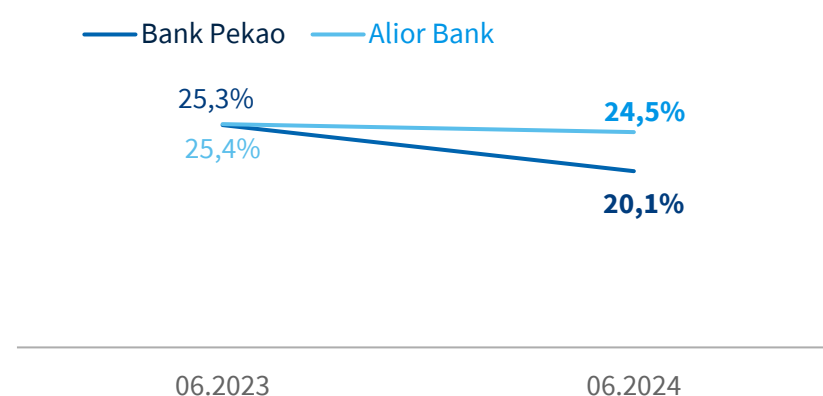
Podsumowanie wyników I półrocza 2024 roku

BANKOWOŚĆ

Aktywa bankowe w Grupie PZU (mld zł)



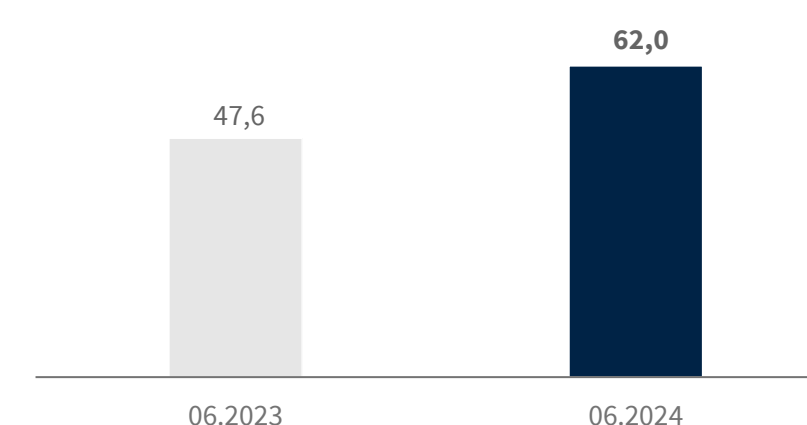
ROE (rentowność kapitałów własnych) banków* (%)



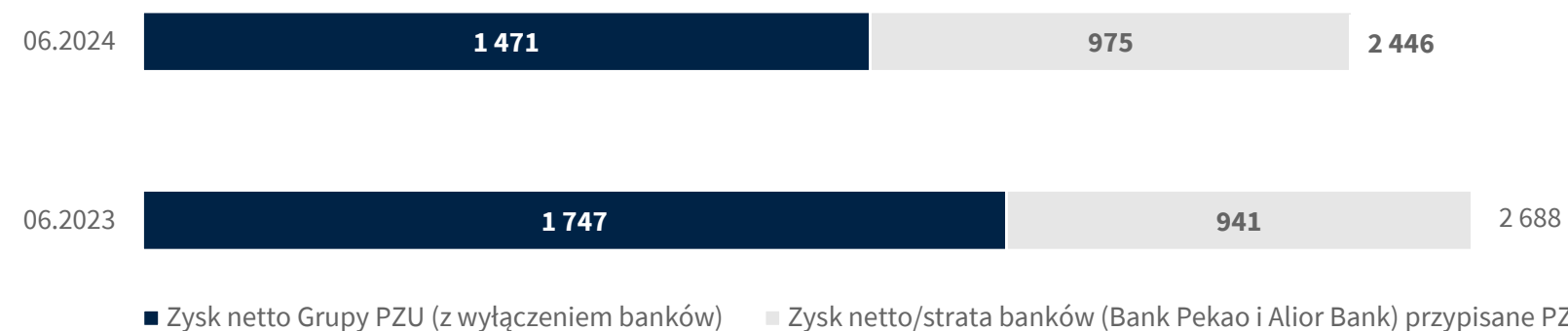
*) na podstawie sprawozdań i prezentacji Banku Pekao i Alior Banku

INWESTYCJE

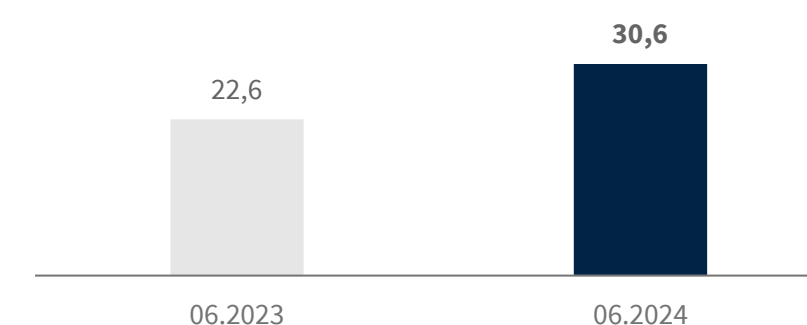
Aktywa klientów zewnętrznych TFI PZU i PTE PZU (mld zł)



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



Aktywa klientów TFI Pekao i TFI Alior (mld zł)



*) bez uwzględnienia wyłączeń konsolidacyjnych

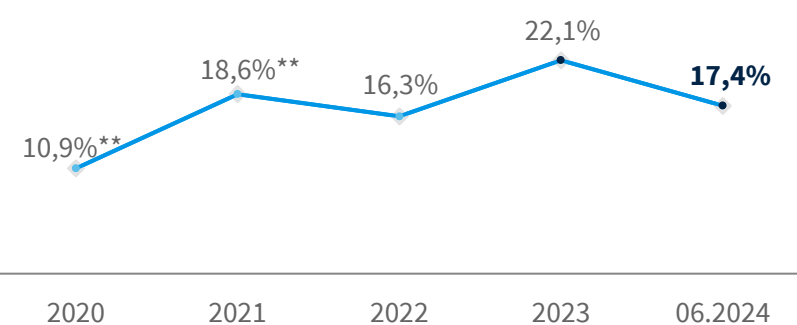




Podsumowanie wyników I półrocza 2024 roku

WYBRANE WSKAŹNIKI

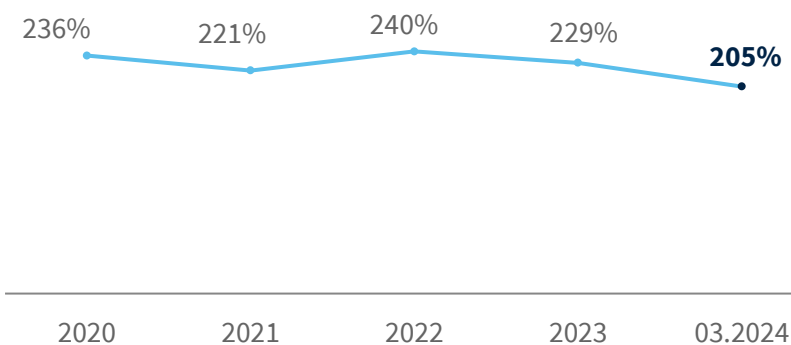
aROE (rentowność kapitałów własnych)* (%)



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

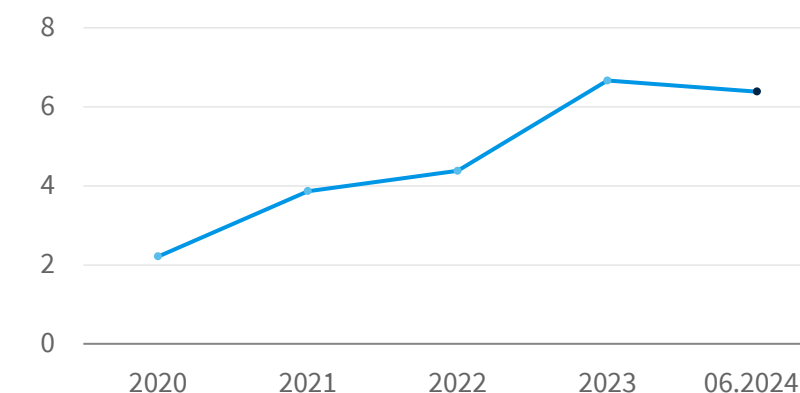
***) ROE – zwrot z kapitału własnego przypisany właścicielom jednostki dominującej

Wyptalność II* (%)



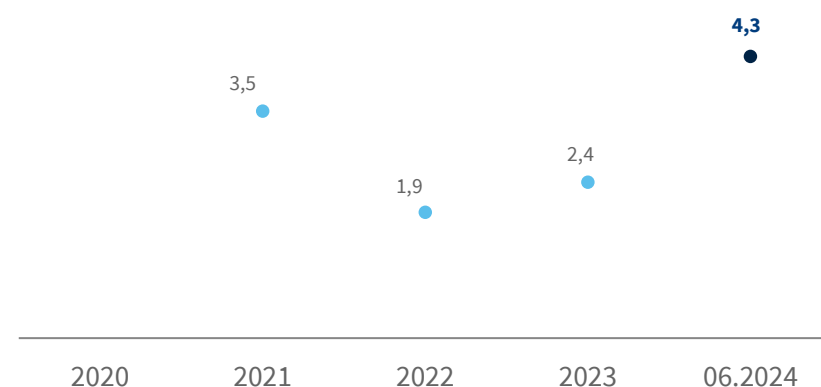
*) dane na I kwartał 2024 nie podlegają badaniu ani przeglądowi biegłego rewidenta

EPS (zysk na akcję) (zł)

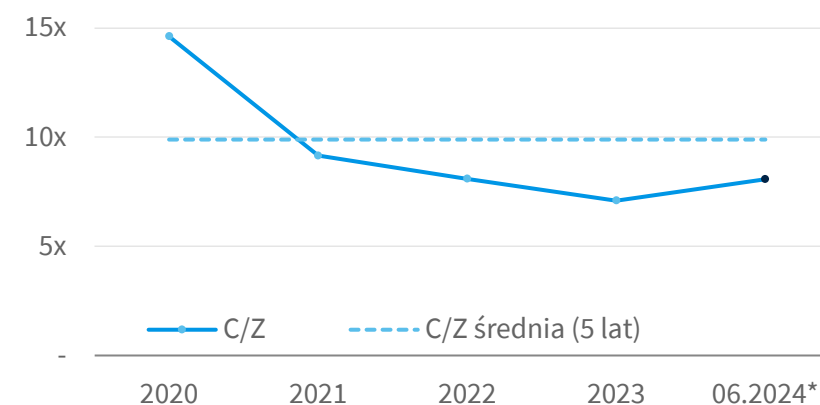


*) dane wg standardu MSSF17; narastająco za 12 miesięcy

DPS (dywidenda na akcję) (zł)

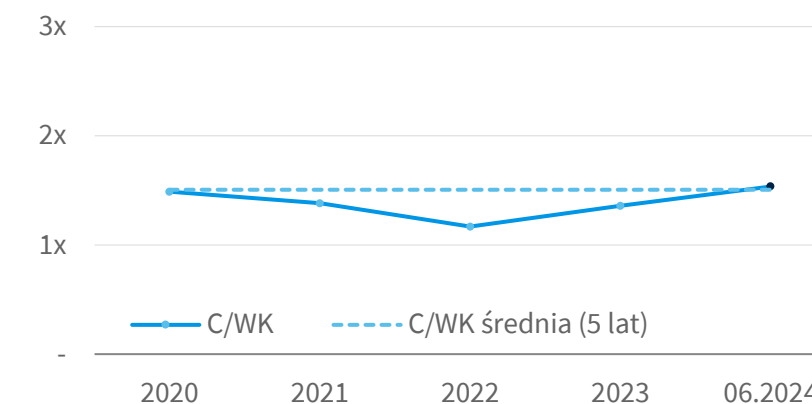


C/Z (cena do zysku na akcję)



*) dane wg standardu MSSF17; narastająco za 12 miesięcy

C/WK (cena do wartości księgowej na akcję)



Część ze wskaźników przedstawionych na wykresach to Alternatywne Pomiary Wyników (APM) w rozumieniu Wytycznych Europejskiego Urzędu Nadzoru Giełd i Papierów Wartościowych (ESMA) nr 2015/1415. Definicje, podstawa obliczania oraz wyjaśnienie zastosowania znajdują się w [Rozdziale 9.2. Alternatywne Pomiary Wyników](#).



Podsumowanie wyników I półrocza 2024 roku

Podstawowe dane skonsolidowane Grupy Kapitałowej PZU za I półrocze w latach 2022-2024, MSSF 17 (mln zł)

	I półrocze 2022	I półrocze 2023 ³	I półrocze 2024
A) Grupa PZU z wyłączeniem Alior Banku i Banku Pekao			
Przychody brutto z ubezpieczeń	12 045	13 013	14 295
Przychody netto z ubezpieczeń	11 508	12 289	13 397
Koszty (netto) usług ubezpieczenia	(9 607)	(10 299)	(11 797)
Odszkodowania i świadczenie ubezpieczeniowe netto ¹	(6 761)	(7 095)	(8 106)
Koszty administracyjne	(962)	(1 118)	(1 214)
Amortyzacja przepływów pieniężnych z tytułu akwizycji	(1 894)	(2 131)	(2 331)
Amortyzacja komponentu straty	574	517	532
Utworzenie komponentu straty	(564)	(472)	(678)
Wynik z usług ubezpieczenia	1 901	1 990	1 600
Przychody finansowe netto ²	232	570	570
Przychody i koszty finansowe z ubezpieczeń	249	(873)	(838)
Wynik z działalności inwestycyjnej – alokowany do segmentów ubezpieczeniowych	(17)	1 443	1 408
Zysk netto przypisany właścicielom jednostki dominującej	1 426	1 747	1 471
B) Banki: Alior Bank i Bank Pekao			
Zysk netto przypisany właścicielom jednostki dominującej	407	941	975
(A+B) Zysk netto przypisany właścicielom jednostki dominującej	1 833	2 688	2 446

1) przychody i koszty finansowe z ubezpieczeń i reasekuracji oraz wynik z inwestycji alokowany do segmentów działalności ubezpieczeniowej

2) z wyłączeniem komponentu inwestycyjnego i z rozwinięciem rezerwy szkodowej z lat ubiegłych

3) dane przekształcone





Oceny ratingowe

Rating kredytowy oraz rating siły finansowej

A-

POZYTYWNA

28 maja 2024 roku agencja S&P Global Ratings podtrzymała ocenę ratingową Grupy PZU na poziomie A-, jednocześnie podnosząc perspektywę ratingową ze stabilnej do pozytywnej.

Analicyści agencji wskazali m.in. na dobre wyniki operacyjne Grupy PZU w 2023 roku i w I kwartale 2024 roku, a także solidną pozycję kapitałową i znaczące bufory kapitałowe nawet w skrajnych scenariuszach stress testów. Perspektywa pozytywna wskazuje, że agencja może rozważyć podniesienie oceny ratingowej, jeśli Grupa PZU nadal będzie przechodzić

z powodzeniem hipotetyczne testy warunków skrajnych, a jej efektywność w obszarze ubezpieczeń i bankowości pozostanie wysoka i stabilna.

W uzasadnieniu dokonanej zmiany perspektywy agencja doceniła Grupę PZU za udokumentowane osiągnięcia w realizacji strategii, w tym ambitnych celów postawionych przed biznesem ubezpieczeniowym i bankowym. Wskazano też wysoki zysk netto i zwrot na kapitale w 2023 roku, znacząco lepsze od rezultatów konkurentów w kraju i za granicą, oraz kontynuację dobrych wyników w I kwartale 2024 roku.

S&P oczekuje, że Grupa PZU będzie wciąż osiągać wyniki lepsze od konkurentów, wypracowując w latach 2024-2026 roczne zyski na poziomie 3,6-5,5 mld zł, co przełoży się na zwrot na kapitale w przedziale 13-17%.

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











Ratingi ESG

Zrównoważone zarządzanie wpływem na czynniki Environmental, Social i Governance (ESG), to nie tylko część strategii Grupy PZU, ale również przejrzyste raportowanie oraz ocena agencji specjalizujących się w analizie wskaźników niefinansowych. Wyniki ratingów ESG są wykorzystywane przez interesariuszy PZU,

a w szczególności przez inwestorów do podejmowania decyzji inwestycyjnych. W PZU z kolei ratingi służą jako pomoc w identyfikowaniu obszarów, w których może się jeszcze poprawić lub lepiej komunikować swoje działania. Poniższa tabela przedstawia jak agencje ratingowe oceniły zarządzanie kwestiami ESG.

	3,4	PZU jest częścią indeksu FTSE4Good Index Series, który został stworzony w ramach światowych indeksów FTSE Russell by mierzyć wyniki firm demonstrujących silne praktyki ESG. PZU osiągnął wynik 3,4 (w skali od 0 do 5, w której 5 jest oceną najwyższą). W sektorze ubezpieczeń PZU uplasował się w 42 percentylu.
Moody's Analytics	42/100	W 2024 roku, Moody's Analytics przyznał PZU 42/100 punktów w ocenie ESG. Wynik był o 5 punktów wyższy niż poprzedni (37 punktów) i o 5 punktów niższy niż średnia w sektorze (47).
	BB	W 2023 roku PZU otrzymał ocenę BB (w skali od AAA do CCC) w MSCI ESG Ratings. MSCI ESG Research dostarcza rating w skali od AAA (lider) do CCC (wykazujący braki) według ekspozycji na specyficzne dla danej branży ryzyka ESG i zdolność do zarządzania tymi ryzykami w porównaniu z podobnymi spółkami ¹ .
	35/100	PZU otrzymał 35/100 punktów w ocenie zrównoważonego rozwoju – Corporate Sustainability Assessment (CSA) wydanej przez S&P Global w 2023 roku. PZU w sektorze ubezpieczeń uzyskał wynik w 49 percentylu, co oznacza, że 49% spółek osiągnęło taką samą ocenę ESG albo ocenę niższą.
	18,6	W lipcu 2023, PZU otrzymał ocenę ryzyka ESG na poziomie 18,6 , które Morningstar Sustainalytics uznaje za niskie ryzyko wystąpienia istotnych skutków finansowych związanych z czynnikami ESG. Ocena ta nie może być interpretowana jako doradztwo inwestycyjne ani opinia ekspercka, zgodnie z obowiązującymi przepisami ² .
	C-	Institutional Shareholder Services (ISS) w swojej ostatniej ocenie z 2022 roku, przyznał PZU wynik C- w skali od D- do A+ (gdzie A+ jest oceną najwyższą).
	B	W ratingu środowiskowym prowadzonym przez CDP, PZU otrzymał ocenę B (skala ocen od najwyższej: A/A-, B/B-, C/C-, D/D) i tym samym zanotował wzrost z oceny C. Wynik PZU znajduje się w średniej ocenie w obszarze usług finansowych oraz w Europie.

- 1) Wykorzystanie przez PZU jakichkolwiek danych MSCI ESG Research LLC lub jej podmiotów stowarzyszonych („MSCI”) oraz wykorzystanie logo MSCI, znaków towarowych, znaków usługowych lub nazw indeksów w niniejszym dokumencie, nie stanowi sponsorowania, popierania, rekomendowania lub promowania PZU przez MSCI. Usługi i dane MSCI są własnością MSCI lub jej dostawców informacji i są dostarczane „tak jak jest” i bez gwarancji. Nazwy i logo MSCI są znakami towarowymi lub znakami usługowymi MSCI.
- 2) Copyright © 2023 Morningstar Sustainalytics. Wszelkie prawa zastrzeżone. Niniejsza sekcja zawiera informacje opracowane przez Sustainalytics (www.sustainalytics.com). Takie informacje i dane są własnością firmy Sustainalytics lub jej dostawców będących osobami trzecimi (dane osób trzecich) i są udostępniane wyłącznie w celach informacyjnych. Nie stanowią one polecenia jakiegokolwiek produktu lub projektu, ani porady inwestycyjnej i nie gwarantuje się, że są kompletne, aktualne, dokładne lub odpowiednie do określonego celu. Ich wykorzystanie podlega warunkom dostępnym na stronie <https://www.sustainalytics.com/legal-disclaimers>.





Kalendarium wybranych wydarzeń w 2024 roku



LUTY

- 15 lutego – Nadzwyczajne Walne Zgromadzenie PZU | powołanie nowych członków Rady Nadzorczej

MARZEC

- 21 marca – **Raport roczny** za 2023 rok

KWIECIEŃ

- 12 kwietnia – Powołanie prezesa i nowych członków zarządu PZU

MAJ

- 23 maja – **Raport kwartalny za I kwartał** 2024 roku
- 28 maja – Podwyższenie przez S&P Global Ratings perspektywy ratingowej PZU ze stabilnej do pozytywnej. Rating siły finansowej i rating kredytowy PZU na poziomie A-

CZERWIEC

- 18 czerwca – Zwyczajne Walne Zgromadzenie PZU

LIPIEC

- 19 lipca – Zgody KNF dla prezesów PZU i PZU Życie na pełnienie swoich funkcji

SIERPIEŃ

- 29 sierpnia – **Raport półroczny za I półrocze** 2024 roku

WRZESIEŃ

- 17 września – Dzień ustalenia prawa do dywidendy

PAŹDZIERNIK

- 8 października – **Wyplata dywidendy** | 4,34 zł na akcję

LISTOPAD

- 21 listopada – **Raport kwartalny za III kwartał** 2024 roku



1. Charakterystyka Grupy PZU

- 1.1. Produkty i usługi
- 1.2. Marka
- 1.3. Misja, wizja i wartości
- 1.4. Kamienie milowe w rozwoju Grupy PZU
- 1.5. Struktura Grupy PZU





1.1. Produkty i usługi

PZU od ponad 220 lat nieustannie rozszerza działalność, zdobywa doświadczenie i wykorzystuje swój potencjał, aby chronić to, co najważniejsze – życie i zdrowie swoich klientów, ich rodziny, majątki i przedsiębiorstwa. Z każdym dniem Grupa rozwija się, aby móc zapewnić klientom najbardziej spersonalizowaną, kompleksową i elastyczną ofertę. Priorytetem dla Grupy PZU i miarą sukcesu jest wypracowywanie korzyści dla akcjonariuszy i klientów w sposób zrównoważony i odpowiedzialny.

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

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

Skonsolidowane aktywa Grupy PZU wynoszą 482 mld zł. Grupa cieszy się zaufaniem 22 milionów klientów. Oferuje produkty i usługi klientom indywidualnym, małym i średnim firmom oraz dużym podmiotom gospodarczym. Głównym, pod względem skali i liczby klientów, rynkiem działalności Grupy PZU jest Polska. Należące do Grupy spółki zależne odgrywają istotną rolę także w Litwie,

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

Strategiczną ambicją PZU jest rozwój ekosystemów, które będą dostarczać kompleksowych rozwiązań, zarówno dla klientów instytucjonalnych jak i indywidualnych. Tworzą one nowe możliwości budowania długotrwałych relacji z klientem m.in. dzięki nowym interakcjom z klientem w różnych obszarach jego życia. Kluczowymi elementami, które przyczyniają się do budowy trwałej przewagi technologicznej w zintegrowanej obsłudze klienta są digitalizacja, wykorzystanie sztucznej inteligencji (AI), Big Data oraz zaawansowanej

analityki, a także mobilność i omnikanałowość. Transformację technologiczną wspomaga wykorzystanie chmury obliczeniowej.

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

408

placówek,

7,4 tys.

agentów na wyłączność i agencji,

3,8 tys.

multiagencji,

blisko **1 tys.**

brokerów ubezpieczeniowych

oraz zdalne kanały dystrybucji, m.in.

infolinia sprzedażowa PZU pod numerem 600 600 601

oraz platforma internetowa

mojePZU

W ramach bancassurance i partnerstw strategicznych Grupa PZU współpracuje z:

12

bankami,

23

partnerami strategicznymi.

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

485

placówek własnych, **87**

placówek partnerskich oraz Alior Banku:

522

placówki, w tym **158** tradycyjnych oddziałów, **7** oddziałów Private Banking, **13** Centrów Bankowości Korporacyjnej, **9** Centrów Mikroprzedsiębiorstw i **335** placówek partnerskich.

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

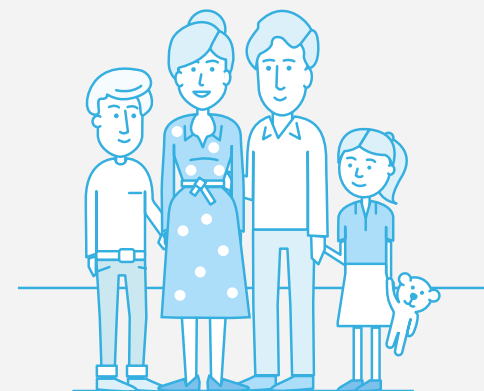
W krajach bałtyckich, w których Grupa PZU prowadzi działalność ubezpieczeniową, sieć dystrybucji składa się z **512** agentów, **20** multiagencji i **428** brokerów. PZU współpracuje również z **5** bankami i **9** partnerami strategicznymi.

W Ukrainie produkty ubezpieczeniowe są dystrybuowane za pośrednictwem **202** agentów oraz we współpracy z **19** multiagencjami, **37** brokerami oraz **13** bankami.





Kluczowe obszary biznesowe Grupy PZU



UBEZPIECZENIA

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

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

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

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

Podstawowym rynkiem działalności Grupy jest Polska, gdzie osiąga 90% przychodów (mierzonych przychodami brutto z ubezpieczeń). Działalność ubezpieczeniowa w krajach bałtyckich oraz w Ukrainie generuje 10% przychodów.



INWESTYCJE

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

Oferuje szeroki wachlarz produktów inwestycyjnych: otwartych i zamkniętych funduszy inwestycyjnych i produktów emerytalnych, jak otwarte fundusze emerytalne, indywidualne konta emerytalne (IKE), indywidualne konta zabezpieczenia emerytalnego w Dobrowolnym Funduszu Emerytalnym PZU, pracownicze programy emerytalne (PPE), pracownicze plany kapitałowe (PPK). TFI PZU prowadzi również działalność lokacyjną w zakresie środków własnych Grupy PZU.

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

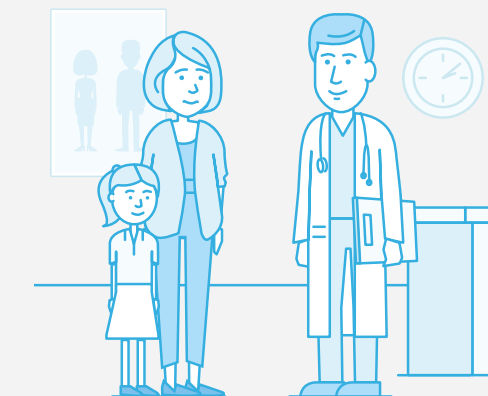
KLIENT

ZDROWIE

W dążeniu do coraz lepszego i pełniejszego zaspokajania potrzeb klientów Grupa PZU intensywnie rozwija segment ubezpieczeń zdrowotnych wraz z towarzyszącymi usługami opieki medycznej.

Obszar zdrowia obejmuje dwa rodzaje działań: (i) sprzedaż produktów zdrowotnych w formie ubezpieczeń i sprzedaż produktów pozaubezpieczeniowych (medycyna pracy, abonamenty medyczne, partnerstwa i programy profilaktyczne), (ii) budowę i rozwój infrastruktury medycznej w Polsce dla zapewnienia klientom jak najlepszej dostępności do świadczonych usług zdrowotnych.

Sieć PZU Zdrowie obejmuje blisko 130 własnych, niemal 2 400 placówek partnerskich i 898 punktów pobrań. Atutami są szybkie terminy wizyt lekarskich, honorowanie skierowań na badania od lekarzy spoza sieci PZU Zdrowie, zdalne konsultacje medyczne umożliwiające oprócz uzyskania porady czy omówienia wyników badań otrzymanie recepty na leki i skierowania na badania. Ofertę uzupełniają usługi profilaktyczno-prewencyjne.



BANKOWOŚĆ

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

Bank Pekao, założony w 1929 roku, to uniwersalny bank komercyjny oferujący pełen zakres usług bankowych dla klientów indywidualnych i instytucjonalnych. Jest jedną z największych instytucji finansowych w regionie Europy Środkowo-Wschodniej i drugim największym bankiem w Polsce.

Alior Bank jest uniwersalnym bankiem depozytowo-kredytowym. Powstał w 2008 roku jako start-up. Łączy zasady tradycyjnej bankowości z innowacyjnymi rozwiązaniami, dzięki którym systematycznie wzmacnia pozycję rynkową i wyznacza nowe kierunki rozwoju polskiej bankowości.

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





1.2. Marka

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

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

Architektura marek Grupy PZU (model „parasola korporacyjnego”)

Dominująca marka korporacyjna

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



ubezpieczenia



inwestycje



zdrowie

Marki rodziny PZU

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



ubezpieczenia

Marki niezależne

Ostatnim poziomem architektury marek jest grupa marek niezależnych. Do tej kategorii należą w ramach Grupy PZU marki, które nazwą i wizualizacją różnią się od marki korporacyjnej, jak Lietuvos Draudimas oraz LINK4. W 2020 roku w architekturze Grupy PZU pojawiła się marka Cash. Sygnuje ona portal finansowych benefitów pracowniczych, którym zarządza spółka PZU Cash.



ubezpieczenia



finansowe benefity pracownicze

Marki niezależne – segment bankowy

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



banki



inwestycje

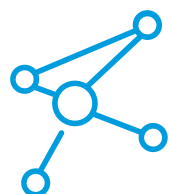
1) Stały monitoring marki, CAWI, nat-rep18-65, N=5000, dane z stycznia-czerwiec 2024 rok; odsetek badanych z grupy docelowej deklarujących znajomość marki wskazując ją na liście różnych marek ubezpieczeniowych





1.3. Misja, wizja i wartości

W marcu 2021 roku Grupa PZU opublikowała Strategię na lata 2021-2024 pod hasłem #PZU Potencjał i wzrost. Zgodnie z misją „Dbamy o to, co w życiu jest najważniejsze” PZU chce towarzyszyć klientom na poszczególnych etapach ich życia, pomagając podejmować najważniejsze dla nich decyzje. Filozofia działania zakłada dostarczanie wysokiej jakości produktów ubezpieczeniowych, finansowych oraz zdrowotnych, w sposób jak najbardziej efektywny pod względem ceny, dystrybucji, adekwatności oraz konkurencyjności.

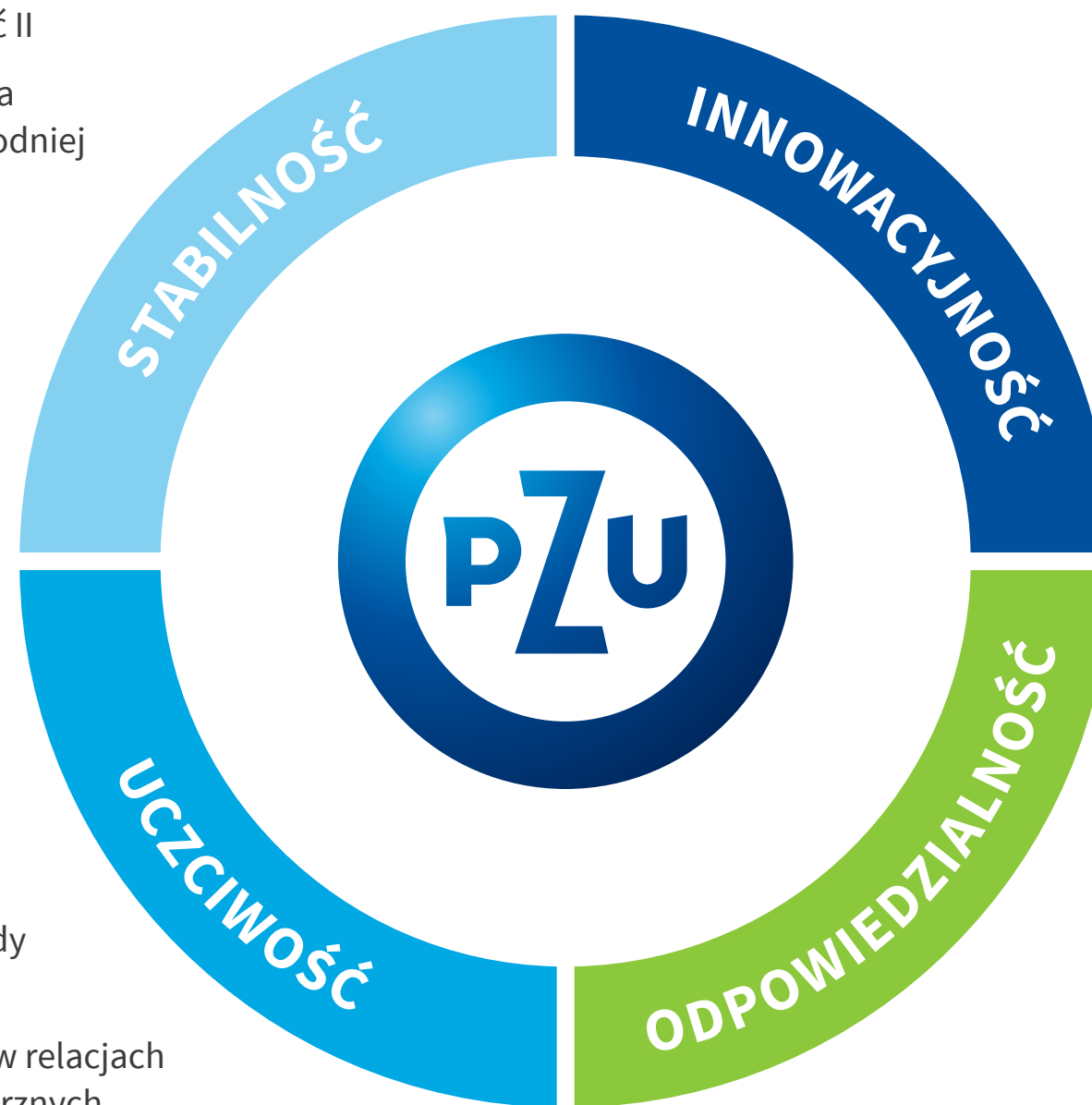


Nowoczesne ekosystemy produktowo-usługowe

Jednym z narzędzi wspierających misję PZU jest budowa i rozwój nowoczesnych i kompleksowych ekosystemów produktowych. Są to oferty skierowane do przedsiębiorstw (benefity) oraz kierowców. Dzięki ekosystemowi benefity pracodawca może zyskać kompleksową ofertę benefitów pozapłacowych dla swoich pracowników. Otrzymają oni m.in. dostęp do produktów i usług Grupy PZU jak np. abonament sportowo-rekreacyjny PZU Sport, portal PZU CASH oferujący pożyczki na atrakcyjnych warunkach, które spłacane są bezpośrednio z wynagrodzenia, oferta produktów i usług PZU Zdrowie. Benefity te podnoszą komfort życia pracowników, motywują do aktywności fizycznej oraz zmiany stylu życia. Dzięki nim PZU może budować relacje z klientem na podstawie wyborów

Cztery główne wartości Grupy PZU

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



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

- ✔ Sztuczna inteligencja i uczenie maszynowe¹
- ✔ Kontynuacja procesu cyfryzacji produktów i usług ubezpieczeniowych, bankowych, inwestycyjnych i zdrowotnych
- ✔ Zaawansowana analityka
- ✔ Optymalizacja procesów

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



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.





codziennego życia. Ekosystem kierowcy obejmuje m.in. wsparcie przy zakupie i sprzedaży samochodu, kontrolę stanu technicznego pojazdu, pomoc przy naprawach mechanicznych pojazdu. Specjaliści PZU oferują wiedzę ekspercką, aby klient mógł podjąć najlepszą dla siebie decyzję, nawet jeśli nie posiada doświadczenia w dziedzinie utrzymania pojazdu. Wszystkie usługi dostępne są w jednym miejscu, poprzez bezpieczne i przyjazne dla użytkownika narzędzia cyfrowe.



Personalizacja usług

Grupa PZU ma jedną z największych w Europie Środkowo-Wschodniej korporacyjną Hurtownię Danych, której wykorzystanie wraz ze zintegrowanym podejściem do klienta oraz współpracy różnych kanałów dystrybucji pozwala na tworzenie oferty spersonalizowanych produktów. Poza klasycznymi ubezpieczeniami, produktami zdrowotnymi, bankowymi czy inwestycyjnymi, PZU oferuje również nowoczesne usługi wspierające i doradcze, dzięki którym pomagają klientom lepiej zarządzać ryzykiem. Działania te zwiększają również liczbę interakcji z klientem. To klient oraz wiedza o nim stanowią rdzeń modelu działania Grupy. Dalszy rozwój nowoczesnych narzędzi dla wszystkich kanałów sprzedaży, wdrożenie zaawansowanych środowisk analitycznych oraz konsolidacja procesów analitycznych z bankami dostarczy danych oddających preferencje i zachowania klientów w najlepszy możliwy sposób. Dzięki temu potencjał portfela i wiedza o kliencie zostaną w pełni wykorzystane.



Zdrowie i dobrostan

Grupa PZU duży nacisk kładzie na zdrowie i dobrostan pracowników oraz klientów. Za cel stawia sobie budowę świadomości Polaków w kwestiach zdrowotnych, zwracając szczególną uwagę na działania profilaktyczne. To właśnie zapobieganie występowaniu chorób, a nie ich leczenie jest priorytetem dla PZU. Dzięki rozwojowi oferty oraz sieci, PZU Zdrowie chce zrewolucjonizować podejście do opieki zdrowotnej w Polsce, stając się najbardziej kompleksowym doradcą medycznym. Wykorzystując nowoczesne technologie, telemedycynę oraz rozbudowując aplikację mojePZU ułatwia klientom dostęp do specjalistycznych usług medycznych oraz wykwalifikowanych lekarzy pomagając tym samym zadbać o jedną z najważniejszych wartości w życiu, czyli zdrowie.



Zrównoważona przyszłość

Grupa PZU prowadząc działalność na ogromną skalę zarówno w Polsce jak i Europie Środkowo-Wschodniej ma świadomość swojego wpływu na dobrostan społeczeństwa, partnerów biznesowych, klientów, inwestorów, pracowników, a także na środowisko naturalne.

Chcąc tworzyć odpowiedzialną organizację Grupa PZU w swojej strategii mocno akcentuje czynniki ESG (środowisko, społeczna odpowiedzialność i ład korporacyjny). Priorytetem dla Grupy jest wypracowywanie korzyści dla akcjonariuszy i klientów w sposób zrównoważony i odpowiedzialny. Sukces Grupy PZU będzie budowany w oparciu o nowoczesne modele biznesowe szeroko uwzględniające kryteria ESG wyznaczając standardy w tym zakresie na rynku finansowym. Takie podejście pozwala na podejmowanie decyzji wspierających zrównoważony rozwój zarówno w zakresie oferowanych produktów, współpracy z partnerami biznesowymi, dbałości o dobrostan pracowników i lokalnych społeczności, jak i budowie przywództwa opartego o wartości.

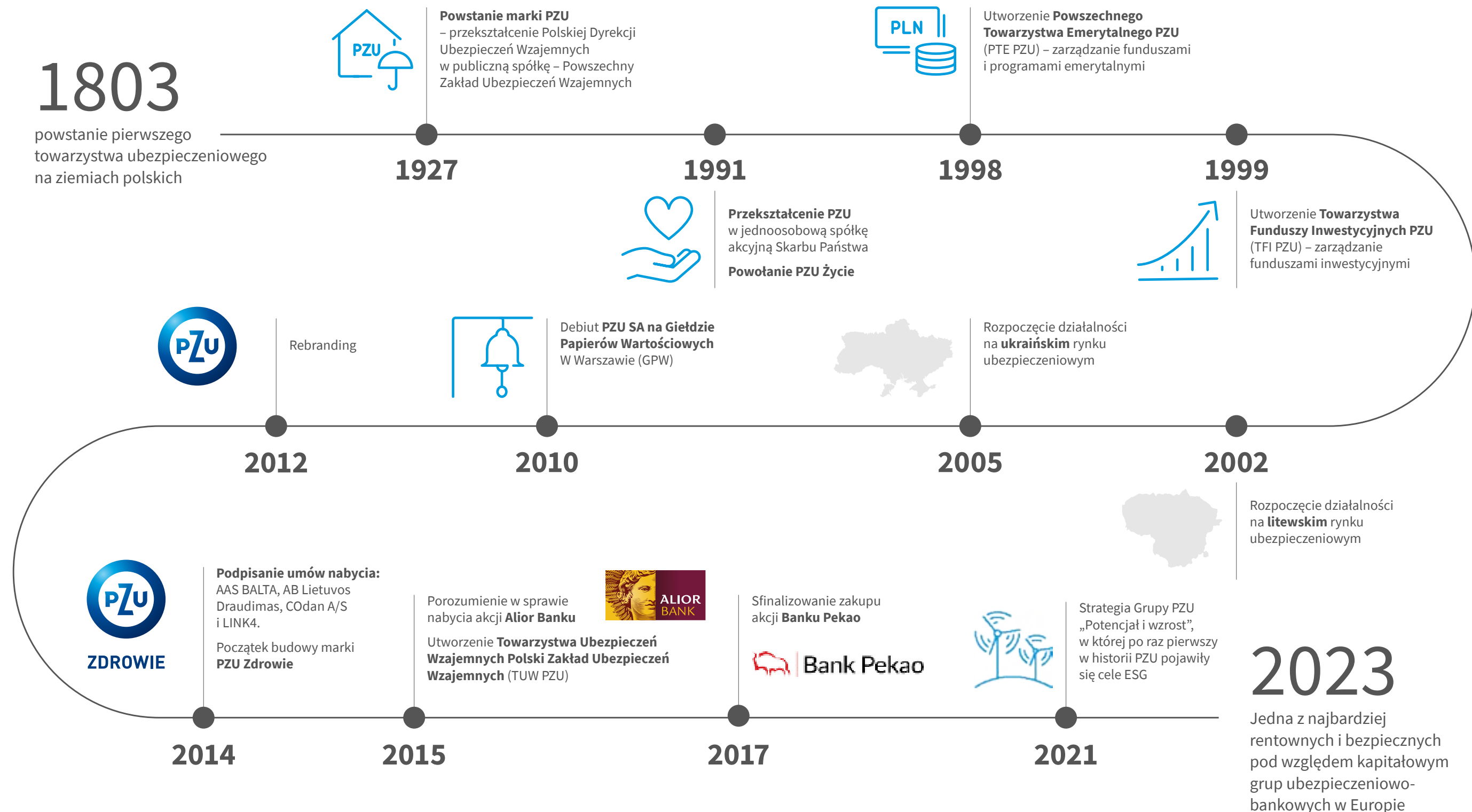
Grupa wspiera rozwój niskoemisyjnej gospodarki, dba o sprawiedliwą transformację energetyczną, zachęca lokalne społeczności do zrównoważonego i bezpiecznego stylu życia, tworzy nowoczesną organizację zarządzaną w sposób odpowiedzialny. Dzięki tym i wielu innym inicjatywom Grupa PZU ma ambicje stać się zaufanym partnerem zielonej transformacji, najlepszym pracodawcą na rynkach, na których działa oraz zapewnić całemu społeczeństwu lepszą jakość życia.





1.4. Kamienie milowe w rozwoju Grupy PZU

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





1.5. Struktura Grupy PZU

Struktura Grupy Kapitałowej PZU wg stanu na 30 czerwca 2024 roku

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

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

• W skład **Grupy PZU Zdrowie** wchodzi: Grupa Centrum Medyczne Medica, Grupa Elvita, Grupa Tomma oraz Starówka, Centrum Medyczne Gamma oraz Boramed Centrum Medyczne.

• W skład **Grupy Centrum Medyczne Medica** wchodzi następujące spółki:

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

• W skład **Grupy Elvita** wchodzi następujące spółki:

- Przedsiębiorstwo Świadczeń Zdrowotnych i Promocji Zdrowia ELVITA – Jaworzno III sp. z o.o.,
- Przedsiębiorstwo Usług Medycznych PROELMED sp. z o.o. z siedzibą w Łaziskach Górnych.

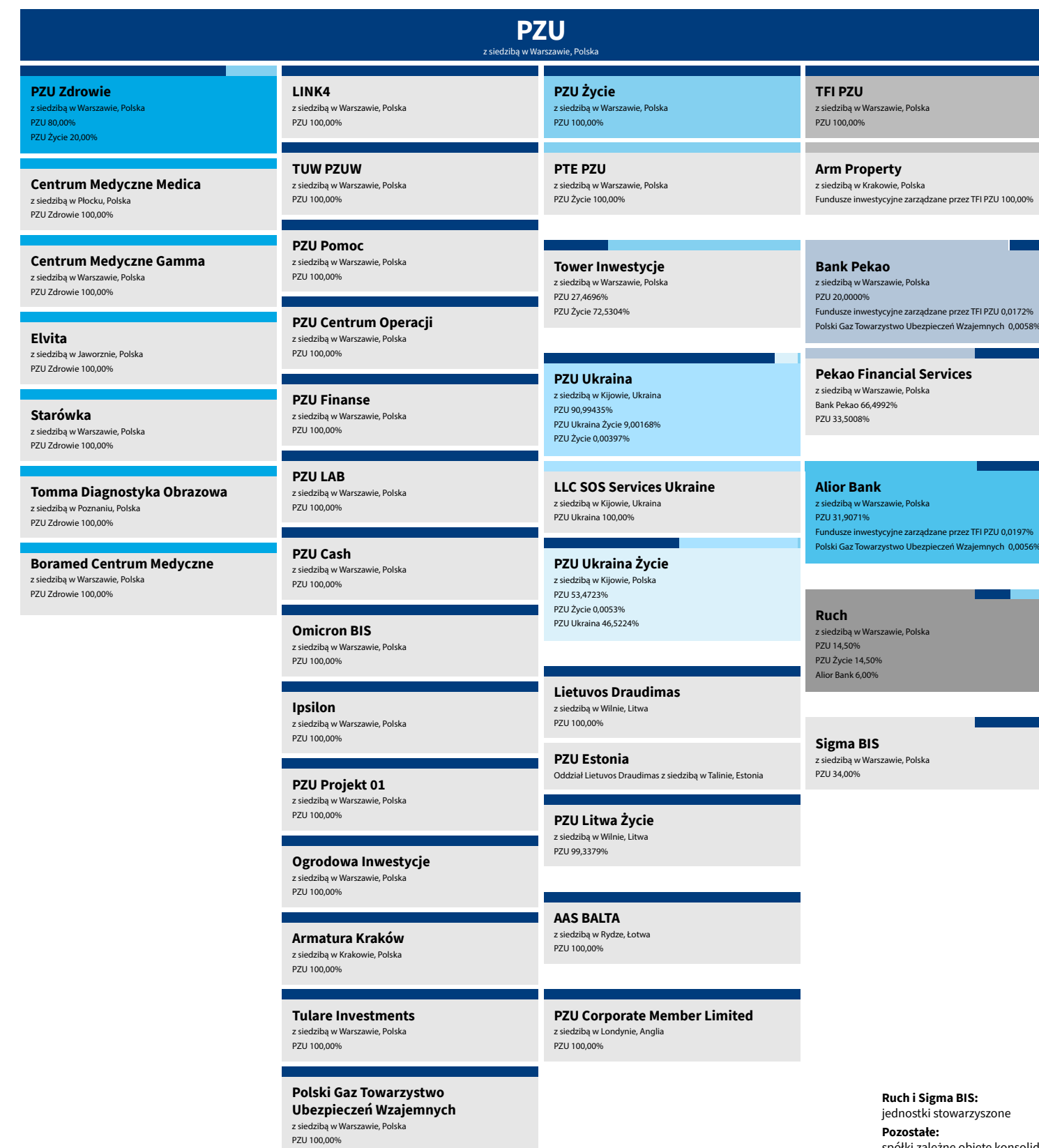
• W skład **Grupy Tomma** wchodzi następujące spółki:

- Tomma Diagnostyka Obrazowa S.A.,
- Bonus Diagnosta sp. z o.o.

• W skład **Grupy Alior Bank** wchodzi m.in.:

- Alior Bank SA,
- Alior Services sp. z o.o.,
- Alior Leasing sp. z o.o. (który posiada:
 - 90% udziałów w Alior Leasing Individual sp. z o.o. (utworzony 29 sierpnia 2023 roku)
 - 100% udziałów w AL Finance sp. z o.o. (do 5 sierpnia 2021 roku – Serwis Ubezpieczeniowy sp. z o.o.), który posiada 10% udziałów w Alior Leasing Individual sp. z o.o.),

Struktura Grupy Kapitałowej PZU wg stanu na 30 czerwca 2024 roku



Ruch i Sigma BIS: jednostki stowarzyszone
Pozostałe: spółki zależne objęte konsolidacją





- Meritum Services ICB SA (8 grudnia 2023 roku nastąpiło połączenie spółki Absource sp. z o.o. z Meritum Services ICB SA. Cały majątek spółki Absource sp. z o.o. został przejęty przez spółkę Meritum Services ICB SA),
 - Alior TFI SA,
 - CORSHAM sp. z o.o.,
 - RBL_VC sp. z o.o.,
 - RBL_VC sp. z o.o. ASI S.K.A.
- W skład **Grupy Bank Pekao** wchodzi m.in.:
 - Bank Pekao SA,
 - Pekao Bank Hipoteczny SA,
 - Pekao Leasing sp. z o.o. (który posiada 100% udziałów w PEUF sp. z o.o.),
 - Pekao Investment Banking SA,
 - Pekao Faktoring sp. z o.o.,
 - Centrum Kart SA,
 - Pekao Financial Services sp. z o.o.,
 - Pekao Direct sp. z o.o. (do 16 stycznia 2020 roku – Centrum Bankowości Bezpośredniej sp. z o.o.),
 - Pekao Investment Management SA (który posiada 100% udziałów w Pekao TFI SA),
 - Krajowy Integrator Płatności SA (jednostka stowarzyszona).

- W skład **Grupy Lietuvos Draudimas** wchodzi:
 - UAB „B10 biurai”,
 - UAB „B10 apartamentai”.
- W skład **Grupy Polski Gaz Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych** wchodzi:
 - Polski Gaz Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych,
 - Polski Gaz Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych na Życie.

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

Zmiany w strukturze Grupy Kapitałowej PZU w 2024 roku

W 2024 roku i do daty podpisania sprawozdania zaszyły następujące zmiany w strukturze Grupy Kapitałowej PZU:

- 4 stycznia 2024 roku nastąpiła rejestracja nowego subfunduszu inPZU Puls Życia;
- 25 stycznia 2024 roku sfinalizowano transakcję nabycia przez PZU 100% udziałów w kapitale zakładowym Polski Gaz Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych z siedzibą w Warszawie, które zostało nabyte od Orlen Spółka Akcyjna. W związku z tym, że Polski Gaz Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych na Życie z siedzibą w Warszawie jest 100% podmiotem zależnym Polski Gaz Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych, konsekwencją nabycia tego drugiego podmiotu jest wejście do Grupy PZU również Polski Gaz Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych na Życie;

- 30 kwietnia 2024 roku nastąpiło połączenie PZU Zdrowie (spółka przejmująca) ze spółką CM Nowa 5 sp. z o.o. z siedzibą w Gorzowie Wielkopolskim (spółka przejmowana);
- 27 maja 2024 roku zakończył się proces likwidacyjny spółki AQ Spółka Akcyjna;
- 31 lipca 2024 roku nastąpiło połączenie PZU Zdrowie (spółka przejmująca) ze spółką Starówka sp. z o.o. (spółka przejmowana) w trybie art. 492 § 1 KSH. Zgodnie z art. 494 § 1 Kodeksu spółek handlowych z dniem połączenia spółka przejmująca wstąpiła w prawa i obowiązki spółki przejmowanej.



2. Model biznesowy

2.1. Działalność operacyjna

2.2. Sprzedaż i dystrybucja





2.1. Działalność operacyjna

2.1.1. Ubezpieczenia

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

Główne spółki i obszary działalności ubezpieczeniowej:



PZU

PZU, będąc podmiotem dominującym Grupy PZU, oferuje szeroki zakres ubezpieczeniowych produktów majątkowych i osobowych, w tym ubezpieczenia komunikacyjne, majątkowe, osobowe, rolne i ubezpieczenia od odpowiedzialności cywilnej. W I półroczu 2024 roku, podobnie jak w latach ubiegłych, najistotniejszą grupę produktów stanowiły ubezpieczenia komunikacyjne.

Wobec zmieniających się uwarunkowań rynkowych PZU dostosowywał w I półroczu 2024 roku ofertę do oczekiwań i potrzeb klientów, wdrażając innowacyjne rozwiązania i nowe produkty.

Działania PZU w zakresie **ubezpieczeń masowych**:

- uatrakcyjnienie oferty dla MSP, w tym:
 - a) wprowadzenie do oferty AGRO nowego produktu **PZU Gospodarstwo Rolne – Plus**, umożliwiającego objęcie ochroną: budynków rolniczych osób fizycznych (w zakresie: ryzyk ponadustawowych, rażącego niedbalstwa, usług assistance), budynków rolniczych należących do firm (prowadzących działalność rolną), budynków w stadium budowy, budowli, agregatów prądotwórczych i urządzeń technologicznych (od awarii);
 - b) wprowadzenie do oferty AGRO po modyfikacji produktu **PZU Gospodarstwo Rolne – mienie ruchome**:
 - z szerszym przedmiotem ubezpieczenia (dot. m.in. mienia związanego z prowadzeniem agroturystyki);

- z szerszym zakresem ryzyk podstawowych (dot. działania dzikich zwierząt, dewastacji, przepięcia, zalania, rozmrożenia produktów spożywczych);
- z nowymi ryzykami dodatkowymi (dot. rozmrożenia ziemiołódów, uduszenia trzody chlewnej, uduszenia nienarodzonych prosiąt);
- z poszerzoną definicją miejsca ubezpieczenia;
- w **PZU Wojażer** do podstawowego zakresu ubezpieczenia – kosztów leczenia, assistance (wszystkie pakiety) oraz kontynuacji leczenia po podróży włączenie ryzyka leczenia związanego z zaostrzeniem lub powikłaniem:
 - a) choroby przewlekłej lub choroby będącej przyczyną hospitalizacji w okresie 12 miesięcy przed zawarciem umowy ubezpieczenia lub;
 - b) po zabiegu chirurgicznym przeprowadzonym w ramach chirurgii jednego dnia w okresie 30 dni przed zawarciem umowy ubezpieczenia do pełnej sumy ubezpieczenia (SU) kosztów leczenia bez dodatkowej składki;
- rozszerzenie oferty dodatkowych produktów w linii ubezpieczeń komunikacyjnych o innowacyjną usługę **Auto Serwis** w ramach ubezpieczenia assistance **PZU Pomoc w Drodze Super**. Klient otrzymuje wsparcie finansowe po awarii pojazdu polegające na pokryciu kosztów robocizny (naprawy) pojazdu w warsztacie PZU. PZU jako pierwszy i jedyny ubezpieczyciel na polskim rynku oferuje na masową skalę pokrywanie kosztów awarii pojazdu, zarówno w AC jak i assistance. Auto Serwis wpisuje się w strategię Grupy PZU jako kolejny **element Ekosystemu Kierowcy**, dążącego do objęcia kompleksową opieką klienta w każdym aspekcie użytkowania auta.





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

- opracowanie i wdrożenie nowego modelu taryfikacji dla małych i średnich flot (do 70 pojazdów). Model wykorzystując dane z UFG oraz CEP buduje cenę ubezpieczenia floty w oparciu o indywidualny wynik szkodowy floty oraz opracowany model ryzyka. Dzięki temu rozwiązaniu proces wyznaczenia ceny małych i średnich flot zarówno u klientów korporacyjnych jak i MSP został uproszczony i zautomatyzowany co pozwala na przedstawienie oferty w krótkim czasie zapewniając lepszą adekwatność ceny do ryzyka;
- wprowadzenie platformy Moja Firma do obsługi produktów, usług i rozwiązań PZU dla klientów korporacyjnych. Pierwszym produktem zaimplementowanym na platformie jest **Ubezpieczenie mienia w transporcie CARGO**. Platforma umożliwi samodzielne wystawianie przez klienta polis ubezpieczenia na bazie zawartej wcześniej umowy generalnej;
- dalszy rozwój i popularyzacja programu **Ryzyko PRO**.

W zakresie **ubezpieczeń finansowych** PZU wspiera polską gospodarkę poprzez udzielanie gwarancji ubezpieczeniowych zabezpieczających realizację kontraktów w kluczowych obszarach, takich jak energetyka, budownictwo oraz działalność naukowa i innowacyjna z uwzględnieniem wpływu sytuacji geopolitycznej. Rozwijana jest również współpraca z firmami reprezentującymi branżę zbrojeniową.

W I półroczu 2024 roku PZU kontynuował współpracę z firmami leasingowymi w zakresie ubezpieczenia straty finansowej GAP, z bankami (w tym bankami z Grupy PZU) w zakresie ubezpieczenia spłaty kredytów hipotecznych oraz z dotychczasowymi klientami w zakresie ubezpieczeń wierzytelności pieniężnych. W celu mitygacji pojawiających się ryzyk, PZU na bieżąco prowadzi stały monitoring potencjalnych zagrożeń i w razie konieczności uwzględnia je w bieżącej działalności.

PZU Życie

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

Spółka oferuje szeroki zakres ubezpieczeniowych produktów na życie, które do celów zarządczych są raportowane i analizowane w podziale na cztery segmenty:

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

PZU Życie, jako powszechny i największy ubezpieczyciel na polskim rynku, konsekwentnie poszerza swoją ofertę o nowe produkty lub modyfikuje już istniejące, aby móc chronić klienta na każdym etapie jego życia. Unikalna w branży synergia kompetencji Grupy PZU (ubezpieczyciela, operatora medycznego, zarządzającego inwestycjami) pozwala spółce kompleksowo zadbać o życie, zdrowie i oszczędności klientów, zapewniając im jak najszerokie wsparcie zgodnie z ich oczekiwaniami i potrzebami.

Zmiany w ofercie dotyczą nie tylko samego produktu, ale również unowocześnienia i uproszczenia sposobu oferowania i zawierania ubezpieczeń. Wprowadzane zmiany uwzględniają równocześnie nowe wymagania regulatora i rosnącą ustawową ochronę konsumenta.

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

- udostępnienie nowych funkcjonalności obsługowych i sprzedażowych, które umożliwiają klientom znacznie łatwiejsze przeprowadzanie modyfikacji posiadanego ubezpieczenia bez konieczności ponownego zawierania umowy i wypełniania deklaracji przystąpienia;
- opracowanie nowych zakresów i dalszy rozwój oferty ubezpieczenia **PZU Na Życie Plus** (wprowadzenie do sprzedaży jest planowane w trzecim kwartale 2024 roku).

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

- uruchomienie w lutym 2024 roku sprzedaży nowego indywidualnego ubezpieczenia na życie **PZU Pakiet na Życie i Zdrowie**. To ubezpieczenie pakietowe adresujące potrzeby wszystkich segmentów klienta. Nowe rozwiązanie wyróżnia się na tle konkurencji atrakcyjnym zakresem ochrony, wysokością świadczeń, a także możliwością ochrony dożywotniej oraz oferowaną opieką medyczną. Ubezpieczony może również skorzystać z dodatkowego, szerokiego wsparcia w ramach oferowanych usług assistance. Konstrukcja ubezpieczenia daje możliwość szybkiej modyfikacji oferty w tym przygotowywania kolejnych pakietów w oparciu o potrzeby zgłaszane przez sieć sprzedaży;

- wprowadzenie do sprzedaży w kwietniu 2024 roku nowego indywidualnego ubezpieczenia na życie i dożycie z premiami **PZU Perspektywa na Przyszłość**. Ubezpieczenie łączy w sobie dwa, szczególnie istotne dla klientów, elementy tj.: finansowe zabezpieczenie na wypadek śmierci oraz budowanie kapitału na przyszłość. Kapitał może być dodatkowo powiększany w trakcie trwania umowy dzięki unikalnemu na polskim rynku mechanizmowi premii. Ubezpieczenie zapewnia gwarantowaną wysokość świadczenia zarówno na wypadek śmierci jak i dożycia końca okresu ubezpieczenia. Aby dopasować rodzaj premii oraz poziom gwarancji do swoich potrzeb, klient może wybrać jeden z dwóch wariantów ubezpieczenia - konserwatywny lub umiarkowany;
- podwyższenie (w styczniu 2024 roku) minimalnych składek w ubezpieczeniach indywidualnych na życie dla produktów **PZU Gwarantowane Jutro oraz PZU Wsparcie Najbliższych**;
- **dostosowywanie** produktów i procesów **do wymagań znowelizowanej Rekomendacji U**, której zapisy wchodzi w życie 1 lipca 2024 roku. Do końca czerwca przygotowano i wdrożono zmiany w kluczowych produktach ubezpieczeniowych dystrybuowanych przez banki z Grupy PZU.

LINK4

LINK4 to jedna z najbardziej rozpoznawalnych firm ubezpieczeniowych w Polsce, która **umiejętnie łączy siłę korporacji ze zwinnością startupu**. Zgodnie z jasno określonymi wartościami, takimi jak klient, szacunek i mistrzostwo, od dwóch dekad upraszcza świat ubezpieczeń. **LINK4 pozostaje jednym z liderów ubezpieczeń direct**, rozszerzając swoją działalność o współpracę z multiagencjami,





bankami oraz partnerami strategicznymi. Spółka oferuje szeroki zakres ubezpieczeniowych produktów majątkowych i osobowych, w tym ubezpieczenia komunikacyjne, majątkowe, osobowe oraz ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej. Wobec zmieniających się uwarunkowań rynkowych, LINK4 kładzie główny nacisk na rozwój innowacyjnych rozwiązań, dostarczając dodatkową wartość zarówno klientom, jak i partnerom biznesowym. Wykorzystując nowe technologie w wewnętrznych procesach i w relacjach z klientami, konsekwentnie zmienia sposób myślenia o ubezpieczeniach. Na koniec I półrocza 2024 roku w LINK4 działało **ponad 70 w pełni zrobotyzowanych procesów i kilkanaście aplikacji**, które wspierają na co dzień zadania pracowników. LINK4 kontynuuje transformację cyfrową opartą o wykorzystanie danych (Data Driven) rozwijając analitykę i inteligentną automatyzację. Obecnie działa kilkanaście modeli uczenia maszynowego (Machine Learning), które wspierają procesy sprzedażowe, likwidacyjne i obsługowe.

Innowacje technologiczne i automatyzacja procesów pozwalają na regularne zwiększanie efektywności i optymalizację kosztów, a także stwarzają możliwości rozwoju pracownikom. Dzięki wdrożeniu nowej strony internetowej, LINK4 skutecznie rozwija model sprzedaży online, m.in. poprzez reorganizację procesów sprzedażowych na kalkulatorze online. Duży nacisk położono również na uproszczenie i skrócenie procesu kalkulacji oferty. Dodatkowo, wprowadzono rozwiązania omnikanalowe, które umożliwiają klientom przechodzenie w procesie zakupowym pomiędzy kanałem on-linowym i telefonicznym, z zachowaniem wcześniej skonfigurowanych elementów oferty. Wprowadzenie ww. rozwiązań umożliwiło implementację technologii marketing automation, która w oparciu o zachowanie klienta, zapewnia dodatkową komunikację

w postaci maili lub smsów, które zachęcają klientów do łatwego domknięcia procesu zakupowego. Dzięki temu, klient doświadcza płynnej obsługi niezależnie od wybranego kanału kontaktu.

W I półroczu 2024 roku LINK4 skupiał się na dalszym wzbogacaniu obecnej oferty produktowej dostosowując ją do zmieniających się oczekiwań klientów i partnerów biznesowych. Najważniejszymi aktywnościami związanymi ze zmianą oferty produktowej były:

- wprowadzenie do oferty w lutym 2024 roku **nowego wariantu Auto Casco** i opcji auto zastępcze na czas naprawy - zmiana miała na celu m.in. przygotowanie lepszej oferty produktowej dopasowanej do potrzeb każdego klienta;
- opracowanie nowego zakresu w produkcji **DOM** zmieniając zakresy, limity oraz wyłączenia w poszczególnych ryzykach.

TUW PZUW

Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych Polski Zakład Ubezpieczeń Wzajemnych (TUW PZUW) od 2019 roku pozostaje liderem rynku ubezpieczeń wzajemnych i jednym z najdynamiczniej rozwijających się towarzystw ubezpieczeniowych w Polsce. Zapewnia ochronę ubezpieczeniową koncentrując się na współpracy z dużymi podmiotami korporacyjnymi, podmiotami leczniczymi (szpitale i przychodnie), kościelnymi (zakony i diecezje w Polsce) oraz jednostkami samorządu terytorialnego. Podobnie jak w latach ubiegłych tak i w 2024 roku wyróżnikiem i rynkowym atutem TUW PZUW jest troska o minimalizowanie ryzyka i szeroka pomoc w tym zakresie, co przynosi wymierne korzyści finansowe dla ubezpieczonych na zasadzie wzajemności,

którzy otrzymują z powrotem część składki, jeśli liczba szkód lub ich rozmiary są niewielkie.

TUW PZUW służy eksperckim wsparciem w analizie ryzyk i prowadzi bezpłatne audyty bezpieczeństwa mające na celu ograniczanie ewentualnych zagrożeń. Aktywnie angażuje się w szereg inicjatyw o szerokim wymiarze społecznym co zostało docenione w tegorocznej edycji prestiżowego raportu „Odpowiedzialny biznes w Polsce. Dobre praktyki”. Publikacja Forum Odpowiedzialnego Biznesu honoruje najlepsze projekty w dziedzinie zrównoważonego rozwoju i społecznego zaangażowania. Według autorów raportu do takich przedsięwzięć należą: wydany przez TUW PZUW bezpłatny poradnik dla pacjentów „**Vademecum zdrowia**”, odwołująca się do niego kampania na rzecz zdrowia prowadzona w pociągach PKP Intercity oraz projekt Szpital 360, którego celem jest zwiększanie jakości opieki zdrowotnej i bezpieczeństwa pacjentów.

TUW PZUW przy współpracy z CBOS przeprowadził **pionierskie badania na temat opinii Polaków o opiece zdrowotnej w szpitalach**. Wyniki tych badań zostały przedstawione na Ogólnopolskim Kongresie Rozwiązań Ubezpieczeniowych dla Podmiotów Leczniczych, który to kongres stał się ważnym wydarzeniem w środowisku medycznym i ubezpieczeniowym.

Dodatkowo, Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych w trosce o klimat i zrównoważony rozwój chętnie angażuje się i wspiera pojedyncze i lokalne przedsięwzięcia. Takie możliwości stworzyła współpraca z Lasami Państwowymi skutkująca przyznaniem TUW PZUW „**Certyfikatu dla klimatu**”.

W I półroczu 2024 roku najważniejszymi aktywnościami związanymi ze zmianą oferty produktowej były:

- wprowadzenie modyfikacji produktów w obszarze partnerstw strategicznych polegających na dostosowaniu limitów odpowiedzialności i świadczeń związanych ze wzrostem cen usług, paliw i nośników energii elektrycznej;
- uzupełnienie oferty ubezpieczeń zdrowotnych o pakiet profilaktyczny w ramach medycyny pracy będący niewątpliwym wyróżnikiem na tle konkurencji.

Spółki zagraniczne

Lietuvos Draudimas - jest liderem rynku ubezpieczeniowego na Litwie oraz największą firmą ubezpieczeniową w krajach bałtyckich. Ambicją Lietuvos Draudimas jest być najlepszą firmą ubezpieczeniową na Litwie. Priorytetami firmy jest modernizacja i rozwój. Od początku 2024 roku konsekwentnie kontynuowano działania wspomagające dążenie do stabilnego wzrostu, stosowano zasady zrównoważonego i bezpiecznego stylu życia zarówno w działalności biznesowej jak i w kulturze organizacji. Wzmocniono nowoczesną i odpowiedzialną organizację opierającą się na współpracy z partnerami wspierającymi zrównoważony rozwój.

Poza działaniami typu business-as-usual i ulepszaniem istniejących produktów, główne działania to:

- intensywne wdrażanie projektu „Power”, mającego na celu integrację metod wyceny nowej generacji. Zaawansowane modele umożliwią dokładniejszą segmentację i selekcję ryzyka na poziomie klienta a także optymalizację procesów underwritingu;
- wybranie nowego rozwiązania technologicznego dla potrzeb hurtowni danych i modelu Data Governance, w celu wzmocnienia i modernizacji możliwości analityki biznesowej spółki;





- uruchomienie aktywnego zarządzania roszczeniami samochodowymi o wysokim prawdopodobieństwie rozliczenia gotówkowego:
 - wprowadzono modelowanie predykcyjne w celu zwiększenia wykrywalności nieuczciwych przypadków;
 - zoptymalizowano sieć napraw samochodów w Kownie poprzez ulepszone mechanizmy sterowania w samoobsłudze;
 - uruchomiono podobne pilotaże w Wilnie i Kłajpedzie.

PZU Litwa Życie – w I półroczu 2024 roku koncentrowano się na dalszym rozwoju nowych opcji biznesowych. Kontynuowano, rozpoczęty w październiku poprzedniego roku, projekt Sėkmės kelias (Ścieżka sukcesu) mający na celu wypracowanie skutecznego modelu pracy konsultantów i menedżerów sieci sprzedaży. Kluczowe komponenty obejmują sesje szkoleniowe, system nagrywania, monitorowania i opracowywania informacji zwrotnej z rozmów z klientami, wyznaczanie odpowiednich celów operacyjnych, codzienne spotkania podsumowujące oraz indywidualne spotkania rozwojowe.

Trwają prace nad udoskonalaniem funkcjonalności w systemie samoobsługowym. Dodawane są nowe usługi, jednocześnie trwają prace nad modernizacją usług już istniejących.

AAS BALTA – jest liderem na łotewskim rynku ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych. Spółka koncentruje się na dostarczaniu wartości, budowaniu zaufania klientów a także adaptacji do pojawiających się trendów. W I półroczu 2024 roku w BALTA uruchomiono kilka kampanii i inicjatyw związanych z doświadczeniami klientów oraz

kontynuowano prace związane z podnoszeniem świadomości w zakresie dbania o bezpieczeństwo - dalszemu rozwojowi podlegała platforma edukacyjna BALTA Safety Academy, która daje możliwość dzielenia się wartościowymi, wiodącymi w branży treściami dotyczącymi profilaktyki i edukowania społeczeństwa. Po raz kolejny uruchomiono kampanię „Szalenie bezpieczne lato” zapewniając bezpłatne ubezpieczenie od następstw nieszczęśliwych wypadków w okresie letnim ponad 28 tysiącom dzieci na Łotwie, w tym także dzieciom ukraińskim. Realizując zobowiązanie spółki do promowania zdrowego i aktywnego stylu życia, BALTA stała się oficjalnym sponsorem Olimpijskiego Turnieju Kwalifikacyjnego Koszykówki 2024 oraz EuroBasket 2025.

W BALTA stale udoskonalane są procesy szkodowe, w tym proces zgłaszania roszczeń online. Obecnie proces online dostępny jest dla dziewięciu produktów i w zależności od produktu wnioski online obejmują 50% do 99% wszystkich roszczeń w zależności od produktu.

Lietuvos Draudimas – oddział w Estonii – w I półroczu 2024 roku spółka koncentrowała się na rozwoju produktów oraz pozyskiwaniu nowych klientów. W kwietniu, we współpracy z SEB Bank, uruchomiono sprzedaż nowego produktu turystycznego oraz nowego ubezpieczenia zakupów w pakiecie z kartą kredytową dla osób prywatnych. W czerwcu 2024 roku, celem zwiększenia funkcjonalności portalu samoobsługowego, uruchomiono w nim dodatkowe usługi, umożliwiające dokupienie produktów ubezpieczeniowych. Dzięki wykorzystywaniu istniejących już w systemie danych klientów proces zakupu kolejnych produktów przebiega znacznie szybciej i wygodniej. Spółka jest przygotowana do sprzedaży obowiązkowych ubezpieczeń medycznych, jednakże w tym obszarze wymagane są jeszcze zmiany w prawodawstwie.

PZU Ukraina - spółka ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych działająca na rynku ukraińskim. W I półroczu 2024 roku w PZU Ukraina prowadzono prace mające na celu usystematyzowanie katalogu produktów. Wprowadzono zmiany w ofercie produktowej a także przeprowadzono badania analityczne celem wykorzystania ich wyników m.in. w zakresie kształtowania taryf. Główne zmiany spowodowane były koniecznością dostosowywania spółki do wymogów nowej ustawy o ubezpieczeniach oraz szeregu rozporządzeń NBU. Zaktualizowano wszystkie formularze umów ubezpieczeniowych uwzględniając wymogi ustawodawstwa. Regularnie przeprowadzono analizy portfeli poszczególnych produktów dostosowując taryfy ubezpieczeniowe do zmieniających się warunków.

Kontynuowano rozwój sprzedaży we wszystkich kanałach dystrybucji. W ramach ubezpieczeń korporacyjnych sprzedaż koncentrowała się głównie na ubezpieczeniach zdrowotnych. Aktywnie rozwijano obszar dobrowolnych ubezpieczeń zdrowotnych, dla których wdrożono elektroniczne karty medyczne. Pozyskiwano nowych klientów spośród firm przenoszących działalność ze wschodnich do zachodnich regionów Ukrainy. W II kwartale 2024 roku przeprowadzono negocjacje i przywrócono współpracę z dużymi grupami dealerów samochodowych – sprzedaż nowych samochodów osobowych wzrosła r/r o 16,3%. Ubezpieczenie Zielona Karta zostało wprowadzone do nowego kanału sprzedaży – bancassurance.

PZU Ukraina Życie – spółka ubezpieczeń na życie działająca na rynku ukraińskim. W I półroczu 2024 roku kontynuowała świadczenie usług w zakresie ubezpieczeń na życie, zapewniając zarówno zawieranie nowych umów ubezpieczenia we wszystkich kanałach sprzedaży, z uwzględnieniem ograniczeń związanych z konfliktem zbrojnym, jak i wsparcie oraz obsługę istniejącego portfela.

W związku ze zmianą ustawy Ukrainy o ubezpieczeniach, w kwietniu 2024 roku spółka otrzymała od NBU informację z państwowego rejestru instytucji finansowych zezwalającą na sprzedaż wszystkich klas ubezpieczeń, które zawarte są w ustawie. Oznacza to, że wszystkie produkty oferowane przez PZU Ukraina Życie są zgodne z nowymi przepisami. Tym samym oferta spółki nie zmieniła się.

Polityka spółki w zakresie nowej działalności pozostaje konserwatywna. Obecnie PZU Ukraina Życie kontynuuje zawieranie nowych umów ubezpieczenia tylko w bezpiecznych regionach Ukrainy, tj. w regionach administracyjnych Ukrainy niedotkniętych żadnymi działaniami wojennymi - na zachodzie i w centrum Ukrainy, a także z ograniczeniami dotyczącymi sumy ubezpieczenia, listy ryzyk i specjalnych wymagań ze względu na zawód i wiek ubezpieczonych.

W zakresie produktów ubezpieczeniowych w I półroczu 2024 roku główny nacisk położono na opracowanie i wdrożenie Ogólnych Warunków Produktów Ubezpieczeniowych dla poszczególnych kanałów sprzedaży a także opracowanie dokumentów na potrzeby zawierania umów ubezpieczenia: nowe wzory wniosku o ubezpieczenie oraz Certyfikatu Ubezpieczenia dla agencyjnych i brokerskich kanałów sprzedaży.

Uruchomiona została odrębna strona internetowa dla PZU Ukraina Życie www.pzulife.com.ua, na której umieszczono wszelkie informacje zgodnie z wymogami prawa, w tym informacje publiczne, o produktach ubezpieczeniowych a także o pośrednikach ubezpieczeniowych.





2.1.2. Opieka zdrowotna

Działalność i oferta produktowa

PZU Zdrowie jest jednym z największych ogólnopolskich operatorów medycznych. Sieć medyczna PZU Zdrowie liczy blisko 130 placówek własnych, w tym pracownie diagnostyki obrazowej, oraz niemal 2 400 placówek partnerskich w ponad 600 miastach w Polsce. Spółka posiada własną całodobową infolinię medyczną, portal pacjenta mojePZU oraz Centrum Telemedyczne. Zapewnia opiekę zdrowotną w formie ubezpieczeń i abonamentów dla firm oraz klientów indywidualnych. Centra medyczne PZU Zdrowie są dostępne także dla pacjentów nieposiadających pakietów PZU. Na Obszar Zdrowie składa się działalność operatora medycznego PZU Zdrowie oraz ubezpieczenia zdrowotne. Jest on integralną częścią modelu biznesowego Grupy PZU i stanowi jeden z najważniejszych obszarów jej wzrostu.

Działalność operatora medycznego PZU Zdrowie obejmuje:

- obsługę produktów zdrowotnych w formie ubezpieczeń (ubezpieczenia na życie i zdrowie oraz ubezpieczenia zdrowotne majątkowe i pozostałe osobowe – produkty PZU, PZU Życie i TUV PZUW);
- sprzedaż i obsługę produktów pozaubezpieczeniowych (medycyna pracy, abonamenty medyczne grupowe i indywidualne, partnerstwa i programy profilaktyczne);
- budowę własnej infrastruktury medycznej o jednolitym standardzie (centra medyczne, pracownie diagnostyczne i własne Centrum Telemedyczne) dla zapewnienia jak najlepszego dostępu do świadczonych usług i realizacji celów przychodowych.

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

Rozwój oferty zdrowotnej (pakiety, abonamenty)

W I półroczu 2024 roku PZU Zdrowie kontynuował rozwój grupowej oraz indywidualnej oferty opieki medycznej, aby realizować strategię kompleksowego operatora medycznego. Główne działania obejmowały:

- rozszerzenie wprowadzonej pod koniec 2021 roku oferty abonamentów dla klientów indywidualnych o nowe opcje – wdrożenie konfiguratora pakietów medycznych dla klientów indywidualnych. Klienci mogą samodzielnie personalizować zakres produktu podczas zakupu. Moduły, które mogą modyfikować pod kątem liczby dostępnych usług: konsultacje, diagnostyka, laboratorium, wizyty domowe, rehabilitacja, stomatologia;
- udostępnienie oferty raty 0%;
- wdrożenie nowych pakietów profilaktycznych związanych z prowadzeniem ciąży: przygotowanie do ciąży, prowadzenie ciąży I trymestr, prowadzenie ciąży II i III trymestr, badania po ciąży;
- uruchomienie nowego produktu – platformy Wellmobile. W jednym miejscu, pracownicy o różnych potrzebach, mogą znaleźć atrakcyjne dla siebie treści. Składa się on z 7 kategorii tematycznych: zdrowie, odżywianie, aktywność fizyczna, relacje, dobrostan psychiczny, rozwój oraz relaksacja.

Projekt mojePZU w Zdrowiu

W I półroczu 2024 roku kontynuowane były prace projektowe, mające na celu rozwój funkcjonalności technologicznych dla pacjenta oraz budowanie nowych linii biznesowych. Rozwój portalu mojePZU obejmował:

- konfigurator abonamentów medycznych dla klientów indywidualnych;
- automatyzację umówienia badań laboratoryjnych w placówkach własnych PZU Zdrowie – aplikacja mobilna;
- pobieranie płatności za usługi laboratoryjne zniżkowe w placówkach własnych PZU Zdrowie;
- redesign ekranów mojePZU wersja desktop – nowy pulpit po zalogowaniu, obsługa skrótów - najczęściej używanych usług.

Rozwój innowacyjnych rozwiązań

PZU Zdrowie rozwija kulturę innowacyjności wśród pracowników oraz wdraża nowatorskie rozwiązania, które dostarczają wartość dla pacjentów, lekarzy i Grupy PZU. Obszary analiz obejmują m.in. wykorzystanie zaawansowanych systemów telemedycznych, sztucznej inteligencji, wirtualnej rzeczywistości, cyfrowych terapii oraz voicebotów. Na szczególną uwagę zasługują następujące działania:

- **Komercyjne wdrożenie technologii Upmedic** w PZU Diagnostyka Obrazowa (Tomma). Rozwiązanie Upmedic to inteligentny edytor tekstu wspierający pracę lekarzy radiologów w wybranych placówkach PZU Zdrowie. Narzędzie umożliwia tworzenie dokumentacji medycznej najwyższej jakości za pomocą

kliki kliknięć myszki, tym samym skracając czas wykonania opisu badań obrazowych nawet o 70%. Są one prezentowane w czytelnej formie zarówno dla pacjenta jak i lekarza. Kilka kliknięć myszki, bądź dyktowanie tworzy poprawny, czytelnie sformatowany i zgodny z ICD-10/ICD-9 opis. Upmedic został doceniony w międzynarodowych akceleratorach innowacji takich jak Health Venture Lab General Electronics i Roche Healthcare Lab jako najlepsze rozwiązanie zarządzające danymi medycznymi. Innowacja otrzymała nominację w konkursie Qorus Innovation in Insurance Awards w kategorii Product & Service Innovation, który nagradza najlepsze i najbardziej innowacyjne rozwiązania w branży ubezpieczeniowej. PZU Zdrowie wraz ze startupem Upmedic dostali się do finału konkursu. Od 2024 roku rozwiązanie jest dostępne dla lekarzy w PZU Diagnostyka Obrazowa (Tomma). Trwają prace nad możliwością wykorzystania rozwiązania w pozostałych obszarach działalności PZU Zdrowie;

- **Automatyzacja procesów Call Center** – w I półroczu 2024 roku PZU Zdrowie wspólnie z Avanade i Microsoft rozpoczął testy technologii Microsoft Power Apps. Celem jest usprawnienie dotychczasowego procesu zarządzania pojemnością CZUM z wykorzystaniem sztucznej inteligencji (AI);
- **Rozwój technologii voicebot** - w I półroczu 2024 roku PZU Zdrowie rozpoczął prace nad usprawnieniem procesu potwierdzania wizyt przez pacjentów z wykorzystaniem technologii voicebot. Celem pilotażu jest zweryfikowanie potencjału poprawy jakości świadczenia usług poprzez zwiększenie dostępności terminów dla pacjentów oraz eliminację zjawiska nieodwołanych wizyt;
- **Design Thinking** – to metody tworzenia innowacji w oparciu o odkrycie i głębokie zrozumienie potrzeb klientów. W I kwartale 2024 roku Zespół





Projektów Innowacyjnych przeprowadził warsztaty kreatywne dla pracowników PZU Zdrowie. Celem było propagowanie kultury innowacyjności oraz zachęcenie wszystkich pracowników do poszukiwania i tworzenia innowacyjnych rozwiązań;

- **Członkostwo w Koalicji AI w Zdrowiu** – koalicja w swojej działalności zmierza do propagowania wykorzystywania sztucznej inteligencji (AI) w polskim systemie ochrony zdrowia. Skupiając grono ekspertów i podmiotów stawiających sobie za najwyższy cel dobro pacjentów, chce wytyczać kierunki rozwoju wykorzystywania technologii AI w sektorze. Koalicja dąży do wypracowania warunków umożliwiających jak najszerze wykorzystanie tych rozwiązań. Podkreśla przy tym znaczenie profesjonalnego personelu medycznego wskazując na wspierającą rolę technologii, która ma usprawniać proces leczenia, a nie eliminować czy pomniejszać rolę lekarza. W swoich działaniach Koalicja angażuje się w projekty na rzecz cyfryzacji systemu ochrony zdrowia, podejmując współpracę z Ministerstwem Zdrowia i Kancelarią Prezesa Ministrów. PZU Zdrowie podejmuje szereg działań na poziomie krajowym i lokalnym mających na celu poprawę zdrowia Polaków;
- Udział w wydarzeniach:
 - **Healthcare Horizons podczas FinTech & InsurTech Digital Congress** dotyczącym sytuacji obszaru zdrowia i health-tech;
 - **AI & MEDTECH**, forum dedykowanym sztucznej inteligencji i innowacjom w zdrowiu;
 - **Europejski Kongres Gospodarczy (EEC Startup Challenge 2024)**;
 - **Kongres Wyzwań Zdrowotnych**, debaty na temat wyzwań związanych z ochroną zdrowia w Polsce.

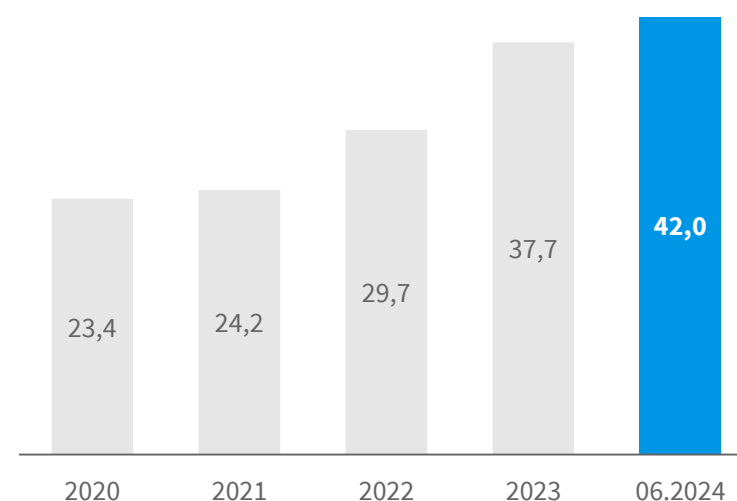
2.1.3. Inwestycje

TFI PZU

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

- Indywidualne Konta Emerytalne (IKE) oraz Indywidualne Konto Zabezpieczenia Emerytalnego (IKZE);
- Pracownicze Plany Oszczędnościowe (PPO);
- Pracownicze Programy Emerytalne (PPE);
- Pracownicze Plany Kapitałowe (PPK);
- Grupowe Plany Emerytalne (GPE), oraz Pakiet Wyższa Emerytura (PWE), w ramach których dostępne są IKE i IKZE dedykowane dla pracowników klientów korporacyjnych obsługiwanych przez TFI PZU.

Aktywa netto funduszy TFI PZU (w mld zł)



Źródło: IZFiA

Na koniec I półrocza 2024 roku TFI PZU miało w swojej ofercie 67 funduszy i subfunduszy, w tym dziewięć subfunduszy w ramach PPK.

Na koniec I półrocza 2024 roku TFI PZU zarządzało funduszami inwestycyjnym o wartości aktywów netto w wysokości 42,0 mld zł, co oznacza wzrost o 11,56% od stanu z końca 2023 roku i 11,7% udziału w rynku wszystkich funduszy inwestycyjnych. W przypadku funduszy rynku kapitałowego, TFI zarządza aktywami o wartości 30,5 mld zł, stanowiących 12,0% udziału rynkowego. Tym samym w ramach rynku zarządzania funduszami inwestycyjnymi TFI PZU utrzymuje status jednego z trzech największych towarzystw funduszy inwestycyjnych w Polsce (w raportach Izby Zarządzających Funduszami i Aktywami zostało sklasyfikowane na trzeciej pozycji po IPOPEMA TFI oraz PKO TFI).

W ramach sukcesywnie rozwijanej usługi zarządzania aktywami na zlecenie klienta (usługa asset management) TFI PZU na koniec czerwca 2024 roku zarządzało aktywami o wartości blisko 15,1 mld zł, z czego blisko 0,84 mld zł dla klienta zewnętrznego. Wartość aktywów pod zarządzaniem w funduszach inwestycyjnych oraz w ramach usługi zarządzania na zlecenie wyniosły blisko 52 mld zł, z czego aktywa od klienta zewnętrznego wyniosły 30,0 mld zł.

Saldo sprzedaży w I półroczu 2024 roku plasuje TFI PZU na trzeciej pozycji wśród wszystkich TFI na rynku oraz na pierwszym miejscu wśród TFI „niebankowych”.

Największy przyrost aktywów w I półroczu 2024 roku TFI PZU odnotowało w PZU Sejf+ (+689 mln zł) i w PZU Obligacji Krótkoterminowych (+285 mln zł). W funduszach zdefiniowanej daty: PPK inPZU 2035 (+188 mln zł), PPK

inPZU 2040 (+178 mln zł), PPK inPZU 2030 (+153 mln zł) i PPK inPZU 2045 (+134 mln zł).

Fundusze, w których aktywa netto zanotowały w pierwszym półroczu 2024 roku największy spadek, to: PZU FIZ Akord (-19 mln zł), PZU Medyczny (-17 mln zł), inPZU Puls Życia 2025 (-4 mln zł), PZU Obligacji Odpowiedzialnego Rozwoju (-4 mln zł) i PZU FIZ Akcji Focus (-2 mln zł).

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

- dobra koniunktura na rynku długu i akcji;
- aktywne pozyskiwanie aktywów poprzez współpracę z dystrybutorami;
- rozwój serwisu i oferty inPZU oraz działania marketingowe wspierające sprzedaż;
- systematyczne wpłaty w ramach Pracowniczych Planów Kapitałowych;
- dopłaty roczne do Pracowniczych Planów Kapitałowych;
- systematyczne wpłaty w ramach Pracowniczych Programów Emerytalnych.

TFI PZU jest również jednym z liderów rynku Pracowniczych Planów Kapitałowych (PPK) i Pracowniczych Programów Emerytalnych (PPE). Wynik ten to zasługa szerokiego wsparcia, jakie TFI PZU oferuje pracodawcom przy wdrażaniu i obsłudze PPK, satysfakcjonujących wyników inwestycyjnych subfunduszy PPK.

Kontynuowana w 2024 roku stabilizacja portfela PPK i PPE wpłynęła na umocnienie pozycji Grupy PZU w obu





obszarach zarówno pod względem wartości aktywów jak i liczby uczestników. Wartość aktywów funduszy PPK w TFI PZU na koniec I półrocza 2024 roku wyniosła 5,92 mld zł wobec 4,60 mld zł na koniec 2023 roku, co oznacza wzrost o 28%. Łącznie na koniec czerwca 2024 roku, TFI PZU miało zawartych 108 774 umów o zarządzanie PPK do których przystąpiło 865 700 pracowników.

Natomiast w ramach 589 PPE prowadzonych przez TFI PZU uczestniczyło 199 355 pracowników, którzy łącznie na koniec czerwca 2024 roku zgromadzili oszczędności o wartości 8,92 mld zł.

PTE PZU

PTE PZU zarządza:

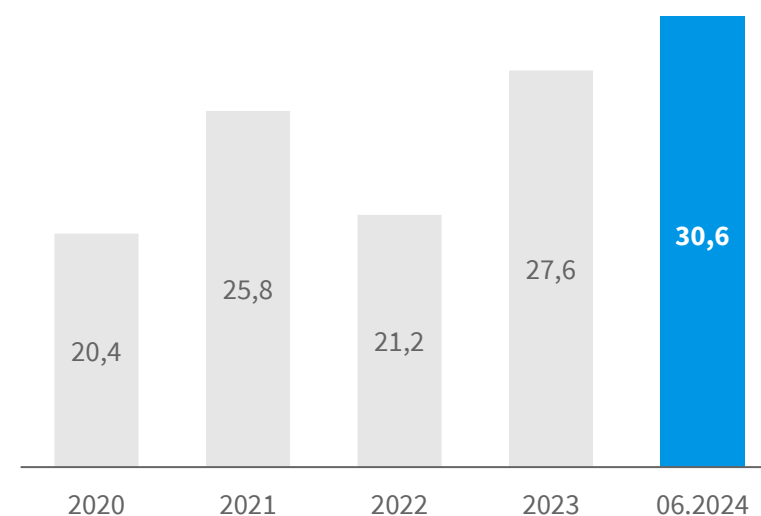
- otwartym funduszem emerytalnym PZU „Złota Jesień” (OFE PZU);
- dobrowolnym funduszem emerytalnym DFE PZU.

OFE PZU należy do największych funduszy emerytalnych w Polsce. Na koniec czerwca 2024 roku OFE PZU był czwartym co do wielkości funduszem emerytalnym pod względem liczby członków i trzecim pod względem wartości aktywów netto:

- fundusz miał ponad 2,1 mln członków, tj. 14,9% wszystkich uczestników otwartych funduszy emerytalnych;
- aktywa netto wynosiły ponad 30,6 mld zł, czyli 13,2% ogólnej wartości aktywów działających w Polsce otwartych funduszy emerytalnych.

Na koniec czerwca 2024 roku DFE PZU prowadził 44,7 tys. rachunków IKZE i IKE, na których były zgromadzone aktywa o wartości 867,9 mln zł. Tym samym fundusz utrzymał pozycję lidera w segmencie dobrowolnych funduszy emerytalnych oferujących IKZE i IKE.

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



Źródło: KNF

2.1.4. Bankowość

Grupa Kapitałowa Banku Pekao



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

Bank oferuje na rynku polskim konkurencyjne produkty i usługi, wysoki poziom obsługi klientów oraz rozwiniętą sieć dystrybucji. Szeroka oferta produktowa, nowatorskie rozwiązania i indywidualne podejście zapewniają klientom kompleksową obsługę finansową. Z kolei zintegrowany model obsługi stanowi gwarancję najwyższej jakości usług i produktów oraz ich dopasowania do zmieniających się potrzeb. Bank systematycznie umacnia pozycję rynkową w strategicznych obszarach działalności.

Na koniec I kwartału 2024 roku Bank Pekao plasował się na drugim miejscu wśród banków w Polsce wg. wielkości aktywów.

Bank Pekao dąży do wzrostu biznesu w najbardziej rentownych segmentach rynku, tj. consumer finance oraz w segmencie mikrofirm. Celami Filaru Wzrost strategii Banku Pekao jest pozyskiwanie rocznie ponad 400 tys. klientów indywidualnych, zwiększenie udziału w rynku pożyczek gotówkowych, wzrost w produktach inwestycyjnych oraz wzmocnienie synergii biznesowych z Grupą PZU czego efektem będzie wzrost sprzedaży produktów ubezpieczeniowych i dwukrotny wzrost składki przypisanej brutto do 2024 roku.

W maju 2024 roku Bank Pekao wprowadził możliwość składania wniosków o zawieszenie spłaty kredytu hipotecznego w ramach tzw. ustawowych wakacji kredytowych w 2024 roku oraz wdrożył nowe rozwiązania wsparcia kredytobiorców będących w trudnej sytuacji finansowej zgodnie ze zmianami ustawowymi.

Rozwój oferty produktowej

W 2024 roku w ramach oferty dla klientów indywidualnych Bank Pekao przełamał kolejne rekordowe wyniki akwizycji rachunków otwierając w I półroczu 307,3 tys. kont (140,6 tys. w II kwartale) w porównaniu do 304,9 tys. w analogicznym okresie ubiegłego roku.

W ramach realizacji celu odmłodzenia struktury demograficznej klientów indywidualnych bank aktywnie stara się pozyskać młodych klientów. W I połowie 2024 roku Bank Pekao otworzył 95,7 tys. kont dla młodych, co stanowi 31% kont ogółem.

Wpływ na wysoką sprzedaż kont miała atrakcyjna oferta Kont Przekorzystnych z wysoko oprocentowanym





Kontem Oszczędnościowym oraz działaniami zachęcającymi rodziców do założenia pierwszego konta dla dziecka w Banku Pekao. Posiadacze konta oszczędnościowego mogą również skorzystać z nowej formy odkładania środków na określone cele w ramach nowej usługi Skarbonki. Klienci mogą regularnie oszczędzać określając swój cel, czas i kwotę niezbędną do jego realizacji. Bezpośrednio na rachunek Skarbonki wpłat mogą dokonywać również bliscy posiadacza Skarbonki i tym samym wspierać go w osiągnięciu celów oszczędnościowych. Do końca czerwca 2024 roku klienci otworzyli prawie 19 tys. takich rachunków.

Liczba otwartych w I półroczu 2024 roku nowych kont Świat Premium, oferowanych klientom, którzy deponują środki powyżej 200 tys. zł w produktach oszczędnościowych Banku Pekao osiągnęła poziom ponad 19 tys. co oznacza wzrost o 25% w porównaniu do analogicznego okresu w 2023 roku.

Bank Pekao podjął decyzję o przedłużeniu do końca 2025 roku specjalnej oferty dla obywateli Ukrainy, w ramach której zniesione są opłaty za prowadzenie rachunku, obsługę kart i wypłat z bankomatów, oraz za przelewy z i do banków w Ukrainie dla transakcji dokonywanych przez klientów indywidualnych. W I połowie 2024 roku otwarto 17,5 tys. kont dla obywateli Ukrainy.

W ramach strategicznej współpracy z Polskimi Liniami Lotniczymi LOT Bank Pekao daje klientom możliwość zbierania mil lotniczych za transakcje wykonane Kartą Kredytową z Żubrem oraz kartami kredytowymi bankowości prywatnej w największym programie lojalnościowym w Europie – Miles & More. Zebrane mile klienci mogą wymieniać na między innymi bilety lotnicze, podwyższenie klasy podróży czy pobyt w hotelu.

Promocję programu Miles & More wspierała intensywna kampania marketingowa, w internecie i social mediach oraz na Lotnisku Chopina, w tym oznakowanie jednego samolotu PLL LOT barwami oraz logo Banku Pekao.

Na koniec I półrocza 2024 roku z Karty Kredytowej z Żubrem korzystało już blisko 170 tys. klientów. Od II kwartału nowi klienci mogą otrzymać Kartę Kredytową z Żubrem składając wniosek online.

W ujęciu wolumenów netto wartość udzielonych pożyczek gotówkowych przez Bank Pekao wzrosła do poziomu 3,1 mld zł, co oznacza wzrost o 24% w porównaniu do analogicznego okresu 2023 roku. W II kwartale 2024 roku sprzedaż pożyczek gotówkowych wzrosła do poziomu 1,7 mld zł netto tj. o 25% kwartał do kwartału, zaś wartość podpisanych umów brutto wyniosła 2,0 mld zł, tj. o 29% w porównaniu z I kwartałem 2024 roku.

Bank Pekao kontynuuje również ofertę kredytu na studia medyczne z poręczeniem spłaty przez Bank Gospodarstwa Krajowego. Oferta dostępna jest dla aktualnych studentów i kandydatów rozpoczynających studia na kierunkach lekarskich na polskich uczelniach wyższych. Do końca II kwartału 2024 roku zawarto 3,1 tys. umów kredytowych i uruchomiono 183 mln zł semestralnych transz kredytu.

W I kwartale 2024 roku Bank Pekao zawarł umowę z Grupą Kapitałową Terg S.A. (właściciel sieci sklepów marki Media Expert) w zakresie pośrednictwa w oferowaniu kredytu ratalnego w sklepach stacjonarnych oraz internetowych.

W I półroczu 2024 roku sprzedaż kredytów mieszkaniowych wyniosła ponad 6,6 mld zł i była o ponad trzykrotnie (tj. +235% r/r) wyższa w porównaniu

z I półroczem 2023 roku. Zrealizowane wyniki sprzedaży pozwoliły osiągnąć dynamiki sprzedaży znacznie przekraczające wyniki całego sektora bankowego.

Wnioski o Bezpieczny kredyt 2% złożone w końcu 2023 roku wspierały jeszcze wyniki sprzedaży w I kwartale 2024 roku, jednakże już w I kwartale sprzedaż standardowych kredytów mieszkaniowych (poza kredytem bezpiecznym 2%) wzrosła o 60%. W II kwartale 2024 roku sprzedaż kredytów mieszkaniowych wyniosła 2,4 mld zł i była o 83% większa w porównaniu z II kwartałem 2023 roku.

Bank Pekao kontynuuje ofertę ugód dla kredytobiorców, posiadających aktywne kredyty mieszkaniowe denominowane do CHF. Kredyty te znajdują się w portfelu banku niemal w całości w wyniku przyłączenia wydzielonej części banku BPH SA w 2007 roku. Program spotkał się z dużym zainteresowaniem klientów. Bank Pekao przygotował ofertę dla 80% kredytobiorców, z których połowa zaakceptowała propozycję ugody.

W I półroczu 2024 roku w obszarze bancassurance Bank Pekao wdrożył intensywne działania promocyjne i wspierające sprzedaż, co przełożyło się na wysokie wolumeny sprzedaży i istotne przekroczenie planów założonych w budżecie.

Zmodyfikowano ofertę produktową w zakresie kluczowych ubezpieczeń powiązanych z produktami bankowymi: CPI do pożyczki gotówkowej i kredytu hipotecznego. Nowe produkty charakteryzują się szerszym zakresem i wyższą sumą ubezpieczenia.

W I półroczu 2024 roku składka przypisana z ubezpieczeń ochronnych była wyższa o 66% r/r, po uwzględnieniu produktów o charakterze inwestycyjnym dynamika osiągnęła 16% r/r.

Wysoki wzrost sprzedaży dotyczył również produktów niepowiązanych z produktami bankowymi, m.in. ubezpieczeń nieruchomości (wzrost składki przypisanej o 26% r/r), ubezpieczenia turystycznego (2,5-krotny wzrost liczby polis r/r) oraz ubezpieczeń komunikacyjnych – w I półroczu 2024 roku sprzedano 10x więcej polis komunikacyjnych niż w analogicznym okresie 2023 roku.

Udział liczby kredytów hipotecznych sprzedawanych z ubezpieczeniem (do których mogło być oferowane ubezpieczenie) utrzymywał się w na stabilnym wysokim poziomie 90%, a w zakresie liczby pożyczek gotówkowych wyniósł 34%.

Pekao TFI

Pekao Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych (Pekao TFI) jest częścią Grupy kapitałowej Pekao. To najstarsze towarzystwo funduszy inwestycyjnych w Polsce. Pekao TFI dostarcza klientom nowoczesne produkty finansowe i udostępnia możliwości inwestowania na największych światowych rynkach kapitałowych. Od wielu lat tworzy programy oszczędnościowe, w tym także programy oferujące możliwość dodatkowego oszczędzania na emeryturę w trzecim filarze emerytalnym. W ofercie Pekao TFI dostępna jest również usługa zarządzania portfelami oraz Pracownicze Plany Kapitałowe (PPK). Towarzystwo znajduje się w ewidencji PPK, a jego oferta dostępna jest również przez portal mojeppk.pl.

Na 30 czerwca 2024 roku wartość aktywów netto funduszy inwestycyjnych Pekao TFI (wraz z PPK) wyniosła 28,2 mld zł i była wyższa o 6,8 mld zł tj. o 31,8% w porównaniu do końca czerwca 2023 roku.





Grupa Kapitałowa Alior Bank



Na czele Grupy kapitałowej Alior Banku stoi Alior Bank. Alior jest uniwersalnym bankiem depozytowo-kredytowym, obsługującym osoby fizyczne i prawne, w tym podmioty krajowe i zagraniczne. Podstawowa działalność banku obejmuje prowadzenie rachunków bankowych, udzielanie kredytów i pożyczek pieniężnych, emitowanie bankowych papierów wartościowych oraz prowadzenie skupu i sprzedaży wartości dewizowych. Bank prowadzi także działalność maklerską, doradztwo i pośrednictwo finansowe, aranżację emisji obligacji korporacyjnych oraz świadczy inne usługi finansowe. Od 2015 roku Alior Bank jest częścią Grupy PZU.

Alior Bank świadczy usługi przede wszystkim klientom z Polski. W 2017 roku rozpoczął działalność zagraniczny oddział Alior Banku w Rumunii oferujący produkty i usługi bankowości detalicznej. Udział klientów zagranicznych w całkowitej liczbie klientów banku jest niski.

Na koniec I kwartału 2024 roku Alior Bank plasował się na ósmym miejscu wśród banków w Polsce wg wielkości aktywów.

W maju 2024 roku Alior Bank wprowadził kredytobiorcom możliwość składania wniosków o zawieszenie spłaty

kredytu hipotecznego w ramach tzw. ustawowych wakacji kredytowych w 2024 roku.

Rozwój oferty produktowej

W I półroczu 2024 roku bank weryfikował ofertę cenową pożyczki gotówkowej dbając o jej rentowność oraz konkurencyjność w stosunku do rynku. Największym zainteresowaniem klientów nadal cieszyła się pożyczka ze stałą stopą procentową. Dlatego dostosowując ofertę do oczekiwań i potrzeb klientów Alior Bank oferował głównie produkty o stałej stopie procentowej. Klienci mieli również nadal możliwość wyboru oferty z oprocentowaniem zmiennym.

W maju 2024 roku Alior Bank rozpoczął kampanię marketingową nowej oferty Pożyczki na „mi się”. Wykorzystane zostały kanały komunikacji zewnętrznej takie jak telewizja i media społecznościowe oraz wewnętrznej takie jak aplikacja banku, e-maile i SMS-y. Oferta cieszyła się dużym zainteresowaniem i przyciągnęła nowych klientów. Pożyczka na „mi się” była dostępna w bankowości Alior Online i Alior Mobile w pełnym, efektywnym procesie zdalnym.

Bank prowadził również prace skoncentrowane nad optymalizacją istniejących i wprowadzeniu nowych rozwiązań w Alior Online i Alior Mobile. Kontynuowano sprzedaż oferty „Rezygnacja” dla osób, które nie dokończyły procesu wnioskowania o pożyczkę. Dla klientów w kanałach online dostępna była oferta atrakcyjnej cenowo „Pożyczki Urodzinowej”.

W ramach limitu kredytowego Alior Pay dostępna jest usługa polegająca na odraczaniu i rozkładaniu na raty transakcji obciążeniowych, które zostały już wykonane w ramach konta osobistego w Alior Banku. W marcu 2024 roku Alior Bank udostępnił nową funkcjonalność

w ramach limitu kredytowego Alior Pay. Dzięki opcji „Doładuj Konto” klienci mogą bezpłatnie zasilić swój rachunek oszczędnościowo-rozliczeniowy w Alior Banku ze środków z przyznanego limitu kredytowego Alior Pay i korzystać z nich przez 30 dni za darmo. Jeżeli w danym okresie cała kwota nie będzie spłacona, zostanie ona automatycznie rozłożona na 11 oprocentowanych rat. Minimalna wysokość zasilenia rachunku to 500 zł, a maksymalna 3 000 zł w ramach przyznanego limitu kredytowego usługi Alior Pay.

W celu zwiększenia sprzedaży usługi Alior Pay bank uruchomił w I półroczu 2024 roku różne promocje bazujące na zachowaniach zakupowych i transakcyjnych klientów. W ramach promocji z partnerem biznesowym banku - organizacją płatniczą Mastercard - w styczniu i w maju klienci którzy uruchomili limit kredytowy Alior Pay mogli otrzymać punkty w programie lojalnościowym Mastercard. Od połowy marca klienci, którzy otrzymali zaproszenie z banku do udziału w promocji „Wiosna z Alior Pay” i uruchomili limit Alior Pay, otrzymali elektroniczny bon do Biedronki o wartości 100 zł.

Alior Bank odnotował 14% wzrostu transakcyjności na rachunkach klientów, którzy uruchomili Alior Pay.

W zakresie kredytów hipotecznych I połowa 2024 roku zakończyła się dla Alior Bank przekroczeniem zakładanych na ten okres wzrostów sprzedaży i prawie dwukrotnie wyższym poziomem sprzedaży niż w analogicznym okresie 2023 roku.

W związku z zakończeniem rządowego programu „Pierwsze Mieszkanie”, niepewnością co do przyszłości rządowego programu „Mieszkanie na Start” oraz utrzymującymi się wysokimi stopami procentowymi Alior Bank wznowił flagową ofertę specjalną „Własne

M w wielkim mieście” rozszerzając ją o kolejne duże ośrodki miejskie.

Oferta Alior Bank obejmuje kredyty hipoteczne zarówno w wariantcie stopy zmiennej, jak i stopy okresowo stałej z terminem 5 letnim. W strukturze sprzedaży w I półroczu 2024 roku, udział stopy okresowo stałej osiągnął poziom zbliżony do 90%.

W marcu 2024 roku Alior Bank wprowadził nową odsłonę Konta Mega Oszczędnościowego, z atrakcyjną na tle rynku stawką oprocentowania dla nowych posiadaczy Konta Jakże Osobistego, co przyczyniło się do wzrostu akwizycji tych kont.

Ponadto dla klientów posiadających Konto Jakże Osobiste dostępne było wyższe oprocentowanie na koncie oszczędnościowym.

Ofertę kont oszczędnościowych z promocyjnym oprocentowaniem uzupełniły:

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

W I półroczu 2024 roku bank oferował klientom indywidualnym lokaty terminowe z oprocentowaniem stałym w PLN, USD oraz EUR. Klienci mogli wybrać optymalny wariant okresu oszczędzania oraz otworzyć lokatę w wybranym kanale dystrybucji (m.in. w Alior Online oraz Alior Mobile). Zainteresowaniem klientów



cieszyła się przede wszystkim oferta lokat na nowe środki w PLN z promocyjnym oprocentowaniem. Kontynuując działania w kierunku digitalizacji oferowano lokatę mobilną dostępną wyłącznie w Alior Mobile dla nowych użytkowników tej aplikacji.

Dominującą rolę w obszarze bancassurance w I połowie 2024 roku nadal odgrywały ubezpieczenia z oferty Grupy PZU. Przypis składki z ubezpieczeń na życie powiązanych z kredytem hipotecznym i pożyczką gotówkowa pozostawał na stabilnym, wysokim poziomie.

W I półroczu 2024 roku bank przygotowywał się do zmian wynikających ze znowelizowanej Rekomendacji U. Zmiany te zostały wdrożone 1 lipca 2024 roku. Istotnym wyzwaniem było wdrożenie projektu polegającego na zmianie systemu informatycznego do sprzedaży i obsługi ubezpieczeń. Posiadając system oparty na nowocześniejszej technologii Alior Bank może szybciej realizować strategiczne kierunki rozwoju bancassurance.

W obszarze ubezpieczeniowych produktów inwestycyjnych, w związku z wejściem w życie nowych Rekomendacji Komisji Nadzoru Finansowego dla zakładów ubezpieczeń dotyczących oceny odpowiedności ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym, Alior Bank wspólnie z PZU Życie wdrożył w marcu 2024 roku zmiany w procesie przeprowadzania ankiety potrzeb klienta w ramach indywidualnego ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi „Multi Kapitał II”. Ponadto w produkcie „Multi Kapitał II” widać trend rosnący w sprzedaży od początku roku.

Działania banku w segmencie biznesowym koncentrowały się na nowych zaawansowanych

technologiach, efektywnym i szybkim procesie kredytowym oraz długoterminowych relacjach opartych na czterech strategicznych filarach: module self-service, natywnej aplikacji mobilnej, nowoczesnym serwisie bankowości internetowej oraz zintegrowanych narzędziach klasy ERP.

Alior TFI

Alior Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych, dawne Money Makers (Alior TFI) jest częścią grupy kapitałowej Alior Bank. Spółka powstała w 2010 roku i początkowo jej działalność jako domu maklerskiego koncentrowała się na usługach związanych z asset management. Po przekształceniu, od lipca 2015 roku prowadzi działalność jako Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych.

Współpraca Alior Banku ze spółką zależną Alior TFI obejmuje przede wszystkim podstawowy przedmiot działalności spółki, czyli tworzenie i zarządzanie funduszami inwestycyjnymi oraz ich reprezentowanie wobec osób trzecich.

Na 30 czerwca 2024 roku wartość aktywów netto funduszy inwestycyjnych Alior TFI wyniosła 2,3 mld zł i była wyższa o 1,2 mld zł tj. o blisko 100% w porównaniu do końca czerwca 2023 roku.

2.1.5. Pozostałe obszary

Krótką charakterystyką pozostałych spółek Grupy PZU

PZU Pomoc

PZU Pomoc realizuje usługi pomocnicze na rzecz spółek Grupy PZU:

- zarządza siecią naprawczą PZU – na koniec I półrocza 2024 roku spółka współpracowała z 853 warsztatami;
- organizuje usługi assistance komunikacyjnego dla LINK4, InterEurope (spółka z poza Grupy PZU), dodatkowo realizuje usługi assistance na rzecz spółki SOS Ukraina;
- prowadzi aukcje i sprzedaż pozostałości w szkodach;
- wspiera procesy likwidacji technicznej szkód komunikacyjnych;
- prowadzi obsługę produktów asystenckich dla PZU i PZU Życie (m.in. porady prawne, organizacja usług asystenckich);
- zarządza programem lojalnościowym Klub PZU Pomoc w Życiu – na koniec I półrocza 2024 roku ponad 2,2 mln klubowiczów mogło korzystać ze zniżek na ubezpieczenia i produkty firm współpracujących (programy rabatowe u partnerów);
- prowadzi PZU Sport w formie abonamentów sportowo-rekreacyjnych, platformę benefitów PZU Benefitury oraz obsługuje Program lojalnościowy dla akcjonariuszy indywidualnych PZU pod nazwą Moje Akcje PZU.

PZU Cash

Przedmiotem działalności PZU Cash jest udzielanie produktów finansowych skierowanych do pracowników zakładów pracy oraz członków współpracujących instytucji. Spółka jest pośrednikiem Alior Banku i Banku Pekao.

PZU LAB

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

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

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

PZU LAB wdrożyło pierwszy w Polsce system certyfikacji wyrobów w zakresie prewencji szkód majątkowych.





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

Spółka prowadzi intensywną działalność edukacyjną i promocyjną w zakresie bezpieczeństwa. Z inicjatywy PZU LAB organizowane są corocznie Forum Bezpieczeństwa Przemysłu Morskiego, Forum Bezpieczeństwa Przemysłu Energetycznego oraz Forum Bezpieczeństwa Przemysłu Drzewnego. Dodatkowo zapoczątkowany został cykl szkoleń „Piramida kompetencji” dedykowany dla wszystkich uczestników rynku ubezpieczeniowego, którego celem jest wzrost wiedzy w zakresie zarządzania ryzykiem prowadzonej działalności przedsiębiorstw.

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

PZU Finanse

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

PZU Centrum Operacji

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

pomocniczych związanych z ubezpieczeniami i funduszami emerytalno-rentowymi; stałego pośredniczenia przy zawieraniu umów ubezpieczenia, umów finansowych i inwestycyjnych oraz umów assistance; Contact Center; Data Center; poligraficznych; informatycznych; prowadzenia ksiąg rachunkowych; kadrowo-płacowych; pośrednictwa w zbywaniu i odkupywaniu jednostek uczestnictwa funduszy inwestycyjnych oraz tytułów uczestnictwa, a także doradztwa inwestycyjnego w odniesieniu do takich instrumentów.

Tower Inwestycje

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

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

Zarząd Spółki prowadzi analizy w zakresie aktualizacji Strategii Instytucjonalnego Najmu Lokali.

Ogrodowa-Inwestycje

Podstawową sferę działalności gospodarczej Spółki stanowi – komercyjny wynajem powierzchni biurowych

i użytkowych w będącym własnością Spółki budynku biurowym City Gate w Warszawie.

Spółka świadczy usługi w formule najmu długoterminowego i krótkoterminowego.

Usługi najmu długoterminowego powierzchni biurowych i usługowych świadczone są na powierzchni ok. 17 300 m².

Dodatkowo na wyodrębnionej powierzchni prawie 2000 m² realizowane są usługi Centrum Biznesowego Ogrodowa 58 w zakresie komercyjnego krótkoterminowego wynajmu 191 nowoczesnych stanowisk pracy w 43 w pełni wyposażonych biurach.

Na wyodrębnionej powierzchni blisko 800 m² realizowane są usługi Centrum Konferencyjnego, w zakresie komercyjnego wynajmu profesjonalnie wyposażonych sal konferencyjno-szkoleniowych dla organizacji konferencji, spotkań biznesowych, szkoleń i seminariów.

PZU Corporate Member Limited

28 września 2017 roku PZU nabył udziały spółki PZU Corporate Member Limited uprawniające do 100% głosów na zgromadzeniu wspólników. Spółka ta jest członkiem rynku Lloyds (member of Lloyd's), w ramach którego działa blisko 100 syndykatów zrzeszających firmy ubezpieczeniowe, brokerów i agentów. Spółkę PZU Corporate Member obsługuje agencja Argenta Holdings Limited, która zajmuje się bieżącą działalnością syndykatów, inwestuje ich środki finansowe oraz zatrudnia underwriterów.

Armatura Kraków

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

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

Polski Gaz Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych

Polski Gaz T UW jest zakładem ubezpieczeń działającym w Grupie PZU. Polski Gaz T UW funkcjonuje od 2016 roku. Towarzystwo działa na zasadzie wzajemności. Ubezpieczenia wzajemne prowadzone są w interesie członków wspólnoty, bez nastawienia na zysk, jak to ma miejsce w przypadku komercyjnych ubezpieczycieli. Towarzystwo oferuje ochronę ubezpieczeniową obejmującą m.in. ubezpieczenia mienia, OC i ochronę prawną.

Polski Gaz Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych na Życie

Polski Gaz T UW na Życie jest częścią Grupy PZU oraz podmiotem zależnym od Polski Gaz T UW. Celem towarzystwa jest dostarczanie najlepszych rozwiązań w obszarze ubezpieczeń na zasadzie wzajemności.





2.2. Sprzedaż i dystrybucja

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

2.2.1. Produkty ubezpieczeniowe

PZU posiada największą sieć sprzedażowo-obługową. Na koniec I półrocza 2024 roku obejmowała ona 408 placówek na terenie kraju, w tym 188 w małych miejscowościach oraz agentów na wyłączność, multiagencje, brokerów ubezpieczeniowych, a także zdalne kanały dystrybucji.

W I półroczu 2024 roku sieć dystrybucji Grupy PZU obejmowała:

- **agentów na wyłączność** – w Polsce własna sieć agencyjna PZU składała się z 7,4 tys. agentów na wyłączność i agencji. Przez kanał agencyjny prowadzona jest sprzedaż głównie w segmencie klienta masowego, ze szczególnym uwzględnieniem ubezpieczeń komunikacyjnych i majątkowych oraz ubezpieczeń indywidualnych (ubezpieczeń na życie). LINK4 współpracował z 695 partnerami bezpośrednio. W krajach bałtyckich sieć agencyjna Grupy składała się

z 512 agentów, podczas gdy w Ukrainie było to 202 agentów;

- **multiagencje** – na polskim rynku ubezpieczeń z Grupą PZU współpracuje ponad 3,8 tys. multiagencji. Realizują one głównie sprzedaż dla klienta masowego (w tym kanałe sprzedawane są wszystkie rodzaje ubezpieczeń, a w szczególności komunikacyjne i majątkowe) oraz indywidualne ubezpieczenia na życie. LINK4 współpracował z 63 agregatorami, natomiast w krajach bałtyckich spółki z Grupy współpracowały z 20 multiagencjami, a w Ukrainie z 19;
- **brokerów ubezpieczeniowych** – Grupa w Polsce, a w szczególności Pion Klienta Korporacyjnego PZU, współpracował z blisko 1 tys. brokerów ubezpieczeniowych. W krajach bałtyckich, gdzie kanał brokerski jest jednym z głównych kanałów dystrybucji ubezpieczeń, spółki z Grupy współpracowały z 428 brokerami a w Ukrainie z 37 brokerami;
- **bancassurance i programy partnerstwa strategicznego** – w zakresie ubezpieczeń w 2024 roku PZU współpracował z ośmioma bankami oraz z dziesięcioma partnerami strategicznymi, PZU Życie

z sześcioma bankami, TUW PZUW z dwoma bankami i siedmioma partnerami strategicznymi. LINK4 współpracował z sześcioma bankami w różnych modelach dystrybucji ubezpieczeń głównie komunikacyjnych oraz siedmioma partnerami strategicznymi. W krajach bałtyckich współpraca obejmowała pięć banków i dziewięciu partnerów strategicznych, a w Ukrainie trzynaście banków;

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

Oddziały i biura agencyjne

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

PZU kontynuuje rozwój profesjonalnej sieci sprzedaży agencyjnej. Biura agentów to przejrzysta i nowoczesna

aranżacja przestrzeni oraz jakość obsługi doceniana przez miliony klientów. PZU pracuje nad przygotowaniem nowego standardu wizualizacji dla Placówek, który będzie łączył w sobie nowoczesność i funkcjonalność. Stale prowadzone są prace nad profesjonalizacją sieci i podnoszeniem jakości obsługi klienta poprzez atrakcyjne szkolenia i warsztaty. Agenci aktywnie korzystają z nowoczesnych systemów CRM i obsługi zdalnej jak mojePZU. Większość agentów, którzy prowadzą biura, oferuje doradztwo w zakresie ubezpieczeń majątku, życia i zdrowia klientów. Zapewniają im kompleksową obsługę w ramach oferty produktowej całej Grupy PZU.

PZU udziela wsparcia agentom poprzez rozwój i promocję ich obecności w Internecie w związku z dużym zainteresowaniem klientów poszukiwaniem kontaktu z doradcą ubezpieczeniowym tą właśnie drogą. Stale rozwijany jest serwis www.agentpzu.pl, strony www agentów w domenie agentpzu.pl, udzielane również jest wsparcie poprzez zarządzanie wizytówkami Google placówek agencyjnych oraz współprowadzenie profesjonalnych profili agentów na Facebooku.

W 2024 roku, po wprowadzaniu zmian polegających na wydzieleniu zasobów do wsparcia sprzedaży i stworzeniu zespołów do wsparcia agentów, Grupa PZU rozpoczęła implementację narzędzi wspierających managerów. Ich wprowadzenie ma na celu usprawnienie codziennej pracy managerów z agentami zgodnej z nowym modelem współpracy z siecią sprzedaży.





Agenci działają w ramach:

4

Makroregionów,

**20**

Sieci Sprzedaży

oraz łącznie w

209

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



I półrocze 2024 roku przyniosło jeszcze ściślejszą współpracę ze spółkami w ramach Grupy PZU. 1 104 Agentów Wyłączych może oferować klientom ubezpieczenia komunikacyjne LINK4. Do współpracy z Pekao Leasing i Alior Leasing dedykowanych było 968 Agentów. PZU rozpoczął także wdrożenie Agentów do współpracy z Bankiem Pekao. Agenci będą mogli oferować klientom otwarcie rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych.

W 2024 roku kontynuowano rozpoczęte w 2023 roku działania rekrutacyjne oraz wdrożeniowe dla agentów w nowym modelu. Sprzedawcy chcący nawiązać współpracę z PZU mogą otrzymać pełne wsparcie – dodatkowe wynagrodzenie za sprzedaż w okresie pierwszych 12 miesięcy wdrożenia do pracy, oraz bazę klientów. Agenci, oprócz standardowych szkoleń stacjonarnych mogą poszerzać wiedzę dzięki webinarom

i e-learningom. Na 30 czerwca 2024 roku sieć agencyjna liczyła 4 316 Agentów Wyłączych oraz 3 365 OFWCA.

Agenci Wyłączy współpracują z PZU w dwóch modelach – jako agenci terenowi oraz biurowi, którzy wypełniają ściśle standardy obsługi klienta. W 2024 roku PZU po raz kolejny zdobył tytuł „Najlepszego Ubezpieczyciela w Polsce”, gdzie oceniana była kategoria: Najlepsza Obsługa w Placówce. Liczba biur agentów wyłącznych w na 30 czerwca 2024 roku wynosiła 1 359. Podnoszenie profesjonalizmu i jakości obsługi klienta w biurach agentów, a także zwiększenie ich fizycznej obecności w terenie to priorytety rozwoju sieci. Realizowane jest to poprzez szkolenia ze standardów jakości obsługi, pomoc merytoryczną zespołów sprzedaży, a także wsparcie finansowe od PZU.

Sieć Agentów Wyłączych PZU Życie

W 2024 roku PZU Życie kontynuował rozwój sieci Agentów Wyłączych PZU Życie przez podnoszenie standardów obsługi klienta oraz wdrażanie nowych produktów. Celem tych działań jest przede wszystkim wysoka jakość i dostępność produktów oraz usług dla klienta.

W I półroczu 2024 roku kontynuowana była działalność Klubu MDRT.PZU – programu mentoringowego, którego celem jest wsparcie sprzedawców w realizacji celów sprzedażowych umożliwiających wstąpienie do Million Dollar Round Table (MDRT), organizacji skupiającej 1% najlepszych na świecie agentów i doradców finansowych. W ramach programu realizowane są działania rozwojowe podnoszące umiejętności sprzedażowe uczestników oraz kompetencje organizacji i zarządzania własną pracą. Kontynuowano również program Tajemniczy Klient, który pozwala na realizację kierunkowych działań rozwojowych i zarządczych na podstawie szczegółowych informacji

dotyczących przestrzegania standardów sprzedaży oraz obsługi klienta.

Trwały prace nad aplikacją elektroniczną wspierającą rozmowę na temat poleceń podczas spotkania handlowego oraz gwarantującą osobie polecającej komfort związany z przekazaniem agentowi lub doradcy kontaktów do osób trzecich. Pozwoli to na zastosowanie elektronicznego procesu komunikowania się z poleconą osobą przed nawiązaniem bezpośredniego kontaktu, uzyskiwanie potwierdzonej zgody polecającego na powołanie się oraz bezpieczny i zgodny z przepisami RODO proces przetwarzania i archiwizowania danych osobowych.

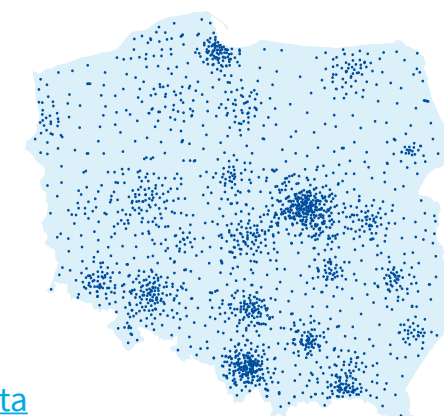
Liczba biur agentów wyłącznych PZU w całej Polsce na 30 czerwca 2024 roku wynosiła

1 359

placówek.



Zobacz więcej

[Znajdź oddział i agenta](#)

Infolinia sprzedażowa w PZU



Klienci zainteresowani zdalnym zakupem jak również odnowieniem ubezpieczenia mogą skontaktować się z PZU za pośrednictwem infolinii. W I półroczu 2024 roku konsultanci infolinii sprzedażowej obsłużyli blisko 1,3 mln połączeń.

Kluczowe inicjatywy w Biurze Sprzedaży Zdalnej

Biuro Sprzedaży Zdalnej koncentruje swoje działania wokół rozwoju sprzedaży przy jednoczesnym zachowaniu wysokiej jakości i jak najwyższych standardów obsługi klientów. W tym celu podnoszone są kompetencje sprzedawców infolinii, również w zakresie aktualnych preferencji klientów oraz trendów rynkowych. W I półroczu 2024 roku wszyscy członkowie zespołu uczestniczyli m.in. w szkoleniu, którego celem był wzrost świadomości i odpowiedzialności za realizację wytycznych związanych z ESG.



O wysokich kompetencjach członków zespołu świadczą otrzymywane nagrody.

Wysoka jakość obsługi została doceniona w ogólnopolskim rankingu instytucji finansowych – Instytucja Roku, w którym PZU otrzymał I miejsce w kategorii Najlepsza Obsługa w Kanałach Zdalnych.

W I półroczu 2024 roku oferta produktów życiowych dostępnych w kanale zdalnym rozszerzyła się o produkty PZU Perspektywa na Przyszłość oraz PZU Pakiet na Życie i Zdrowie. Dzięki temu rozwiązania oferowane przez konsultantów sprzedaży Direct stały się jeszcze lepiej dopasowane do potrzeb naszych klientów.

Działania i inicjatywy prowadzone w Biurze Sprzedaży Zdalnej znajdują swoje odzwierciedlenie w wynikach badania satysfakcji klienta. W I kwartale 2024 roku 95% klientów pozytywnie oceniło wiedzę i kompetencje konsultantów infolinii. Podobny odsetek klientów pozytywnie ocenił zaangażowanie oraz chęć niesienia pomocy w rozmowie na temat zakupu ubezpieczenia. Z kolei ogólne zadowolenie z procesu zakupowego wyraża aż 97% klientów.

mojePZU



Grupa PZU rozwija uruchomiony w 2018 roku kanał obsługowo-sprzedażowy wstuchując się w potrzeby klientów i obserwując trendy rynku. mojePZU łączy w sobie udogodnienia nowoczesnego, intuicyjnego rozwiązania z cennymi wartościami, które są wyróżnikami PZU od wielu lat. mojePZU to najbardziej rozbudowana platforma na polskim rynku ubezpieczeniowym dostępna w wersji komputerowej oraz jako aplikacja mobilna mojePZU mobile.

Liczba użytkowników stale rośnie – na koniec czerwca 2024 roku z mojePZU korzystało ponad 4,4 mln klientów, z czego 61% używało do tego aplikacji.

mojePZU to przestrzeń do rozwoju i utrzymania relacji z klientem w świecie cyfrowym, oferująca liczne funkcjonalności i wzmacniająca omnikanalowość. Klienci mogą m.in.: kupić nowe produkty, wznowić dotychczasową polisę, zapoznać się ze szczegółami oferty otrzymanej od sprzedawcy, zobaczyć szczegóły swoich polis, zgłosić szkodę i sprawdzić jej status czy realizować liczne procesy obsługowe.

Dużą popularnością cieszą się usługi medyczne, m.in. odebranie e-recepty, umówienie badań i wizyty u lekarza. Dodatkowo użytkownicy mogą inwestować oszczędności, a w aplikacji korzystać z pakietu sportowo-rekreacyjnego PZU Sport.

mojePZU jest stale rozwijane i uzupełniane o kolejne funkcjonalności i usługi. Automatyzacja procesów obsługi przekłada się na oszczędność czasu klientów, a digitalizacja korespondencji to mniejsze zużycie papieru.



Moduł płatności online został rozszerzony – płatności w mojePZU są wygodne dzięki licznym metodom płatności oraz bezpieczne, co jest szczególnie ważne w obliczu rosnących zagrożeń cybernetycznych.

Aplikacja mojePZU mobile jest rozwijana z naciskiem na **prostotę użytkowania**, z uwzględnieniem optymalnych ścieżek, które umożliwiają klientom szybkie i łatwe korzystanie z dostępnych funkcji.

Procesy lojalizacji klientów są wspierane poprzez docenienie ich zaufania w ramach **programu lojalnościowego Klub PZU Pomocni**.



mojePZU w marcu 2024 roku zostało laureatem w 9. edycji konkursu Instytucja Roku, w kategorii „Najlepszy zdalny proces zawarcia polisy turystycznej”.

Współpraca z bankami w obszarze dystrybucji

Dystrybucja ubezpieczeń przez kanał bankowy jest ważnym elementem modelu biznesowego Grupy PZU. Współpraca w ramach segmentu bankowego stanowi dla PZU dodatkową płaszczyznę do budowania trwałych relacji z klientami na każdym etapie ich rozwoju osobistego i zawodowego.

Działalność PZU w obszarze bancassurance i assurbanking opiera się na współpracy z bankami z Grupy PZU: Alior Bankiem (w Grupie PZU od 2015 roku) i Bankiem Pekao w (w Grupie PZU od 2017 roku) oraz dystrybucji produktów ubezpieczeniowych bancassurance przez banki spoza Grupy. Na koniec czerwca 2024 roku około 7,7 tys. doradców bankowych (4,5 tys. w Banku Pekao oraz 3,2 tys. w Alior Banku) posiadało wpis do Rejestru Agentów Ubezpieczeniowych.

Nadrzędnym celem współpracy jest dotarcie do jak największej liczby klientów za pomocą wielu kanałów dystrybucji i zapewnianie ochrony ubezpieczeniowej klientom banków. W strategii Grupy PZU na lata 2021-2024 współpraca z bankami oraz innymi partnerami pozafinansowymi jest jednym z priorytetów Grupy. Aktywnie współpracując z Bankiem Pekao i Alior Bankiem, PZU kontynuuje wdrażanie kompleksowej oferty z wykorzystaniem sieci dystrybucyjnej tych banków. Współpraca pozwala konsekwentnie rozszerzać ofertę i skalę sprzedaży produktów ubezpieczeniowych powiązanych z produktami bankowymi, w tym ubezpieczeń do pożyczki gotówkowej i kredytów hipotecznych.

Bancassurance

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

- a) z Bankiem Pekao:
 - ubezpieczenia majątkowe oraz na życie do kredytu hipotecznego, pożyczki gotówkowej, ROR oraz kart kredytowych;
 - produkty inwestycyjne;
 - ubezpieczenia podróżne;
 - ubezpieczenia komunikacyjne;
- b) z Alior Bankiem:
 - ubezpieczenia majątkowe oraz na życie dla kredytobiorców gotówkowych oraz hipotecznych;
 - ubezpieczenia podróżne;
 - ubezpieczenia NNW z pakietem zdrowotnym.

W I półroczu 2024 roku PZU Życie kontynuował współpracę z Bankiem Pekao i Alior Bankiem w zakresie sprzedaży produktów typu unit-linked oraz produktów z gwarantowaną sumą ubezpieczenia (SPE). Za pośrednictwem VeloBank S.A. kontynuowana była dystrybucja ubezpieczenia typu SPE - PZU Stabilne Jutro.

Dzięki współpracy z tymi bankami w I półroczu 2024 roku kontynuowany był wysoki poziom sprzedaży produktów typu SPE, wykorzystujących potencjał wysokich stóp procentowych oraz obserwowany był istotny wzrost sprzedaży produktów inwestycyjnych typu unit-linked.

W związku z obowiązywaniem od 1 kwietnia 2024 roku. Rekomendacji KNF dla zakładów ubezpieczeń dotyczących oceny odpowiedniości ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym, procesy dystrybucji produktów unit-linked dostosowane zostały do nowych wymogów.

PZU Życie oferuje indywidualne ubezpieczenie na życie dla posiadaczy kredytów mieszkaniowych lub pożyczek zabezpieczonych hipoteką udzielanych przez Bank Pekao. Z rozwiązania PZU Życie mogą skorzystać zarówno osoby, które chcą zaciągnąć kredyt lub pożyczkę zabezpieczoną hipoteką, jak i ci, którzy już spłacają kredyt w banku. Ubezpieczenie zawierane jest na okres 4 lat, a składkę opłaca się w miesięcznych ratach. Po upływie okresu ubezpieczenia klienci banku mogą przedłużyć ochronę na kolejne 4 lata. W razie śmierci, PZU Życie może spłacić całość lub część kredytu mieszkaniowego w Banku Pekao, a ewentualną nadwyżkę należnego świadczenia wypłaci uposażonym dodatkowym np. bliskim ubezpieczonego. Co ważne, w takiej sytuacji uposażeni dodatkowo dostaną nadwyżkę świadczenia bez postępowania spadkowego oraz nie zapłacą podatku od spadków i darowizn.

W Banku Pekao oferowane są również ubezpieczenia komunikacyjne PZU. Klienci banku posiadający pojazdy, w zależności od potrzeb, mogą we wszystkich oddziałach banku w Polsce kupić ubezpieczenie OC oraz wybrane ubezpieczenia z gamy ubezpieczeń dobrowolnych: AC, NNW, Szyby, PZU Pomoc w Drodze, PZU Asystent Zdrowotny. PZU przygotował ofertę dla kierowców, z możliwością dostosowania jej zakresu do indywidualnych potrzeb. W 2024 roku zintensyfikowano działania mające na celu wsparcie sprzedaży ubezpieczeń komunikacyjnych PZU, co przekłada się na istotne zwiększenie dynamiki wzrostu sprzedaży.

W I półroczu 2024 roku trwały intensywne prace nad dostosowaniem produktów i procesów do wymagań znowelizowanej Rekomendacji U, której zapisy wchodzi w życie 1 lipca 2024 roku. Do końca czerwca przygotowano i wdrożono zmiany w kluczowych produktach ubezpieczeniowych dystrybuowanych przez banki.

Assurbanking

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

PZU sukcesywnie zwiększa skalę sprzedaży i rozszerza sieć sprzedaży produktów bankowych o kolejne oddziały PZU. Kontynuuje sprzedaż end to end konta indywidualnego i firmowego w kanale zdalnym i stacjonarnym oraz leadowanie na produkty kredytowe. W 2023 roku wdrożono pilotażowo sprzedaż pożyczki gotówkowej dla obecnych klientów banku w Call Center PZU oraz zakończono prace technologiczne w zakresie dostosowania aplikacji sprzedażowej Banku Pekao dla Agentów Wyłącznych PZU, aby w 2024 roku



rozpocząć sprzedaż produktów bankowych w tym kanale dystrybucji. Przeprowadzono integrację service desków PZU i Pekao pozwalającą na przekazywanie zgłoszeń dotyczących aplikacji banku.

W I półroczu 2024 roku wybrano grupę Agentów zaproszonych do współpracy z Bankiem Pekao w zakresie sprzedaży produktów bankowych. Przygotowany został harmonogram wdrożenia i szkoleń na III kwartał 2024.

W II kwartale 2024 roku wdrożono również 25 nowych Oddziałów PZU – łącznie sieć sprzedaży w Grupie PZU na 30 czerwca 2024 roku obejmowała 240 Oddziałów oferujących produkty bankowe.

Partnerstwa strategiczne

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

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

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

W I półroczu 2024 roku PZU współpracował z 11 partnerami strategicznymi. Są to liderzy w swoich branżach i posiadają bazy klientów, które dają możliwość rozbudowania oferty PZU o kolejne, innowacyjne produkty skierowane do tych klientów. Na przykład we współpracy z firmami z branży energetycznej PZU oferuje usługi assistance – pomoc elektryka lub hydraulika a także assistance zdrowotny. Oferta ubezpieczeń PZU jest również obecna na rynku e-commerce dzięki współpracy z PLL LOT, iSpot i Cortland.

2.2.2. Produkty zdrowotne

Produkty zdrowotne – w formie ubezpieczeń na życie i zdrowie oraz majątkowych, a także produktów pozaubezpieczeniowych – dystrybuowane są przez wszystkie kanały sprzedaży Grupy PZU, m.in. sieć korporacyjną i agencyjną PZU i PZU Życie oraz sieć sprzedaży PZU Zdrowie. Pandemia COVID-19 wpłynęła również na wzrost sprzedaży w kanale cyfrowym, mojePZU. Za jego pośrednictwem można kupić nową

ofertę pakietów profilaktycznych i indywidualnych abonamentów medycznych, a także pojedyncze konsultacje medyczne realizowane zarówno w formie telekonsultacji, jak i stacjonarnie.

W I półroczu 2024 roku abonamentowa oferta grupowa została rozszerzona o nowe pakiety stomatologiczne, zapewniające szeroki zakres leczenia stomatologicznego:

- pakiety optymalne, w skład których wchodzi pakiety: podstawowy, wielospecjalistyczny i kompleksowy;
- pakiety skoncentrowane na konkretnych potrzebach pracowników, w skład których wchodzi pakiety: diagnostyczno – profilaktyczny i diagnostyczno – bólowy.

Udogodnienia dla pacjentów korzystających z opieki medycznej PZU Zdrowie

Co nas **wyróżnia:**

dostęp do lekarzy specjalistów bez skierowania

akceptowanie skierowań spoza sieci PZU Zdrowie

zwrot kosztów wizyt lekarskich i badań poza placówkami PZU Zdrowie

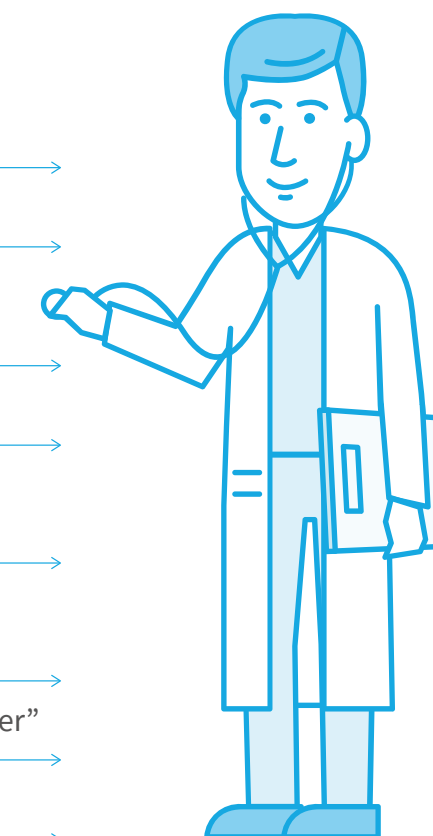
nowoczesny i przystępny portal pacjenta

Rada Naukowa - eksperckie wsparcie z różnych dziedzin medycyny

nowoczesne centra medyczne wyposażone w najwyższej klasy sprzęt

elektroniczny wywiad medyczny „Sympton Checker”

doraźna pomoc medyczna



szeroki zakres usług telemedycznych

wysokie standardy obsługi pacjentów

organizacja i zarządzanie medycyną pracy za pomocą specjalnie do tego przeznaczonego portalu

programy profilaktyczne

pomoc psychologiczna oraz vouchery na konsultacje psychologiczne

sprawny proces przystąpienia do opieki medycznej

prowadzenie ciąży i dostęp do szkoły rodzenia

Sieć dystrybucji produktów zdrowotnych

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

Kanały kontaktu

Na wizytę lekarską lub inną usługę medyczną realizowaną przez PZU Zdrowie można umówić się przez:



aplikację mobilną / portal samoobsługowy

mojePZU

z dostępnymi kalendarzami placówek



całodobową infolinię medyczną PZU Zdrowie

801 405 905 lub **22 505 15 48**



bezpośrednio

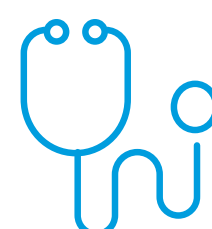
w placówce

Rozwój skali działalności PZU Zdrowie

>2 400

współpracujących partnerów medycznych

+



~4 900

osób personelu medycznego

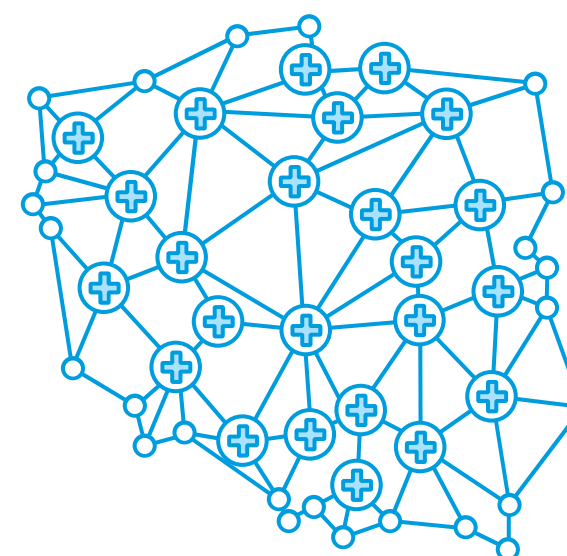
+



~9 200

współpracujących aptek*

>



Zobacz więcej



[Placówki medyczne i lekarze](#)

*) apteki obsługujące ubezpieczenie lekowe dla PZU Życie



2.2.3. Produkty inwestycyjne

TFI PZU

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

- pierwszy, najistotniejszy, to pozyskiwanie środków w ramach wzmacniania pozycji na rynku emerytalnym w ramach PPE i PPK, których aktywa to niemal 15 mld zł;
- drugi model zakłada współpracę z podmiotami zewnętrznymi, takimi jak banki, domy maklerskie, ubezpieczyciele oraz firmy niezależnego doradztwa finansowego (IFA's), które dystrybuują fundusze TFI PZU klientom detalicznym i instytucjonalnym. Na koniec czerwca 2024 roku w tym kanale TFI PZU współpracowało z 19 instytucjami;
- trzeci model, zakłada wykorzystanie własnych i partnerskich sieci powiązanych z PZU – sieć oddziałów ubezpieczeniowych PZU, banki wchodzące w skład Grupy PZU (Bank Pekao i Alior Bank) oraz własna sieć sprzedaży TFI PZU;
- czwarty, najmłodszy model dystrybucji, to uruchomiona w 2018 roku platforma internetowa inPZU wraz z pierwszym w Polsce parasolem funduszy pasywnych (inPZU SFIO). Platforma oferuje także indywidualne produkty emerytalne IKE i IKZE oparte o fundusze pasywne oraz fundusze cyklu życia, a od listopada 2023 także fundusze aktywnie zarządzane (PZU FIO Parasolowy i PZU FIO Ochrony Majątku).

inPZU

Internetowy serwis inPZU.pl uruchomiony w 2018 roku umożliwia klientom samodzielne inwestowanie w pierwsze w Polsce w pełni autorskie fundusze pasywne, produkty IKE i IKZE oraz fundusze aktywnie zarządzane. Platforma jest dostępna przez całą dobę, zarówno w wersji desktopowej jak i na dowolnym urządzeniu mobilnym, a od 2020 roku dostępna jest również jej wersja angielskojęzyczna. Identyfikacja tożsamości odbywa się za pomocą wideoweryfikacji lub metod uwierzytelniania dostępnych w ramach Elektronicznego Węzła Krajowego (mObywatel oraz e Dowód). W serwisie inPZU można porównać fundusze, definiować cele inwestycyjne i je personalizować. inPZU pozwala również wyszukać fundusze i gotowe portfele modelowe, a także opłacić zlecenie online. Z platformy mogą korzystać klienci indywidualni i instytucjonalni. Jest to atrakcyjne narzędzie zarówno dla zaawansowanych inwestorów, jak i osób, które dopiero zaczynają inwestować swoje oszczędności.

W I półroczu 2024 roku uruchomiono funkcjonalności podnoszące poziom bezpieczeństwa: możliwość dwuskładnikowego logowania z wykorzystaniem kodu SMS oraz wzmocniono wymagania dotyczące polityki hasła do serwisu. W pierwszym kwartale roku wdrożono możliwość identyfikowania i przyporządkowywania procesów sprzedażowych do konkretnych akcji sprzedażowych lub promocyjnych za pomocą specjalnych kodów, a także zoptymalizowano proces wskazywania osób uprawnionych dla produktów IKE i IKZE, który stał się w 100% onlinowy. W obszarze sprzedażowym, uzupełniono ofertę funduszy cyklu życia o fundusz inPZU Puls Życia 2070, dodano ułatwienie definiowania przez klientów cyklicznych płatności w ramach modułu płatności oraz wdrożono loterię jubileuszową z okazji 25-lecia TFI PZU dla

portfeli alokowanych, IKE i IKZE oraz zachęcającą do korzystania z serwisu uczestników grupowych produktów emerytalnych: PPK, PPE, PWE oraz GPE.

Na koniec czerwca 2024 roku z serwisu **inPZU.pl** korzystało ponad

230 tys. aktywnych użytkowników.

Call Center

TFI PZU udostępnia dedykowaną infolinię do obsługi klientów, uczestników, dystrybutorów funduszy TFI PZU i Pracodawców. Infolinia jest czynna od poniedziałku do piątku w dni robocze, a liczba odebranych rozmów na infolinii w I półroczu 2024 roku sięgnęła ponad 81 tys. rozmów.

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

Zakres informacji udzielany przez konsultanta na infolinii jest uzależniony od poziomu identyfikacji osoby dzwoniącej. Klienci mogą otrzymać informacje ogólnodostępne dotyczące funduszy czy zasad uczestnictwa w funduszach. Informacje związane z obsługą rejestru danego uczestnika mogą być udzielane po identyfikacji dokonanej przez konsultanta (konsultant dokonuje autoryzacji uczestnika poprzez weryfikację w trakcie rozmowy wybranych kompletów

danych zapisanych na rejestrze uczestnika). Natomiast uczestnicy, którzy zostaną w pełni zweryfikowani w systemie IVR, a w kolejnym kroku przez konsultanta mogą składać zlecenia i dyspozycje drogą telefoniczną w wybranych produktach. Uczestnicy w ramach tej usługi mają do dyspozycji szeroki wybór zleceń finansowych i dyspozycji niefinansowych.

PTE PZU

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

Pozyskiwanie klientów w ramach IKZE w DFE PZU prowadzone jest za pośrednictwem następujących kanałów dystrybucji:

- PZU Życie;
- Banku Pekao;
- dystrybutorów zewnętrznych;
- Internetu.

Rozbudowana sieć dystrybucji pozwala na wybór przez klienta preferowanej przez niego formy zawarcia umowy, jak również dotarcie z ofertą do klientów tych sieci sprzedaży.

W marcu 2024 roku uruchomiono nowy produkt: indywidualne konto emerytalne w DFE PZU (IKE w DFE PZU). Sprzedaż tego produktu odbywa się przez internet i za pośrednictwem dystrybutorów zewnętrznych.





Dzięki narzędziu dostępnemu w internecie klienci mogą w łatwy sposób otworzyć IKZE i IKE bez konieczności wysyłania dokumentów. Zawarcie umowy możliwe jest na stronie pzu.pl, w serwisie mojepzu.pl i na koncie online dla klientów posiadających IKZE lub IKE.

Sprzedaż IKZE w DFE PZU prowadzona w I półroczu 2024 roku pokazuje, że największy potencjał mają działania w Internecie, placówki Banku Pekao i dystrybutorzy zewnętrzni.

W 2024 roku prowadzone były działania edukacyjne związane z komunikacją limitów wpłat na IKZE i IKE, informacją o możliwości skorzystania z ulgi podatkowej w przypadku IKZE oraz budowaniem świadomości finansowej i oszczędzania na przyszłą emeryturę.

2.2.4. Produkty bankowe

Bank Pekao

Kanały dystrybucji

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

Na 30 czerwca 2024 roku bank dysponował 572 placówkami oraz 1 297 własnymi bankomatami.

Bankowość internetowa i mobilna

Jedną z kluczowych aspiracji strategicznych Banku Pekao jest osiągnięcie wskaźnika digitalizacji na poziomie blisko 100%. Aplikacja bankowa PeoPay staje się głównym kanałem kontaktu z klientami. Bank planuje rozwijać zaawansowaną analitykę danych i nowoczesne narzędzia wspierające sprzedaż w celu personalizacji oferty i poprawy jakości usług. Celem i miarą sukcesu w tym obszarze będzie skokowy awans w rankingach satysfakcji klientów.

W I półroczu 2024 roku bank osiągnął 3,3 mln aktywnych klientów bankowości mobilnej, tym samym realizując cel zaplanowany na koniec 2024 roku. Liczba użytkowników bankowości mobilnej była o 11% wyższa niż przed rokiem oraz o 27% wyższa niż dwa lata temu.

W I półroczu 2024 roku Bank Pekao wprowadził wiele nowych rozwiązań i możliwości w bankowości elektronicznej **Pekao24**, **PeoPay** i **PeoPay Kids** m.in.:

- obsługę zastrzeżeń nr PESEL,
- informację o posiadanych ubezpieczeniach klienta,
- nowe sezony gier edukacyjnych w aplikacji PeoPay KIDS,
- logowanie dwuskładnikowe do serwisu Pekao24 z użyciem aplikacji PeoPay,
- możliwość składania wniosków o świadczenia wspierające dla osób z niepełnosprawnością,
- ułatwienie otwierania firmy z kontem z poziomu w PeoPay,

- udostępnienie produktów kredytowych dla klienta z segmentu biznes,
- usprawnienia w serwisach dodatkowych takich jak: geolokalizacja przy opłacaniu parkingu, bilety komunikacji miejskiej przed zalogowaniem,
- konto Skarbonka, które wspiera oszczędzanie na wybrany cel,
- prośbę o przelew BLIK w PeoPay,
- możliwość personalizacji aplikacji dla klientów Bankowości Prywatnej,
- nowy i bardziej funkcjonalny czat z pracownikami infolinii oraz prezentowanie danych doradcy klienta,
- możliwość zamówienia duplikatu karty kredytowej,
- nową zakładkę w menu „Twoje produkty” z poukładanymi w kategorie produktami,
- rejestrację w programie Miles & More.

Alior Bank

Sieć dystrybucji

Na koniec czerwca 2024 roku Alior Bank posiadał 522 placówki (158 oddziałów tradycyjnych, 7 oddziałów Private Banking, 13 Centrów Bankowości Korporacyjnej, 9 Centrów Mikroprzedsiębiorstw oraz 335 placówek partnerskich). Produkty banku oferowane były również w sieci 10 centrów hipotecznych oraz przez około 3 tys. pośredników. Bank prowadzi również swoją działalność za pośrednictwem Oddziału w Rumunii, gdzie obsługa klientów odbywa się w kanałach zdalnych.

Do końca czerwca 2024 roku Alior Bank zmodernizował do tzw. nowego formatu 91 oddziałów. Rolą nowych placówek jest przede wszystkim digitalizacja klientów i procesów oddziałowych, zapewnienie wygody i prywatności klientom oraz poprawa komfortu pracy bankierów. Oddziały w nowym formacie wyróżniają się innowacyjnym designem i wykorzystaniem nowych technologii.

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

Bankowość internetowa i mobilna

W ramach strategii banku „Bank na co dzień, Bank na przyszłość” w I półroczu 2024 Alior Bank był skoncentrowany na optymalizacji istniejących i wprowadzeniu nowych rozwiązań w Alior Online i Alior Mobile. Wdrożone zostały kolejne, nowe funkcje oraz zmiany w bankowości zarówno internetowej jak i mobilnej dotyczące wyglądu aplikacji i obsługi produktów.





Zgodnie z oczekiwaniami użytkowników aplikacji Alior Mobile dodane zostały kolejne możliwości jej personalizacji, m.in. możliwość wyboru produktów pokazywanych na ekranie startowym, w tym nowego modułu „Nie zapomnij”, który ma na celu przypominanie o spłacie raty kredytu, karty kredytowej lub o zbliżającym się terminie zleceń stałych. Możliwość utworzenia skrótów w aplikacji do najczęściej wykorzystywanych funkcji została rozszerzona o kolejne usługi, między innymi o funkcje „Autostrady” czy „Bilety i parkingi”.

W I półroczu 2024 roku udostępniona została klientom nowa funkcjonalność w ramach limitu kredytowego Alior Pay - „Doładuj konto”. Dzięki niej klienci mogą zasilić rachunek oszczędnościowo-rozliczeniowy w Alior Banku kwotą od 500 zł do wysokości dostępnego salda limitu Alior Pay.

Od 1 czerwca 2024 roku ze względów bezpieczeństwa został wprowadzony w Alior Banku obowiązek weryfikacji czy PESEL osoby, która chce podpisać umowę o kredyt bądź rachunek bankowy znajduje się w rejestrze zastrzeżonych numerów PESEL. Jeśli PESEL jest zastrzeżony, klienci nie mają możliwości zawarcia umowy depozytowej/kredytowej lub wypłaty gotówki powyżej kwoty określonej w ustawie. Obowiązek ten wynika z ustawy z dnia 7 lipca 2023 roku o zmianie niektórych ustaw w celu ograniczenia niektórych skutków kradzieży tożsamości oraz z ustawy z dnia 24 września 2010 roku o ewidencji ludności.



3. Otoczenie zewnętrzne

- 3.1. Najważniejsze trendy gospodarcze w Polsce i za granicą
- 3.2. Rynki ubezpieczeniowe, na których działają spółki Grupy PZU
- 3.3. Rynek opieki zdrowotnej w Polsce
- 3.4. Rynek bankowy w Polsce
- 3.5. Rynki finansowe w Polsce i na świecie
- 3.6. Regulacje dotyczące rynku ubezpieczeń i rynków finansowych w Polsce
- 3.7. Czynniki, w tym zagrożenia i ryzyka, które mogą mieć wpływ na działalność i wyniki Grupy PZU w II półroczu 2024 roku i w średnim terminie





3.1. Najważniejsze trendy gospodarcze w Polsce i za granicą

3.1.1. Sytuacja w gospodarce światowej

Najnowsze dane potwierdzają realizację scenariusza tzw. „miękkiego lądowania” amerykańskiej gospodarki. Tempo wzrostu PKB w ujęciu zannualizowanym przyspieszyło do 2,8% kw/kw w II kwartale z 1,4% w I kwartale 2024 roku, znacznie przekraczając oczekiwania rynkowe. Stopniowo odbudowuje się aktywność w strefie euro – PKB w I i II kwartale 2024 wzrósł tam o 0,3% kw/kw. W kluczowej dla Polski ze względu na powiązania handlowe niemieckiej gospodarce PKB wzrósł w I kwartale 2024 roku o 0,2% kw/kw, ale II kwartał przyniósł jego spadek o 0,1% kw/kw. Słabsze od oczekiwań dane napływają też z Państwa Środka. Tempo wzrostu chińskiego PKB w II kwartale 2024 roku zwolniło do 4,7% r/r po 5,3% r/r w I kwartale 2024 roku.

Jednocześnie zmniejszyła się istotnie presja inflacyjna. W czerwcu 2024 roku w USA inflacja wyniosła 3,0% r/r, a w strefie euro 2,5% r/r.

Silny pozostawał rynek pracy, zwłaszcza w strefie euro, w której stopa bezrobocia w czerwcu 2024 roku ukształtowała się na jednym z najniższych w historii poziomów 6,5%. Rynek pracy w USA wskazuje natomiast

na pewne oznaki stopniowego chłodzenia koniunktury. Stopa bezrobocia, która na tle danych historycznych wciąż pozostaje na relatywnie niskim poziomie, w ostatnim czasie jednak rośnie, w czerwcu 2024 roku do 4,1%, najwięcej od listopada 2021 roku. Jednocześnie, wskaźnik recesji według reguły Sahma, stanowiący przyrost trzymiesięcznej średniej kroczącej stopy bezrobocia w stosunku do jej najniższego poziomu z poprzednich 12 miesięcy, wyniósł w czerwcu 0,43 p.p., a więc był bliski wartości granicznej wynoszącej 0,50 p.p.

3.1.2. Trendy w polskiej gospodarce

PKB i produkcja

W I kwartale 2024 roku **PKB** w Polsce wzrósł realnie o 2,0% r/r. Główną siłą napędową tego wzrostu była konsumpcja gospodarstw domowych, która zwiększyła się o 4,6% r/r. Dodała ona do wzrostu PKB 2,7 p.p. Wspierały ją obniżona inflacja i rosnące w ujęciu realnym dochody. Za sprawą znaczących podwyżek płac wprowadzonych w sektorze publicznym, duże znaczenie miało również spożycie publiczne, które było o 10,9% wyższe r/r, co dodało 1,9 p.p. do wzrostu PKB. Słabiej radziły zaś sobie inwestycje obciążone stosunkowo

wolnym rozpędzaniem się projektów w ramach nowej perspektywy finansowej UE oraz KPO. Nakłady brutto na środki trwałe spadły w I kwartale o 1,8% r/r odejmując 0,2 p.p. ze wzrostu PKB. Wciąż znaczące były też dostosowania po stronie zapasów, które odjęły od wzrostu PKB 2,8 p.p.

Według pierwszego, szybkiego szacunku GUS, tempo realnego wzrostu PKB przyspieszyło w II kwartale 2024 roku do 3,2% r/r. Nie znamy jeszcze szczegółów struktury wzrostu, ale dostępne dane o aktywności gospodarczej za II kwartał 2024 roku wskazują, że – podobnie jak w I kwartale br. – będzie się on opierał przede wszystkim na konsumpcji.

Produkcja sprzedana przemysłu wzrosła w I połowie 2024 roku o 0,1% r/r. Na taki rezultat złożyły się spadki produkcji w górnictwie, wzrost produkcji w wytwarzaniu i zaopatrywaniu w energię elektryczną, gaz, parę wodną i gorącą wodę oraz w dostawie wody, gospodarowaniu ściekami i odpadami, rekultywacji, a także stabilizacja produkcji przetwórstwa przemysłowego. Na wynikach sektora ciąży m.in. słaby popyt zagraniczny, choć czerwiec 2024 roku przyniósł w tym zakresie sygnał możliwej poprawy w związku z pierwszym od ponad roku wzrostem liczby nowych zamówień eksportowych r/r.

W pierwszej połowie 2024 roku **produkcja budowlano-montażowa** była niższa o 8,7% niż przed rokiem. Spadki produkcji odnotowano we wszystkich kategoriach, najsilniejsze wśród podmiotów wykonujących specjalistyczne roboty budowlane. Mimo pogorszenia wyniku produkcji, od kwietnia 2024 roku liczba mieszkań w budowie rośnie w ujęciu rocznym, co może wskazywać na zbliżającą się poprawę w zakresie budownictwa mieszkaniowego. Szansą na wzrost popytu w sektorze budowlanym jest też oczekiwana intensyfikacja realizacji projektów finansowych ze środków unijnych.

Rynek pracy i konsumpcja

Popyt na pracę pozostaje umiarkowany. Po pierwszych 6 miesiącach 2024 roku **przeciętne zatrudnienie** w sektorze przedsiębiorstw było o 0,4% niższe niż w analogicznym okresie poprzedniego roku, a do czerwca liczba etatów w firmach została zredukowana o 31,0 tys. względem poziomu zatrudnienia w styczniu 2024 roku. Słabszy popyt na pracę ujawniał się też w wyraźnie niższej aktywności rekrutacyjnej firm. Było to z jednej strony skutkiem wygaśnięcia efektów wsparcia pandemicznego dla firm, z drugiej – część przedsiębiorstw mogła być zmuszona do optymalizacji struktury kosztów funkcjonowania przedsiębiorstw po ostatnich wzrostach cen energii, transportu i płac.

Słabsza koniunktura nie wpłynęła natomiast na **bezrobocie**. Na koniec czerwca 2024 roku w rejestrach urzędów pracy znajdowało się 762 tys. bezrobotnych, co przełożyło się na stopę bezrobocia rejestrowanego na poziomie 4,9%. Był to najniższy poziom tego wskaźnika od sierpnia 1990 roku. Z kolei publikowana przez Eurostat odsezonowana stopa bezrobocia, liczona według zharmonizowanej dla krajów UE metodologii, wyniosła w czerwcu 2024 roku 3,0% przy średniej dla Unii Europejskiej na poziomie 6,0%. Niższym niż w Polsce wskaźnikiem mogły się pochwalić jedynie Czechy (2,7%).

Utrzymuje się też dwucyfrowa dynamika płac. **Przeciętne miesięczne wynagrodzenie brutto** w sektorze przedsiębiorstw w I połowie 2024 roku wyniosło 8 122,78 zł i w porównaniu z analogicznym okresem ubiegłego roku wzrosło nominalnie o 11,7%, a realnie o 8,7%.

Wzrost siły nabywczej dochodów gospodarstw domowych sprzyjał odbudowie konsumpcji. Po pierwszych 6 miesiącach 2024 roku **sprzedaż detaliczna**



w cenach stałych była o 4,9% wyższa niż przed rokiem. Konsumenci nadal byli jednak ostrożni w decyzjach zakupowych i najprawdopodobniej odbudowywali oszczędności. Nadal osłabiony był popyt na dobra trwałe użytku, m.in. meble i sprzęt AGD i RTV. Wyraźnie spadła też sprzedaż tekstyliów, odzieży i obuwia. Najlepiej radziła sobie sprzedaż pojazdów samochodowych.

Inflacja, polityka pieniężna i stopy procentowe

W pierwszej połowie 2024 roku **ceny towarów i usług konsumpcyjnych** wzrosły średnio o 2,7% r/r, przy czym wskaźnik inflacji obniżył się z 3,8% w styczniu do 2,0% w marcu i następnie, po przywróceniu 5% stawki podatku VAT na żywność od kwietnia, lekko wzrastał, by osiągnąć 2,6% w czerwcu 2024 roku. Łącznie w II kwartale 2024 roku wskaźnik inflacji wyniósł 2,5%, przy czym ceny towarów rosły w tym okresie o 1,2% r/r, zaś ceny usług konsumpcyjnych – o 6,2% r/r.

Po obniżkach z września i października 2023 roku, Rada Polityki Pieniężnej utrzymuje referencyjną **stopę procentową** na poziomie 5,75%.

Finanse publiczne

Po pierwszej połowie 2024 roku **deficyt budżetu państwa** wyniósł 69,9 mld zł, co stanowiło 38,0% z zaplanowanego maksymalnego deficytu na poziomie 184 mld zł. Dochody budżetu państwa wyniosły 303,9 mld zł (44,5% zaplanowanych dochodów na 2024 rok). Kluczowymi zagrożeniami dla budżetu są: stosunkowo słaba realizacja dochodów z VAT (zaledwie 45,3% planu przy historycznej średniej na poziomie 48,8%), a także niskie, jak na

pierwsze półrocze, zaawansowanie wykonania dochodów państwowych jednostek budżetowych.

Deficyt sektora instytucji rządowych i samorządowych na koniec 2023 roku wyniósł 5,1% PKB przy wzroście wydatków o 3,1 p.p. PKB r/r (głównie z powodu wzrostu wydatków na inwestycje i subsydia) i dochodów o 1,5 p.p. PKB r/r. Prognoza Ministerstwa Finansów zakłada, że deficyt w 2024 roku utrzyma się na poziomie 5,1% PKB, a w kolejnych latach będzie spadać do poziomu 3,3% PKB w 2027 roku. W związku z tym, że deficyt przekracza próg referencyjny 3% PKB, Komisja Europejska zaproponowała, a Rada Unii Europejskiej wszczęła procedurę nadmiernego deficytu wobec Polski. W lipcu 2024 roku, oprócz Polski, procedurą tą zostały również objęte: Belgia, Francja, Włochy, Węgry, Malta i Słowacja.

Zadłużenie Skarbu Państwa (SP) na koniec I półrocza 2024 roku wyniosło 1 475 mld zł, z czego dług w walutach obcych wyniósł 347,4 mld zł – 23,6% długu SP ogółem. Po I kwartale 2024 roku dług SP w relacji do PKB wyniósł 38,1% (nominalnie: 1 311 mld zł). Struktura długu SP wg kryterium rezydenta w 2024 roku pozostaje stabilna: nierezydenci, polskie banki komercyjne oraz krajowy sektor pozabankowy wykazują udział na poziomie 30-33%. Średni okres zapadalności długu dynamicznie rósł od listopada 2023 roku (wzrost o 0,8 roku w okresie listopad-czerwiec), szczególnie w przypadku zadłużenia zagranicznego (wzrost o 2,4 roku do poziomu 10,3 lat – najwyższej w historii). Średnia zapadalność długu krajowego w ostatnich miesiącach to ok. 4,05-4,25 lat. Wskaźniki ATR i duration dla zadłużenia SP ogółem utrzymują się na stosunkowo wysokich poziomach (odpowiednio 4,4 i 3,6 lat w czerwcu). Koszty obsługi długu Skarbu Państwa w latach 2022-23 wzrosły blisko dwukrotnie w relacji do PKB (z 0,94% PKB w I kwartale 2022 roku do 1,81% PKB w IV kwartale 2023 roku). Jednakże od początku 2024 roku średnie implikowane

oprocentowanie długu SP (rozumiane jako relacja kosztów obsługi długu do zadłużenia SP) zaczęło spadać (4,28% w czerwcu). Ustabilizował się także roczny poziom wydatków na obsługę długu (63,2 mld zł w czerwcu). W efekcie koszty obsługi długu w I kwartale 2024 roku nieznacznie spadły i wyniosły 1,76% PKB.

Zadłużenie sektora rządowego i samorządowego po I kwartale 2024 roku wyniosło 1 772 mld zł (51,4% PKB), z kolei w II kwartale 2024 roku zadłużenie Skarbu Państwa wzrosło o 25,6 mld zł, zaś zadłużenie funduszy przepływowych BGK wzrosło o 9 mld zł, co pozwala przypuszczać, uwzględniając konsolidację długu SP, że zadłużenie sektora rządowego i samorządowego po pierwszym półroczu 2024 roku przekroczy wartość 1,8 bln zł. Prognozy Ministerstwa Finansów wskazują, że w 2024 roku dług sektora rządowego i samorządowego osiągnie poziom 53,4% PKB, zaś w kolejnych latach będzie rósł do 61,3% PKB w 2027 roku.

3.1.3. Otoczenie zewnętrzne w krajach bałtyckich i w Ukrainie

Litwa

Wraz ze wznowieniem wzrostu gospodarczego, konsumpcja gospodarstw domowych i wysoki poziom inwestycji ożywiły litewską gospodarkę, która znajdowała się w stagnacji od ponad dwóch lat. Według danych Centralnego Urzędu Statystycznego Litwy w I kwartale 2024 roku PKB wzrósł o 2,9% r/r. W porównaniu do czwartego kwartału 2023 roku odnotowano wzrost o 0,8%. Rozwój gospodarczy napędzany był przez dodatni eksport netto i konsumpcję gospodarstw domowych,

które ożywiły się pod koniec 2023 roku i wzmocniły na początku 2024 roku.

W marcu 2024 roku roczna inflacja, marzec 2024 roku wobec marca 2023 roku, obniżyła się do poziomu 0,2%, najniższego od grudnia 2020 roku. Na inflację wpłynął głównie wzrost cen farmaceutyków, usług gastronomicznych, samochodów, wyrobów tytoniowych, konserwacji i naprawy środków transportu indywidualnego, usług medycznych, a także spadek cen energii elektrycznej, paliw stałych i energii cieplnej. W ciągu roku ceny towarów konsumpcyjnych spadły o 2,4% a ceny usług konsumpcyjnych wzrosły o 6,2%.

Wzmocnienie siły nabywczej, niska inflacja i poprawa oczekiwań konsumentów stymulowały konsumpcję na początku roku. Wydatki konsumpcyjne gospodarstw domowych w okresie styczeń-marzec 2024 roku były o 2,5% wyższe niż przed rokiem. Choć ilość środków gospodarstw domowych ulokowanych na depozytach rośnie, to jednak w znacznie wolniejszym tempie niż w ubiegłym roku, a także, z uwagi na silniejszą siłę nabywczą ludności, zwiększają się możliwości nabywania większej ilości pożądaných dóbr i usług, nawet jeśli część dochodów przeznaczana jest na oszczędzanie.

Sytuacja na rynku pracy pozostała stosunkowo dobra w I kwartale 2024 roku. Podczas gdy stopa bezrobocia wzrosła do 8,2%, liczba zatrudnionych wzrosła o 2,8%, a liczba zatrudnionych pracowników wzrosła o 3,3%. Wzrost zatrudnienia napędzany był głównie przez sektor prywatny, zwłaszcza w administracji i usługach, produkcji, informacji i komunikacji oraz działalności związanej z zakwaterowaniem i wyżywieniem.

Wzrost wynagrodzeń w I kwartale 2024 roku nieznacznie spowolnił, jednak i tak pozostaje dość dynamiczny.





Przeciętne miesięczne wynagrodzenie brutto wzrosło o 10,3%. W sektorze publicznym wynagrodzenia rosły szybciej niż w prywatnym, odpowiednio o 12,7% oraz 9,3%. Na dynamiczny wzrost wynagrodzeń wpływa wynagrodzenie minimalne, które wzrosło o 10,0% osiągając poziom 924 euro miesięcznie.

Łotwa

Z danych Głównego Urzędu Statystycznego Łotwy wynika, że w I kwartale 2024 roku PKB wzrósł o 0,1% w porównaniu z I kwartałem 2023 roku, jednocześnie w porównaniu z poprzednim kwartałem zwiększył się o 0,9% (wg danych wyrównanych sezonowo i kalendarzowo w cenach stałych). Na zmianę wpłynął spadek w sektorach produkcyjnych przy jednoczesnym utrzymaniu poziomu z poprzedniego roku w sektorach usługowych. Największy pozytywny wpływ na ogólny rozwój gospodarczy miał wzrost w produkcji roślinnej.

Roczna inflacja na koniec czerwca 2024 roku wyniosła 1,4%. W porównaniu do czerwca 2023 roku na przeciętny poziom cen konsumpcyjnych największy wpływ miał wzrost cen towarów i usług związanych z transportem (0,7 p.p.), napojami alkoholowymi i wyrobami tytoniowymi (0,5 p.p.), żywnością i napojami bezalkoholowymi (0,4 p.p.), ochroną zdrowia (0,3 p.p.), a także spadek cen towarów i usług związanych z mieszkaniem (1,6 p.p.). W ciągu roku ceny w grupie żywności i napojów bezalkoholowych wzrosły o 1,5%. Największy wpływ na średni poziom cen w tej grupie miały podwyżki cen ziemniaków (29,0%), pieczywa (6,9%) i oliwy z oliwek (37,2%). Średni poziom cen dóbr i usług związanych z mieszkalnictwem spadł o 8,4%. Największy spadek w ciągu roku odnotowano w cenach energii cieplnej (16,8%) i energii elektrycznej (19,4%). Spadek odnotowano w cenach paliw stałych (11,1%) i gazu ziemnego (7,6%), natomiast wzrosły opłaty eksploatacyjne w budynkach

wielorodzinnych (7,6%), podobnie jak ceny wywozu śmieci (13,4%), czynszów za mieszkania (5,8%), zaopatrzenia w wodę (6,3%), usług związanych z utrzymaniem i naprawą mieszkania (5,5%) oraz wywozem ścieków (4,2%). W porównaniu do maja średni poziom cen konsumpcyjnych spadł o 0,1%.

W I kwartale 2024 roku miał miejsce znaczny wzrost wynagrodzeń. Przeciętne miesięczne wynagrodzenie brutto w I kwartale 2024 roku było wyższe o 11,8% w porównaniu do analogicznego okresu poprzedniego roku. Od 1 stycznia 2024 roku krajowa płaca minimalna wzrosła z 620 do 700 euro, czyli o 12,9%.

Szacunki Centralnego Biura Statystycznego Łotwy pokazują, że w czerwcu 2024 roku rzeczywista stopa bezrobocia wyniosła 6,5% i zmniejszyła się o 0,1 p.p. w ciągu miesiąca. W ciągu roku natomiast nie uległa zmianie.

Estonia

Według danych Urzędu Statystycznego Estonii PKB po I kwartale 2024 roku był o 2,4% niższy niż rok wcześniej. Gospodarka estońska wykazuje pewne oznaki ożywienia w porównaniu z rokiem poprzednim, jednak, w porównaniu z IV kwartałem 2023 roku nie odnotowano znaczących zmian w trendach.

W 2024 roku największy pozytywny wpływ na PKB miała działalność związana z rolnictwem, leśnictwem i rybołówstwem. W mniejszym stopniu pozytywnie wpływały także działalność w zakresie nieruchomości oraz administracja publiczna i obrona narodowa. Działaniami o największym negatywnym wpływie były dostawy energii i produkcja. Działalność profesjonalna, naukowo-techniczna i handel również miały silny negatywny wpływ na gospodarkę. Transport,

budownictwo oraz informacja i komunikacja nieznacznie utrudniły wzrost gospodarczy.

Konsumpcja prywatna wzrosła nieznacznie w IV kwartale ubiegłego roku, ale ponownie spadła w I kwartale 2024 roku (o 1,4%). Znaczny wzrost odnotowano tylko w dwóch kategoriach wydatków – edukacji oraz restauracjach i hotelach. Wydatki na odzież i obuwie, napoje alkoholowe i tytoń, wyposażenie i transport znacznie spadły.

Inwestycje wykazały wzrost trzeci kwartał z rzędu i wzrosły o 11,1%. Było to spowodowane głównie inwestycjami przedsiębiorstw w inne budynki i budowle (o 41%) oraz w maszyny i urządzenia (o 21,9%). Największy negatywny wpływ miały inwestycje gospodarstw domowych w mieszkania (spadek o 9,2%).

Handel zagraniczny spada od półtora roku. W I kwartale 2024 roku eksport spadł o 7,8%. Eksport netto pozostał dodatni, ponieważ import zmniejszył się o 6,7%. W handlu towarami zarówno eksport, jak i import spadły o około 10%, co spowodowane było głównie handlem energią elektryczną i produkcją drewna. W handlu usługami eksport spadł o 2,2%, a import wzrósł o 2,2%. Na eksport usług wpłynął transport morski i kolejowy. Import usług został wzmocniony przez zwiększone zakupy usług budowlanych.

W czerwcu 2024 roku wskaźnik cen konsumpcyjnych wzrósł o 0,4% w porównaniu z majem i o 2,5% w porównaniu z czerwcem 2023 roku. Towary były o 1,7% a usługi o 3,8% droższe niż w czerwcu ubiegłego roku. W porównaniu do analogicznego okresu poprzedniego roku, na wskaźnik cen konsumpcyjnych wpłynęły głównie zmiany cen związane z mieszkalnictwem, w tym o 8,8% tańsza energia cieplna z jednej strony, a z drugiej strony cen związanych z transportem, gdzie transport

drogowy pasażerów był o 18,8% droższy, a konserwacja i naprawa pojazdów o 6,7% droższa. Wśród produktów spożywczych największe wzrosty odnotowano w cenach oliwy z oliwek (o 45,3%), czekolady (o 18,3%), kakao (o 17,7%) oraz soków i syropów (o 16,6%).

Stopa bezrobocia w I kwartale 2024 roku wyniosła 7,8% i była o 2,5 p.p. wyższa niż rok wcześniej, a także wyższa niż szczytowe poziomy podczas pandemii COVID -19. Przyczyną wzrostu liczby bezrobotnych było z jednej strony zmniejszenie zatrudnienia, a z drugiej wzrost uczestnictwa w rynku pracy osób wcześniej nieaktywnych (np. emerytów, studentów, gospodyń domowych). Przeciętne miesięczne wynagrodzenie brutto w I kwartale 2024 roku było wyższe o 8,8% niż w analogicznym kwartale ubiegłego roku. Największy wzrost średnich wynagrodzeń odnotowano w sektorze opieki zdrowotnej i pomocy społecznej (o 16,7%) oraz w rolnictwie, leśnictwie i rybołówstwie (o 13,7%).

Ukraina

Rozpoczęta przez Rosję 24 lutego 2022 roku wojna przeciwko Ukrainie zmaterializowała większość ryzyk zarówno dla obywateli, jak i dla biznesu. Zwiększenie intensywności działań wojennych i ostrzału infrastruktury, niedobory energii elektrycznej, rosnące koszty produkcji spowodowane wysokimi cenami paliw i wyższymi kosztami logistyki, słaby popyt inwestycyjny, podwyższone oczekiwania kursowe, znaczny niedobór wykwalifikowanego personelu, a także niepewność co do dalszego przebiegu działań wojennych i warunków mobilizacji pracowników, utrudniły działalność gospodarczą i przyczyniły się do pogorszenia sytuacji we wszystkich sektorach biznesowych.

Według danych Ministerstwa Gospodarki Ukrainy wzrost PKB za pierwsze półrocze 2024 szacowany jest na



poziomie 4,1% w porównaniu do analogicznego okresu poprzedniego roku. Spowolnienie tempa wzrostu pod koniec półrocza spowodowane było wyłączeniami prądu z powodu jego niedoboru, natomiast wzrostowi sprzyjały wysokie tempo eksportu produktów przemysłu górniczo-metalurgicznego oraz wczesne rozpoczęcie zbiorów upraw ozimych.

Od początku 2024 roku inflacja spadała do 4,2% r/r, co było spowodowane, z jednej strony, dalszym wzrostem kosztów pracy i skutkami blokady zachodnich granic, z drugiej strony, presja inflacyjna została złagodzona przez poprawę oczekiwań inflacyjnych i efekt przeniesienia niższych cen surowców na ceny żywności przetworzonej i niektórych usług. Silniejszy spadek cen żywności surowej wynika przede wszystkim z czynników przejściowych, których efekty prawdopodobnie wygasną w drugiej połowie 2024 roku. Należą do nich skutki zeszłorocznych dużych zbiorów, tegorocznej łagodnej zimy oraz blokady transportowej zachodnich granic. W szczególności ograniczenie eksportu przyczyniło się do wzrostu podaży niektórych produktów spożywczych na rynku krajowym. Ponadto ceny paliw rosły wolniej niż oczekiwano, zarówno ze względu na bardziej powściągliwy wzrost światowych cen ropy, jak i z powodu ciepłej zimy, która doprowadziła do mniejszego zapotrzebowania na energię.

W ciągu ponad dwóch lat od początku rosyjskiej inwazji ukraiński rynek pracy praktycznie powrócił do wskaźników przedwojennych, nabierając jednak pewnych cech charakterystycznych dla wojny. Pomimo niedoboru siły roboczej na skutek migracji i mobilizacji, stopa bezrobocia szacowana jest na 18,2%. Według danych ONZ na 14 marca 2024 roku, od początku wojny, ponad 6 milionów ludzi wyjechało i pozostaje za granicą Ukrainy. Liczba ta obejmuje również osoby, które

zostały zmuszone do wyjazdu lub zostały deportowane do Rosji.

Od początku wojny agencja ratingowa S&P Global Ratings kilkakrotnie zmieniała długoterminowe ratingi kredytowe Ukrainy w walucie obcej, a wg stanu na dzień 8 marca 2024 roku obniżyła długoterminowy rating suwerenny Ukrainy w walucie obcej do „CC” z „CCC” z perspektywą negatywną. Suwerenny rating kredytowy Ukrainy w walucie krajowej (CCC+/C) i krótkoterminowy rating suwerenny w walucie obcej (C) pozostały niezmienione. W dniu 8 grudnia 2023 roku agencja Fitch potwierdziła długoterminowe ratingi suwerenne Ukrainy w walucie obcej i krajowej na poziomie „CC/CCC-” oraz krótkoterminowe ratingi suwerenne w walucie obcej i krajowej na poziomie „C/C”.





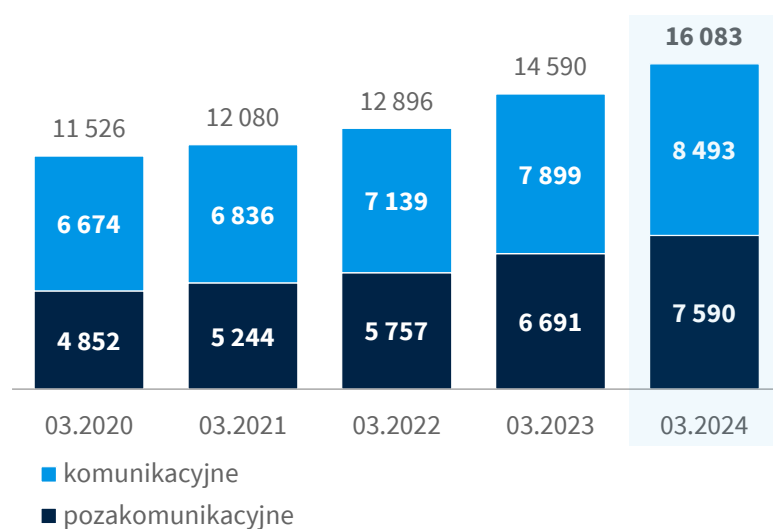
3.2. Rynki ubezpieczeniowe, na których działają spółki Grupy PZU

Rynek ubezpieczeń majątkowych w Polsce

Rynek ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych w Polsce mierzony składką przypisaną brutto urósł w I kwartale 2024 roku o 1,5 mld zł (tj. o 10,2%) w porównaniu do analogicznego okresu roku ubiegłego.

Łączny przypis składki z działalności bezpośredniej wzrósł o 1,3 mld zł (tj. o 10,3% r/r), a z działalności pośredniej o 0,2 mld zł (tj. o 9,9% r/r).

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



Źródło: KNF (www.knf.gov.pl), Biuletyn Kwartalny. Rynek ubezpieczeń 1/2024, Rynek ubezpieczeń 1/2023, Rynek ubezpieczeń 1/2022, Rynek ubezpieczeń 1/2021, Rynek ubezpieczeń 1/2020

Rozwój rynku wynikał zarówno z przyrostu składki w obszarze ubezpieczeń pozakomunikacyjnych (o 0,9 mld zł, +13,4% r/r), jak i wzrostu składki w obszarze ubezpieczeń komunikacyjnych (o 0,6 mld zł, +7,5% r/r).

W ubezpieczeniach **pozakomunikacyjnych** największy wpływ na wyższy poziom składki przypisanej brutto miał wzrost sprzedaży ubezpieczeń od ognia i innych szkód rzeczowych (o 0,5 mld zł, +14,4% r/r, z czego 0,1 mld zł dotyczyło działalności pośredniej). Wzrosty sprzedaży były widoczne także w ubezpieczeniach odpowiedzialności cywilnej ogólnej (o 135 mln zł, +12,3% r/r), świadczenia pomocy (o 106 mln zł, +20,0% r/r). Spadek sprzedaży odnotowano w ubezpieczeniach kredytu i gwarancji finansowych (o 31 mln zł, -8,6% r/r) i ochrony prawnej (o 7 mln zł, -27,6% r/r).

Przyrost składki z ubezpieczeń **komunikacyjnych** był napędzany przede wszystkim przez wzrost w ubezpieczeniach Auto Casco (o 335 mln zł, +10,5% r/r). Największą grupą ubezpieczeń pozostają ubezpieczenia OC komunikacyjnego, które po I kwartale 2024 roku wygenerowały 5,0 mld zł przypisu składki, co stanowiło 30,9% rynku ubezpieczeń majątkowych. Wzrost składki przypisanej brutto z ubezpieczeń OC komunikacyjnych wyniósł w tym okresie 259 mln zł r/r (tj. 5,5% r/r).

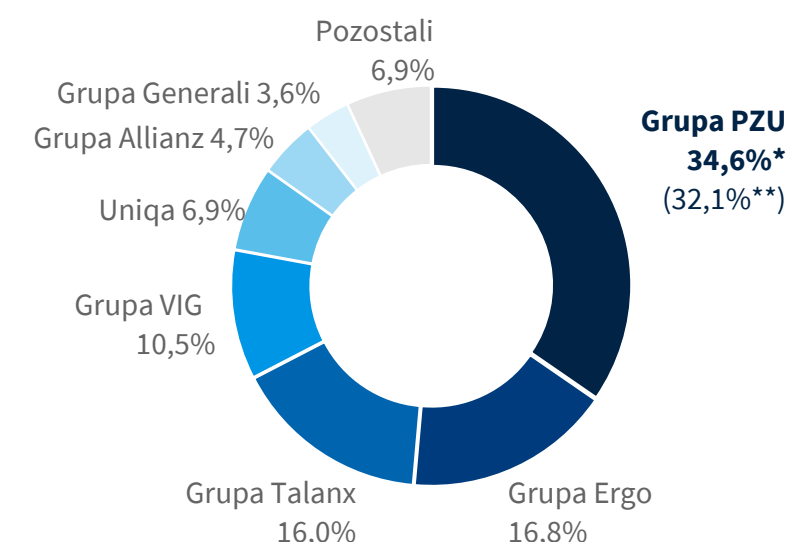
Cały rynek ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych po I kwartale 2024 roku wypracował wynik netto na poziomie 862 mln zł, a więc o 666 mln zł mniej

od osiągniętego w analogicznym okresie 2023 roku (spadek o 44%).

Wynik techniczny rynku ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych po I kwartale 2024 wzrósł o 58 mln zł, tj. o 8,8% r/r. Zauważalny jest trend dużego spadku rentowności w ubezpieczeniach OC komunikacyjnych (pogorszenie wyniku technicznego o 109 mln zł do poziomu -100 mln zł). Istotny spadek wyniku technicznego odnotowano także w ubezpieczeniach świadczenia pomocy (o 28 mln zł do poziomu 26 mln zł). Spadki te zostały skompensowane przede wszystkim przez poprawę wyniku technicznego w ubezpieczeniach od ognia i innych szkód rzeczowych (wzrost o 96 mln zł), a także w ubezpieczeniach pozostałych ryzyk finansowych (wzrost o 59 mln zł).

Po I kwartale 2024 roku Grupa PZU miała 34,6% udziału w rynku ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych mierzonego wielkością składki przypisanej brutto (32,1% z działalności bezpośredniej) wobec 34,1% w analogicznym okresie 2023 roku (31,9% z działalności bezpośredniej), co oznacza wzrost o 0,5 p.p. (wzrost o 0,2 p.p. z działalności bezpośredniej).

Zakłady ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych – udział w składce przypisanej brutto po I kwartale 2024 roku (w %)



*) Zgodnie z raportem KNF po I kwartale 2024; tzn. rynek oraz udziały w rynku z uwzględnieniem reasekuracji czynnej PZU wobec LINK4 i TUV PZUW

***) Udział Grupy PZU na rynku ub. majątkowych i pozostałych osobowych z działalności bezpośredniej

Grupy kapitałowe: **Grupa PZU** – PZU, LINK4, TUV PZUW, PG TUV; **Talanx** – Warta, Europa; **VIG** – Compensa, InterRisk, Wiener, TUV TUV; **Allianz** – Allianz, Euler Hermes, Santander Allianz TU S.A.;

Źródło: KNF Biuletyn Kwartalny. Rynek ubezpieczeń 1/2024

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

Składka przypisana brutto vs wynik techniczny	1 stycznia – 31 marca 2023			1 stycznia – 31 marca 2024		
	PZU*	Rynek	Rynek bez PZU	PZU**	Rynek	Rynek bez PZU
Składka przypisana	4 982	14 590	9 608	5 571	16 083	10 511
Wynik techniczny	285	654	368	356	711	355

*) obejmuje LINK4 i TUV PZUW

***) obejmuje LINK4, TUV PZUW i PG TUV

Źródło: KNF (www.knf.gov.pl), Biuletyn Kwartalny. Rynek ubezpieczeń 1/2024, dane PZU





Wynik techniczny Grupy PZU (PZU łącznie z LINK4, TUV PZUW i PG TUV) po I kwartale 2024 roku stanowił 50,1% wyniku technicznego rynku (wynik techniczny Grupy PZU na poziomie 356 mln zł wobec wyniku technicznego rynku na poziomie 711 mln zł).

Łączna wartość lokat zakładów ubezpieczeń pozostałych osobowych i majątkowych na koniec I kwartału 2024 roku (bez uwzględnienia lokat w jednostkach podporządkowanych) wyniosła 84 034 mln zł i wzrosła w porównaniu do końca 2023 roku o 2,3%.

Zakłady ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych łącznie oszacowały wartość rezerw techniczno-ubezpieczeniowych netto na poziomie 73 823 mln zł, co stanowiło wzrost o 3,0% względem końca 2023 roku.

Rynek ubezpieczeń na życie w Polsce

W I kwartale 2024 roku rynek ubezpieczeń na życie w Polsce mierzony składką przypisaną brutto wyniósł 5 861 mln zł, co oznacza, że w ciągu ostatnich pięciu lat średniorocznie rósł o 2,3%, przy czym jest to efekt wysokich dynamik ostatnich dwóch. Zebrana w ciągu I kwartału 2024 roku składka była wyższa o 6,0% niż w analogicznym okresie 2023 roku w efekcie wzrostu zarówno składki okresowej, jak i płatnej jednorazowo. W produktach obu typów płatności składka wzrosła w części ubezpieczeń ochronnych wypadkowych i chorobowych (grupa V).

W I kwartale 2024 roku rynek odnotował spadek przypisu z **ubezpieczeń na życie ze składką jednorazową** (I grupa) o 99 mln zł tj. o 16,2% r/r.

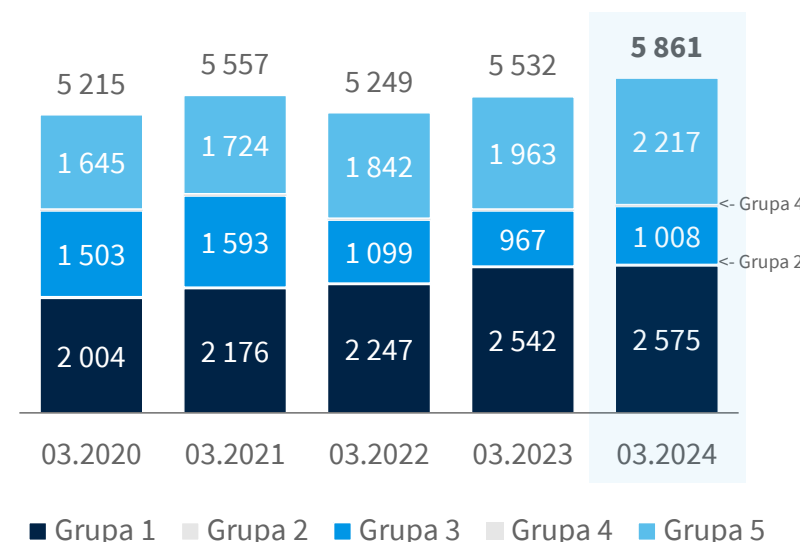
W I kwartale 2024 roku po okresie istotnego wyhamowania sprzedaży produktów o charakterze inwestycyjnym odnotowano wzrost składki, w tym ubezpieczeń ze składką jednorazową (+60 mln zł, +83,7% r/r). Przyczyn wcześniejszego cyklu spadkowego należy upatrywać w zmianach sytuacji na rynku kapitałowym oraz otoczeniu prawnym i makroekonomicznym (ograniczenie sprzedaży wskutek wytycznych organu nadzoru, w tym dotyczących poziomu opłat ponoszonych przez klientów produktów z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym (UFK) oraz dyrektyw unijnych regulujących rynek tych produktów i ich dystrybucję).

W efekcie powyższych zmian na rynku wzrosło znaczenie **produktów ze składką okresową**, które stanowią przewagę konkurencyjną PZU Życie. W ciągu I kwartału 2024 roku składka z tych produktów była wyższa o 6,5% w porównaniu do tego samego okresu 2023 roku, a średnioroczny wzrost przez pięć ostatnich lat wynosił 4,3%. Pomimo malejącego przypisu okresowego w polisach na życie związanych z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym (o 19 mln zł r/r) rosła składka ochronna w grupach I i V (łącznie o 329 mln zł r/r) zawieranych zarówno w formie grupowej, jak i indywidualnej.

Jednocześnie utrzymuje się wysoka koncentracja rynku mierzonego okresową składką przypisaną brutto. W ciągu ubiegłego roku nie zmieniła się lista pięciu największych podmiotów na rynku a ich udział wyniósł 81,0%.

Zakłady ubezpieczeń na życie po I kwartale 2024 roku wypracowały łączny wynik netto na poziomie 794 mln zł, co stanowiło wzrost r/r o 72 mln zł, tj. o 10,0%. Był to przede wszystkim efekt wyższych niż w analogicznym okresie 2023 roku wyników technicznych.

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



Źródło: KNF, Biuletyn Kwartalny. Rynek ubezpieczeń 1/2024, Rynek ubezpieczeń 1/2023, Rynek ubezpieczeń 1/2022, Rynek ubezpieczeń 1/2021, Rynek ubezpieczeń 1/2020

Wynik techniczny zakładów ubezpieczeń w tym okresie był wyższy o 59 mln zł (tj. o 6,2% r/r) niż w analogicznym okresie 2023 roku i wyniósł 1 013 mln zł. Wzrost wyniku wystąpił głównie w grupie I ubezpieczeń na życie o 82 mln zł r/r (wpływ spadku odszkodowań i świadczeń) oraz w ubezpieczeniach wypadkowych (grupa V, wzrost o 6 mln zł r/r). W pozostałych grupach ubezpieczeń odnotowano spadek wyniku technicznego r/r, w tym w ubezpieczeniach na życie związanych z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym o 24 mln zł r/r (grupa III).

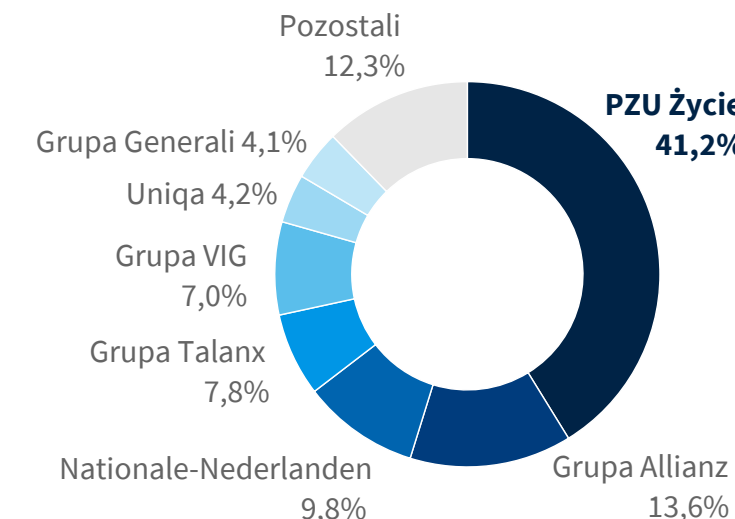
Wartość lokat zakładów ubezpieczeń na życie na koniec I kwartału 2024 roku wyniosła 44 516 mln zł, co oznacza wzrost o 1,6% w porównaniu do końca 2023 roku. Aktywa netto ubezpieczeń na życie, gdy ryzyko (inwestycyjne) lokaty ponosi ubezpieczający wzrosło o 0,2% do poziomu 40 394 mln zł.

Po I kwartale 2024 roku PZU Życie zebrał 41,2% składki przypisanej brutto wszystkich zakładów ubezpieczeń na życie, co oznacza wzrost w stosunku do ubiegłorocznego udziału w rynku o 1,0 p.p. głównie w konsekwencji wzrostu udziału PZU Życie w rynku składki płatnej jednorazowo o 12,0 p.p.

Jednocześnie, PZU Życie pozostał liderem w segmencie składki płaconej okresowo. Po I kwartale 2024 roku pozyskał 41,7% składek, co oznacza niewielki spadek udziału w tym segmencie rynku w stosunku do ubiegłego roku (o 0,6 p.p.). Dynamika składki przypisanej brutto PZU Życie w tym segmencie wyniosła 104,6% r/r.

Udział PZU Życie wyłącznie w segmencie ubezpieczeń na życie (grupa I) dla składki opłacanej okresowo po

Zakłady ubezpieczeń na życie – udział w składce przypisanej brutto po I kwartale 2024 roku (w %)



Grupy kapitałowe: PZU Życie – PZU Życie + PG TUWnŻ; Talanx – Warta, Europa, Open Life; VIG – Compensa, Vienna Life, Aegon; Grupa Allianz – Santander Allianz TU na ŻYCIE, Aviva TUŃ, TU Allianz Życie Polska;

Źródło: KNF, Biuletyn Kwartalny. Rynek ubezpieczeń 1/2024



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

Rynek ubezpieczeń na życie – składka przypisana brutto vs. wynik techniczny	1 stycznia – 31 marca 2023			1 stycznia – 31 marca 2024		
	PZU Życie	Rynek	Rynek bez PZU Życie	PZU Życie	Rynek	Rynek bez PZU Życie
Składka przypisana	2 217	5 531	3 314	2 414	5 861	3 447
Wynik techniczny	445	953	509	502	1 013	511
Rentowność	20,1%	17,2%	15,3%	20,8%	17,3%	14,8%

Źródło: KNF (www.knf.gov.pl). Biuletyn Kwartalny. Rynek ubezpieczeń 1/2024, dane PZU Życie

I kwartale 2024 roku wyniósł 48,8%, mierzony składką przypisaną brutto i 51,5%, mierzony liczbą czynnych umów. Pod względem sposobu zawarcia umowy udział PZU Życie w segmencie ubezpieczeń na życie wyniósł 58,1% dla umów grupowych i 42,6% dla umów indywidualnych (mierzony składką przypisaną brutto).

Wynik techniczny PZU Życie stanowił prawie 49,5% (+2,8 p.p. r/r) uzyskiwanego przez wszystkie towarzystwa ubezpieczeń na życie. Świadczy to o wysokiej rentowności oferowanych produktów. Marża wyniku technicznego PZU Życie na składce przypisanej brutto była wyższa niż marża uzyskiwana łącznie przez pozostałe towarzystwa oferujące ubezpieczenia na życie (20,8% wobec 14,8%).

Rynki ubezpieczeniowe w krajach bałtyckich i w Ukrainie**Litwa**

Według Banku Litwy, w ciągu pierwszych pięciu miesięcy 2024 roku składka przypisana brutto na rynku ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych wyniosła 505 mln euro i wzrosła o 14,2% w porównaniu z majem 2023 roku. Ubezpieczenia komunikacyjne pozostały najistotniejszą grupą ubezpieczeń dla rynku (51,1% całego przypisu w ubezpieczeniach majątkowych i pozostałych osobowych). Wzrost rynku nastąpił głównie w ubezpieczeniach komunikacyjnych OC stanowiących ponad jedną czwartą rynku ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych (28,4%). W ramach ubezpieczeń komunikacyjnych składka przypisana brutto z ubezpieczeń OC wzrosła o 7,7% r/r, natomiast sprzedaż ubezpieczeń AC wzrosła o 14,5% r/r. Duży wzrost nastąpił w ubezpieczeniach majątkowych i zdrowotnych (odpowiednio o 21,7% r/r oraz 21,0% r/r).

W sektorze ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych na koniec maja 2024 roku działało 11 spółek,

w tym 7 oddziałów towarzystw ubezpieczeń z siedzibą w innych państwach członkowskich UE. Łączny udział czterech największych grup w rynku ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych stanowił 80,5%.

Grupa PZU działa na Litwie od 2002 roku. Od listopada 2014 roku działalność na rynku ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych prowadzi jako Lietuvos Draudimas, który od maja 2015 roku jest także właścicielem oddziału PZU w Estonii.

Lietuvos Draudimas to lider ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych na Litwie. Na koniec maja 2024 roku jego udział w rynku wyniósł 29,2%.

W I kwartale 2024 roku Lietuvos Draudimas odnotował wzrost składki przypisanej brutto o 14,3% r/r do 178 mln euro. Największe wzrosty nastąpiły w ubezpieczeniach majątkowych (o 8 mln euro) oraz komunikacyjnych AC (o 5 mln euro) i OC (o 3 mln euro).

Składka brutto zgromadzona koniec maja 2024 roku przez litewskie zakłady ubezpieczeń na życie wyniosła 150 mln euro, co oznacza przyrost o 4,7% w stosunku do maja 2023 roku. Sprzedaż ubezpieczeń ze składką jednorazową wzrosła o 13,3% r/r, natomiast ze składką regularną o 4,4% r/r.

W strukturze ubezpieczeń na życie dominowały ubezpieczenia z funduszem inwestycyjnym, stanowiące 80,0% wartości rynku. Tradycyjne ubezpieczenia na życie stanowiły 9,1% przypisu składki. Wartość nowej sprzedaży w składce urocznionej spadła o 25,6%. Na wielkość dynamiki nowej sprzedaży negatywnie wpłynęła napięta sytuacja geopolityczna, wysoka inflacja oraz zaostrzenie polityki pieniężnej.

Na koniec czerwca 2024 roku na litewskim rynku ubezpieczeń na życie działało siedem spółek.

Rynek charakteryzował się wysoką koncentracją – udział trzech największych zakładów ubezpieczeń na życie w łącznej składce przypisanej brutto w marcu 2024 roku wyniósł 62,7%.

Największym zakładem ubezpieczeń na życie na Litwie pod względem łącznej składki przypisanej brutto była Compensa (23,3% udziału w rynku), kolejnymi Swedbank (20,8% udziału w rynku) i Allianz (18,6% udziału w rynku).

Działalność Grupy PZU w zakresie ubezpieczeń na życie na Litwie prowadzi UAB PZU Lietuva Gyvybės Draudimas (PZU Litwa Życie). Składka przypisana brutto PZU Litwa Życie wyniosła po maju 2024 roku 11 mln euro, co oznacza wzrost o 15,7% w porównaniu do roku ubiegłego. Przekłada się to na udział w rynku na poziomie 7,3%.

Łotwa

Według danych Banku Łotwy na koniec marca 2024 roku składka przypisana brutto z ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych wyniosła 176 mln euro. To o 21 mln euro (13,6%) więcej niż w I kwartale 2023 roku.

Największy wzrost, o 9 mln euro (+19,5%), miał miejsce w ubezpieczeniach zdrowotnych. Znaczny wzrost nastąpił również w ubezpieczeniach komunikacyjnych AC (o 4 mln euro, tj. 12,0%), majątkowych (o 3 mln euro tj. 10,4%) oraz komunikacyjnych OC (o 2 mln euro, tj. 8,6%).

Najistotniejszą grupą są ubezpieczenia komunikacyjne z udziałem 38,3% składki przypisanej brutto rynku ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych. OC i AC stanowiły odpowiednio 17,2% i 21,0% składki przypisanej brutto. Istotną pozycję w strukturze produktów miały również ubezpieczenia zdrowotne (32,8% składki przypisanej brutto) oraz ubezpieczenia majątkowe (17,2% składki przypisanej brutto).





Na koniec marca 2024 roku na łotewskim rynku ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych funkcjonowało 10 zakładów ubezpieczeń, a udział w rynku czterech największych ubezpieczycieli wyniósł 78,0%.

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

AAS BALTA jest największym ubezpieczycielem pod względem składki przypisanej na Łotwie. Na koniec marca 2024 roku udział AAS BALTA w rynku ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych wyniósł 29,3%.

Na koniec marca 2024 roku przypis składki brutto AAS BALTA osiągnął wartość 52 mln euro i był wyższy o 11,1% (tj. o 5 mln euro) w porównaniu do I kwartału 2023 roku. Największe wzrosty nastąpiły w obszarze ubezpieczeń majątkowych, komunikacyjnych AC oraz zdrowotnych.

Estonia

Na koniec maja 2024 roku składka przypisana brutto na rynku ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych wyniosła 254 mln euro i wzrosła o 9,8% w porównaniu do maja 2023 roku.

Wzrost rynku wspierany był głównie przez ubezpieczenia komunikacyjne AC (+6 mln euro, tj. +8,6% r/r) oraz OC (+4 mln euro, tj. +7,3% r/r). Dynamiczny wzrost odnotowały również ubezpieczenia majątkowe masowe (+5 mln euro, tj. +14,2% r/r) oraz zdrowotne (+2 mln euro, tj. +28,2% r/r).

W strukturze sprzedaży ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych dominowały ubezpieczenia

komunikacyjne, które stanowiły 54,4% (w tym 31,6% AC) przypisu składki, a ubezpieczenia majątkowe stanowiły 25,0% składki przypisanej brutto.

Według stanu na koniec maja 2024 roku w sektorze ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych działało 14 podmiotów, a łączny udział w rynku czterech największych wyniósł 65,8%. Od listopada 2023 roku na rynek weszła nowa spółka majątkowa Balcia Insurance SE oddział w Estonii.

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

Udział Grupy PZU w estońskim rynku ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych osiągnął na koniec maja 2024 roku poziom 14,4%, a zgromadzona składka przypisana brutto wyniosła 37 mln euro, co stanowiło wzrost o 2,6% (tj. o 1 mln euro) względem maja 2023 roku. Największe wzrosty odnotowano w ubezpieczeniach komunikacyjnych OC i AC oraz majątkowych.

Ukraina

Nadzór nad rynkiem ubezpieczeniowym w Ukrainie – z końcem czerwca 2021 roku – objął Narodowy Bank Ukrainy (NBU). NBU wzmocnił skuteczność nadzoru poprzez monitoring wdrożenia obowiązujących regulacji i stosowanie odpowiednich środków wpływu wobec podmiotów, które je naruszają.

Od marca 2022 roku NBU uregulował działalność uczestników pozabankowych usług finansowych

w okresie stanu wojennego, między innymi przedłużył terminy podejmowania działań egzekucyjnych. NBU doprecyzował stosowanie niektórych aktów normatywnych i prawnych w związku z agresją Rosji na Ukrainę celem odciążenia uczestników rynku, a także wdrożył szereg ograniczeń w celu minimalizacji nowych ryzyk powstałych wskutek wojny. W połowie lutego 2023 roku NBU złagodził ograniczenia dla ubezpieczycieli dotyczące płatności w ramach zagranicznych umów reasekuracyjnych – rozszerzył możliwości realizacji świadczeń ubezpieczeniowych z tytułu umów reasekuracji zawartych z reasekuratorami niebędącymi rezydentami.

Ukraiński rynek ubezpieczeniowy po czwartym kwartale 2023 roku mierzony składką przypisaną brutto odnotował wzrost o 18,7% r/r, do poziomu 47 mld hrywien. Składka zgromadzona z tytułu ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych wyniosła 42 mld hrywien, co oznacza wzrost o 20,4% w porównaniu do analogicznego okresu 2023 roku.

W 2023 roku znaczący wpływ na dynamikę sprzedaży miały ubezpieczenia komunikacyjne, w szczególności ubezpieczenie Zielona Karta, z uwagi na masowe zawieranie polis przez osoby wyjeżdżające za granicę. Ujemna dynamika w niektórych rodzajach ubezpieczeń związana jest z rozpoczęciem działań wojennych przez Rosję na terytorium Ukrainy. Największy spadek w 2023 roku w porównaniu do analogicznego okresu 2022 roku odnotowały ubezpieczenia rolne oraz wypadkowe.

Spółki ubezpieczeniowe oferujące ubezpieczenia na życie zebrały na koniec 2023 roku składkę przypisaną brutto w wysokości 5 mld hrywien, co oznacza r/r o 6,4%.

Ukraiński rynek ubezpieczeniowy w segmencie ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych jest

rozdrobiony. Na koniec 2023 roku działało na nim 89 zakładów ubezpieczeń. Niezależnie od wciąż dużej liczby podmiotów, 10 największych zakładów ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych zgromadziło 64,4% składki przypisanej brutto.

Na rynku ukraińskim Grupa PZU prowadzi działalność ubezpieczeniową przez dwie spółki: PrJSC IC PZU Ukraine (PZU Ukraina) w zakresie ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych oraz PrJSC IC PZU Ukraine Life (PZU Ukraina Życie) dla ubezpieczeń na życie. Ponadto spółka LLC SOS Services Ukraine oferuje usługi assistance.

W I półroczu 2024 roku składka przypisana brutto zebrana przez PZU Ukraina wyniosła 1 067 mln hrywien i była wyższa o 43,4% niż w analogicznym okresie roku poprzedniego. Wzrost sprzedaży odnotowano przede wszystkim w ubezpieczeniach komunikacyjnych w szczególności w ubezpieczeniach OC i Zielonej Karty. Składka przypisana brutto zebrana przez PZU Ukraina Życie w I półroczu 2024 roku wyniosła 187 mln hrywien i była wyższa o 1,0% w porównaniu z I półroczem 2023 rokiem.

W ciągu całego 2023 roku PZU Ukraina pozyskał 4,5% składki przypisanej brutto ukraińskiego sektora ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych a jego udział w rynku wzrósł o 0,8 p.p. względem poprzedniego roku. Pozwoliło to spółce zająć dziesiąte miejsce na rynku ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych. Na czwartym miejscu, na rynku ubezpieczeń na życie, uplasowała się PZU Ukraina Życie z 7,8% udziału w rynku (spadek o 0,4 p.p. w stosunku do poprzedniego roku).





3.3. Rynek opieki zdrowotnej w Polsce

Rynek zdrowotny w Polsce to rozwijający się i perspektywiczny obszar biznesowy. Do najważniejszych jego segmentów należą usługi płatne z kieszeni pacjenta (ang. fee for service, FFS), abonamenty medyczne, ubezpieczenia zdrowotne oraz wydatki na leki i nie-leki¹.

Eksperti firmy PMR zajmującej się badaniami i analizami rynkowymi w Europie Środkowo-Wschodniej prognozują, że w latach 2024-2029²:

- tempo wzrostu rynku prywatnych ubezpieczeń zdrowotnych osiągnie średniorocznie ok. 12,8% dla dodatkowych ubezpieczeń zdrowotnych, a dla abonamentów ok. 8,3%;
- tempo wzrostu dla rynku fee for service wyniesie średniorocznie 7,3%.

Spodziewane są również:

- dalszy intensywny rozwój telemedycyny i możliwości obsługowych w kanałach zdalnych;
- rosnąca liczba osób w wieku poprodukcyjnym i większe zapotrzebowanie na opiekę nad osobami starszymi;

- wzrost świadomości społecznej z zakresu profilaktyki i okresowych badań;
- utrzymująca się na wysokim poziomie inflacja medyczna, w szczególności presja płacowa po stronie personelu medycznego;
- zredukowanie istotności czynnika pandemii COVID -19 i jej wpływu na rynek opieki zdrowotnej.

Według PMR wartość rynku prywatnej opieki zdrowotnej w ramach produktów fee for service na koniec 2024 roku wyniesie 29,4 mld zł (wzrost o 11,7% r/r). Wartość abonamentów medycznych osiągnie 8,2 mld zł (wzrost o 15,5%) a wartość rynku prywatnych ubezpieczeń zdrowotnych ponad 2 mld zł (wzrost o 20,7% r/r). Wartość wydatków na leki i nie-leki wyniesie 47,9 mld zł.

Od połowy 2023 roku Narodowy Fundusz Zdrowia podwyższył wyceny świadczeń w ambulatoryjnej opiece specjalistycznej (AOS). Ma to pozytywny efekt dla placówek oferujących usługi medyczne w ramach finansowania publicznego. Według PMR, inflacja medyczna będzie ważnym czynnikiem wpływającym na wartość rynku prywatnej opieki medycznej. Widoczny od 2022 roku trend w zakresie wzrostu cen utrzyma się również w kolejnych latach, a jego tempo będzie jeszcze

wyższe. Powyższe aspekty będą szczególnie istotne dla cen usług ambulatoryjnych oraz lekarskich. Rynek usług medycznych (fee for service, abonamenty, ubezpieczenia) jest wrażliwy na wyraźne wzrosty cen energii elektrycznej oraz materiałów i surowców, które podnoszą koszty operacyjne. Dynamika wzrostu wynagrodzeń w prywatnej opiece zdrowotnej w 2023 roku wyniosła aż 14,0% r/r, co wynikało głównie z roszczeń płacowych pracowników białego personelu w tym pielęgniarek, rehabilitantów, fizjoterapeutów, higienistek i pomocy stomatologicznej. Na 2024 rok prognozowany jest wzrost o 9,3% r/r.

Prognozowana całkowita wartość rynku prywatnej opieki zdrowotnej w 2025 roku zwiększy się o ponad 6,8% do 101,3 mld zł z czego wartość rynku bez wydatków na leki i nie-leki wyniesie 43,5 mld zł.

Ubezpieczenia zdrowotne

Z roku na rok rośnie liczba posiadaczy dodatkowych ubezpieczeń zdrowotnych. Zdecydowana większość osób posiadających te produkty to posiadacze polis grupowych, choć od wybuchu pandemii obserwowany jest wzrost zainteresowania polisami indywidualnymi. Na koniec 2023 roku liczba osób w Polsce posiadających ubezpieczenie zdrowotne wyniosła 4,8 mln i była wyższa o prawie 14% r/r. W tym okresie Polacy przeznaczyci na prywatne polisy niemal 1,7 mld zł, tj. o 33,1% więcej r/r (wg. danych PIU). Stanowiło to jednak zaledwie 2,0% całego polskiego rynku ubezpieczeń.

Grupa PZU (obszar zdrowie) jest liderem rynku ubezpieczeń zdrowotnych w Polsce i pozostaje w czołówce największych firm na całym rynku prywatnej opieki zdrowotnej, gdzie głównymi konkurentami są Grupa LUX MED i Medicover. Pod względem wartości przychodów Filaru Zdrowie, Grupa PZU zajmuje trzecie miejsce.



1) Kategoria „wydatki na leki i nie-leki” obejmuje: (1) wydatki pacjentów na leki (refundowane, nierefundowane Rx i OTC), suplementy diety i inne produkty w aptekach oraz (2) wydatki pacjentów na leki OTC i suplementy diety poza aptekami (w sklepach ogólnodostępnych, w tym w sklepach spożywczych, stacjach benzynowych, drogeriach, zielarniach, sklepach zielarsko-medycznych, specjalistycznych sklepach z suplementami, sklepach sportowych i innych), w tym sprzedaż internetową w e-sklepach (w tym e-aptekach) i na platformach sprzedażowych.

2) Raport PMR, „Rynek prywatnej opieki zdrowotnej w Polsce 2024 – analiza rynku i prognozy rozwoju na lata 2024-2029”



3.4. Rynek bankowy w Polsce

W I półroczu 2024 roku wyniki sektora pozostawały wysokie ze względu na utrzymujący się wysoki poziom stóp procentowych – referencyjna stopa procentowa, mimo dwóch obniżek przez Radę Polityki Pieniężnej (w II połowie 2023 roku), pozostała w czerwcu 2024 roku na wysokim poziomie 5,75%.

Na koniec maja 2024 roku w Polsce działalność prowadziło 29 banków komercyjnych, 491 banków spółdzielczych oraz 33 oddziały instytucji kredytowych. Sieć bankowa obejmowała 4 906 oddziałów, 2 325 filii, ekspozytur i innych placówek obsługi klienta oraz 2 689 przedstawicielstw. Tym samym sieć bankowa liczyła łącznie 9 920 placówek, tj. o 267 mniej w porównaniu do analogicznego okresu roku ubiegłego.

Liczba zatrudnionych w sektorze bankowym na koniec maja 2024 roku wzrosła do 146 tys. osób i była wyższa o 2 296 osób (2%), wobec stanu na koniec maja 2023 roku.

Na koniec maja 2024 roku sektor bankowy wypracował wynik netto na poziomie 17,4 mld zł wobec 17,0 mld zł w analogicznym okresie poprzedniego roku, co oznacza wzrost o 0,4 mld zł. Największy wpływ na wyższy wynik netto miał wynik z tytułu odsetek (wzrost o 4,2 mld zł r/r), głównie ze względu na spadek kosztów odsetkowych. Jednocześnie na wynik netto negatywnie wpłynął wzrost kosztów działania banków o 2,1 mld r/r.

Marża odsetkowa netto wzrosła do poziomu 3,74% wobec 3,37% na koniec maja 2023 roku.

Zwrot z kapitału własnego (ROE)¹ sektora bankowego na koniec maja 2024 roku wyniósł 11,69%, co oznacza wzrost o 2,95 p.p. r/r. Z kolei stopa zwrotu z aktywów (ROA²) na koniec maja 2024 wyniosła 0,95% co oznacza wzrost o 0,41 p.p. w porównaniu do maja 2023 roku. Mniejsza skala odpisów spowodowała, iż wskaźnik R/I³ (wskaźnik obciążenia przychodów operacyjnych sektora bankowego rezerwami i odpisami) spadł do 14,49% na koniec maja 2024 roku (-3,51 p.p. r/r). Wzrost przychodów operacyjnych r/r przy utrzymanych pomimo rosnących kosztów obniżył wskaźnik C/I⁴ w całym sektorze z 50,96% na koniec maja 2023 roku do 47,53% na koniec maja 2024 roku.

- 1) Wskaźniki ROA i ROE – relacja sumy wyniku finansowego z 12 kolejnych miesięcy do odpowiednio: średnich aktywów i średniego kapitału w tym samym okresie z 13 kolejnych miesięcy. Wskaźnik ROE odnosi się do agregatu sektora banków komercyjnych i spółdzielczych (bez oddziałów instytucji kredytowych), wskaźnik ROA do całego sektora bankowego.
- 2) Wskaźniki ROA i ROE – relacja sumy wyniku finansowego z 12 kolejnych miesięcy do odpowiednio: średnich aktywów i średniego kapitału w tym samym okresie z 13 kolejnych miesięcy. Wskaźnik ROE odnosi się do agregatu sektora banków komercyjnych i spółdzielczych (bez oddziałów instytucji kredytowych), wskaźnik ROA do całego sektora bankowego.
- 3) Wskaźnik R/I – relacja odpisów i rezerw (rezerwy + utrata wartości lub odwrócenie utraty wartości) do przychodów (całkowite przychody operacyjne - netto) – średnia krocząca z 12 miesięcy.
- 4) Wskaźnik C/I – relacja kosztów (koszty działania + amortyzacja środków trwałych oraz wartości niematerialnych i prawnych) do przychodów (całkowite przychody operacyjne - netto) – średnia krocząca z 12 miesięcy.

Wartość aktywów sektora bankowego na koniec maja 2024 roku kształtowała się na poziomie 3 102 mld zł i była o 8,8% wyższa w porównaniu do maja 2023 roku.



W maju 2024 roku wartość kredytów w sektorze niefinansowym wyniosła 1 115 mld zł, co oznacza niewielki wzrost o 0,4% względem maja 2023 roku. Kredyty dla przedsiębiorstw spadły o 6,7 mld zł (1,7% r/r) do poziomu 397 mld zł. Wzrost o 11,2 mld zł (1,6 r/r) do poziomu 710 mld zł widoczny był w przypadku kredytów dla gospodarstw domowych.

Na koniec maja 2024 roku depozyty sektora niefinansowego wynosiły 1 845 mld zł, co oznacza wzrost o 7,9% w porównaniu do maja 2023 roku. W strukturze depozytów najwyższy wzrost o 120 mld zł (10,1% r/r) odnotowały depozyty gospodarstw domowych i na koniec maja 2024 roku wynosiły 1 302 mld zł. Depozyty przedsiębiorstw wzrosły o 11 mld r/r (2,2% r/r), tj. na koniec maja 2024 roku osiągnęły wartość 501 mld zł.

Wielkość funduszy własnych sektora bankowego dla współczynników kapitałowych wyliczona zgodnie z regulacjami zawartymi w Rozporządzeniu CRR, wyniosła na koniec marca 2024 roku 245 mld zł i w porównaniu do końca marca 2023 roku wzrosła o 7%.

W 2024 roku sytuacja kapitałowa sektora pozostaje stabilna. Łączny współczynnik kapitałowy sektora bankowego ukształtował się na koniec marca 2024 roku na poziomie 20,95%, a współczynnik kapitału podstawowego Tier I na koniec tego okresu wyniósł 19,39%.



3.5. Rynki finansowe w Polsce i na świecie

3.5.1. Globalny i lokalny rynek akcji i obligacji

I połowa roku 2024 upłynęła pod znakiem odbicia na giełdach, rozpoczęcia obniżek stóp, umiarkowanych przecen obligacji i stabilizujących się kursów walutowych.

W I połowie 2024 roku inwestorzy przymierzali się do dyskontowania obniżek stóp w głównych gospodarkach świata, po tym jak lata 2022-2023 wywindowały je na poziomy nie widziane od co najmniej dekady.

W przypadku strefy euro oczekiwany scenariusz cięcia kosztu pieniądza zrealizował się w czerwcu, zaś w USA odsuwał się w czasie. W konsekwencji przez znaczną część I półrocza 2024 roku rentowności na rynkach bazowych pozostawały wysoko, by spaść w jego końcu. Na większości rynków akcji miały miejsce wzrosty. Polska należała do tej grupy krajów, których indeksy akcji rosły przez niemal całe półrocze. Na większości rynków wzrosty napędzane były przez oczekiwania na spadki stóp, po tym jak w 2023 roku ceny podstawowych surowców zaczęły wracać do racjonalnych poziomów. Na rynkach walutowych, dolar umacniał się do euro, podobnie jak złoty do wspólnej waluty. W tym czasie większość walut krajów rozwijających się traciła na wartości.

Stopy procentowe

Banki krajów rozwiniętych – Fed, EBC, BoJ, PBC

Bank centralny USA (Fed), którego podwyżki stóp ostatecznie w 2023 roku podniosły stopę procentową do 5,5%, zamknął I połowę 2024 roku z kosztem pieniądza na tym samym poziomie. Uzasadnieniem były obawy utrzymania się inflacji na podwyższonym poziomie, wobec wciąż dobrej sytuacji na rynku pracy. Dopiero w czerwcu 2024 roku ze strony Fed pojawiły się pierwsze sygnały zapowiadające obniżki. W 2023 roku Europejski Bank Centralny (EBC) podniósł stopy procentowe do 4,5% i pozostawił je na tym poziomie do początku czerwca 2024 roku. Argumentem EBC za utrzymaniem stóp na wysokim poziomie były obawy o wzrost płac, co mogłoby zagrozić dezinflacji. Obniżka w czerwcu stóp procentowych przez Radę Prezesów o 25 p.b. była uzasadniana m.in. silnym dotychczas spadkiem inflacji w strefie euro względem jej szczytu z października 2022 roku oraz stabilizacją prognoz inflacji w okolicach celu EBC w horyzoncie końca przyszłego roku. Z banków centralnych dużych gospodarek, Ludowy Bank Chin (PBC), po obniżkach o 20 p.b., w 2023 roku, utrzymał w I półroczu 2024 roku stopę (Bank Prime Loan Rates) na poziomie 3,45%, wobec spadającej inflacji w Chinach. Inaczej zachował się Bank Japonii (BoJ), który podniósł stopę z -0,1% do przedziału 0-0,1%, w obliczu utrzymującej się przez kilka kwartałów podwyższonej stopy inflacji r/r w Japonii.

Banki rynków rozwijających się

W I połowie 2024 roku banki centralne krajów rozwijających Ameryki Południowej kontynuowały (Brazylia, Argentyna, Chile), lub rozpoczęły (Meksyk) cykl obniżek. W przypadku krajów azjatyckich podwyżki stóp były kontynuowane (Indonezja) lub stopy procentowe były utrzymywane na podwyższonym poziomie (Korea, Tajlandia).

Narodowy Bank Polski

W Polsce, po obniżkach w II połowie 2023 roku, w I połowie 2024 roku stopy NBP nie zmieniły się (5,75%), pomimo spadku rocznej dynamiki inflacji w okolice celu (od 2,0% r/r w marcu, do 2,6% w czerwcu) oraz drastycznego obniżania się miar inflacji bazowej. Argumentem za utrzymaniem stóp na podwyższonym poziomie były ryzyko wzrostu wskaźnika inflacji r/r po wycofaniu tarcz antyinflacyjnych. Pozostałe kraje naszego regionu w tym czasie szybko obniżały stopy w obliczu spadającej inflacji.

Rynki obligacji

Rynki bazowe

Krzywe dochodowości na rynkach bazowych Europy i USA przesunęły się w górę do kwietnia (USD) lub maja (EUR)

2024 roku, by koniec półrocza zaakcentować spadkami. W konsekwencji w skali półrocza krzywa dochodowości obligacji skarbowych USA przemieściła się do 4,71%, z 4,23% dla 2Y, do 4,33%, z 3,84% dla 5Y i do 4,36%, z 3,88% dla 10Y.

W przypadku krzywej niemieckiej w segmencie 2Y rentowności przemieściły się do 2,82%, z 2,38%, 5Y do 2,46%, z 1,93% i 10Y do 2,50% z 2,02% dla 10Y. Porównywalne na obu rynkach wzrosty krzywej dochodowości miały miejsce pomimo oczekiwań na zgoła odmienne scenariusze makro po obu stronach oceanu. W USA oczekiwano na schłodzenie rocznej dynamiki inflacji z podwyższonych poziomów i na spowolnienie stopy wzrostu aktywności gospodarczej. W Niemczech oczekiwano na szybkie zejście rocznej dynamiki inflacji i odbicie gospodarcze. Japońska krzywa poruszała się w ślad za amerykańską i niemiecką, w tle mając podwyżki stóp. Segment 2Y przemieścił się do 0,37% na koniec I półrocza 2024 roku, z 0,04% na koniec 2023 roku, 5Y do 0,59%, z 0,19%, zaś 10Y do 1,09, z 0,62% (dane Macrobond).

Rynki rozwijające się

W I połowie 2024 roku na rynkach dłużnych krajów rozwijających się wyceny obligacji spadały w I kwartale, po czym w II kwartale ceny ustabilizowały się w wąskim zakresie. Reprezentujący je indeks JP Morgan Emerging Markets Bonds ETF, spadł między końcem 2023 roku





a połową 2024 roku o 0,7%. Największa zmienność indeksu miała miejsce w styczniu i lutym oraz w kwietniu, gdy jastrzębia retoryka i zaskoczenia wyższą inflacją w USA wypychały w górę rentowności amerykańskich obligacji 10-letnich (dane Macrobond).

Polska

Przez I połowę 2024 roku rentowności skarbowych papierów wartościowych rosły po tym, jak koniec roku 2023 upłynął pod znakiem zniżek dochodowości (po obniżkach stóp przez NBP). Jedynie papiery w segmencie poniżej 4 lat dołączyły do widocznego na rynkach bazowych ruchu w dół w końcu czerwca. Źródeł przeceny można upatrywać w zachowaniu rynków globalnych oraz nasilającej się narracji ze strony NBP, że obniżki stóp w Polsce nie nadejdą szybko. Uzasadnieniem ze strony RPP dla tego stanowiska były obawy o wzrost rocznej dynamiki inflacji po wycofaniu tarcz antyinflacyjnych i niepewność co do skali stymulacji gospodarki ze strony polityki fiskalnej. We wzrostach dochodowości nie

przeszkadzała lokująca się w celu inflacyjnym główna miara inflacji i spadające miary inflacji bazowej r/r. W konsekwencji pomiędzy końcem 2023 a połową 2024 roku w segmencie 2Y, krajowa krzywa wzrosła do 5,13%, z 5,12%, w segmencie 5Y do 5,55%, z 5,02%, a w 10Y do 5,74%, z 5,20% (dane BondSpot). W tle były spore emisje i spadek udziału inwestorów zagranicznych w długu w PLN, przy stabilnym popycie krajowych banków na krótki koniec krzywej.

Rynki akcji

Kraje rozwinięte

Na największych rynkach bazowych do maja 2024 roku następowała poprawa nastrojów inwestorów. W maju wyraźny trend wzrostowy zatrzymał się, wyjątkiem był indeks S&P500 za oceanem. Ostatecznie w skali półrocza przetożyło się to na odbudowę indeksu S&P 500 o 14,5%, spadek indeksu DAX o 1,7% oraz podwyżkę indeksu TOPIX o 18,7%. Była to konsekwencja kolejnych pozytywnych

zaskoczeń stanem gospodarki amerykańskiej i negatywnych niemieckiej. Dolarowy indeks iShares MSCI ACWI ETF rynku globalnych akcji ogółem wzrósł o 10,4% na przestrzeni I półrocza 2024 roku. Zwyżki te były napędzane przez wzrosty na rynku akcji w USA, części państw Ameryki Południowej (Chile, Argentyna), czy Azji (Turcja, Japonia, Indie) (dane Macrobond).

Kraje rozwijające się

W I połowie 2024 roku na rynkach akcji krajów rozwijających się indeksy akcji rosły, podobnie jak na rynkach bazowych. W skali I półrocza 2024 roku, indeks iShares MSCI EM ETF, w wyrażeniu dolarowym, obrazujący całościową sytuację na rynkach rozwijających się wzrósł o 6,9%. W tym układzie pozytywnie wyróżniła się Turcja, Indie i Malezja, które korzystały na poprawach perspektyw wzrostu, po inflacyjnym szoku lat 2022-2023. Po drugiej stronie skali znalazła się Brazylia (-19,4%) oraz Meksyk, Indonezja i Tajlandia (spadki o około 15%) (dane Macrobond).

Polska

I połowa 2024 roku była dla WIG i WIG20 okresem kontynuacji wzrostów z roku 2023. Wyraźniejsze hamowanie miało miejsce na przełomie maja i czerwca. Nadzieje wśród inwestorów wzbudzały oczekiwania na powrót do silnego wzrostu popytu w reakcji na podwyżki płac w sektorze publicznym, wzrost płacy minimalnej i wzmagający te efekty wzrost płacy realnej za sprawą malejącej inflacji. W konsekwencji WIG20 aprecjonował w I połowie 2024 roku o 9,3%, WIG o 12,9%, zaś MWIG40 o 12,7% (dane GPW). W tle były wciąż dobre wyniki sektora bankowego i hamowanie akcji kredytowej, po skoku związanym z zakończonymi programami mieszkaniowymi.

Rynki walutowe

Rynki bazowe

W I połowie 2024 roku kurs EUR/USD spadł do 1,0705 z 1,1050 w końcu 2023 roku (dane ECB). Zmiany były spowodowane spodziewanymi szybszymi redukcjami stóp w strefie euro niż w USA oraz lepszymi wynikami gospodarczymi USA vs. kraje strefy euro. W tle były zaskakujące w niektórych krajach UE wyniki wyborów do Parlamentu. Jen osłabił się do dolara amerykańskiego w obliczu bardzo łagodnej reakcji BoJ na utrzymującą się podwyższoną inflację. W konsekwencji USD/JPY przemieścił się do 160,88 na koniec I połowy 2024 roku, z 140,92 na koniec 2023 roku (dane Fed).

Rynki rozwijające się

W I połowie 2024 roku, w relacji do dolara nieco zyskał południowoafrykański rand (+0,2%), względnie stabilna pozostała indyjska rupia (-0,2%), co było pochodną utrzymywania stóp na wysokim poziomie, przy będącej pod kontrolą lekko podwyższonej inflacji. Po drugiej stronie skali znajdował się brazylijski real (-12,7%), dotykany obawami o politykę fiskalną i argentyńskie peso (-11,3%), tracące z powodu utrzymującej się hiperinflacji. Osłabiały się również waluty regionu Europy Środkowo-Wschodniej. Wartość węgierskiego forinta do euro obniżyła się o 3,7%, w tle były szybkie obniżki stóp. W przypadku korony czeskiej, której gospodarka jest powiązana z przeżywającą kłopoty niemiecką, i gdzie stopy spadały wolniej niż na Węgrzech, deprecjacja wyniosła 0,8% (dane Macrobond).

Rentowność polskich obligacji skarbowych (10-letnich)





Polska

W I połowie 2024 roku kurs EUR/PLN obniżył się do 4,3130 z 4,3480, zaś kurs USD/PLN wzrósł do 4,0320 z 3,9350. Wsparciem dla aprecjacji złotego były dobre perspektywy makroekonomiczne dla Polski oraz oczekiwane obniżki stóp procentowych na rynkach bazowych, przy sugestjach ze strony NBP o utrzymaniu stóp na bieżącym poziomie do końca 2025 roku. Kurs CHF/PLN przesunął się w tym czasie do 4,4813 z 4,6828 (dane NBP).

3.5.2. Rynek funduszy inwestycyjnych i emerytalnych w Polsce

Rynek funduszy inwestycyjnych

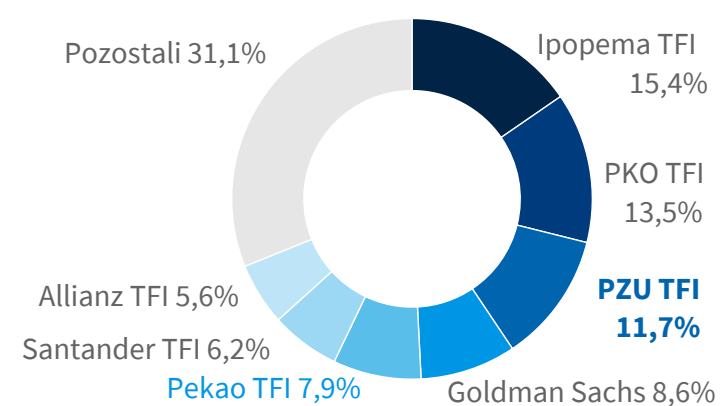
Na koniec I półrocza 2024 roku środki zarządzane przez krajowe fundusze inwestycyjne wyniosły ponad 358 mld zł (ponownie najwięcej w historii) wobec 320 mld zł na koniec 2023 roku, co oznacza wzrost o prawie 12% (+37,9 mld zł).

Na wzrost zarządzanych aktywów w głównej mierze wpłynęły dwa czynniki: napływ nowych środków i dodatnie wyniki zarządzania.

W I półroczu 2024 roku inwestorom towarzyszyła bardzo dobra koniunktura na większości klas aktywów, co znalazło odzwierciedlenie w wynikach funduszy. Według danych Analiz Online prawie wszystkie grupy funduszy inwestycyjnych wypracowały dodatnie stopy zwrotu (oprócz grupy papierów dłużnych globalnych

uniwersalnych). Najwyższe stopy zwrotu osiągały fundusze z grupy akcji polskich małych i średnich spółek +15,6%. Na drugim miejscu uplasowały się ex aequo fundusze segmentów: akcji polskich uniwersalnych i rynku surowców - metali szlachetnych z wynikiem +12,9%. W tym czasie klienci wpłacili do funduszy inwestycyjnych ponad 22 mld zł.

Towarzystwa funduszy inwestycyjnych – udział w aktywach TFI stan na 30.06.2024 (w %)



Źródło: IZFiA

Pracownicze Plany Kapitałowe

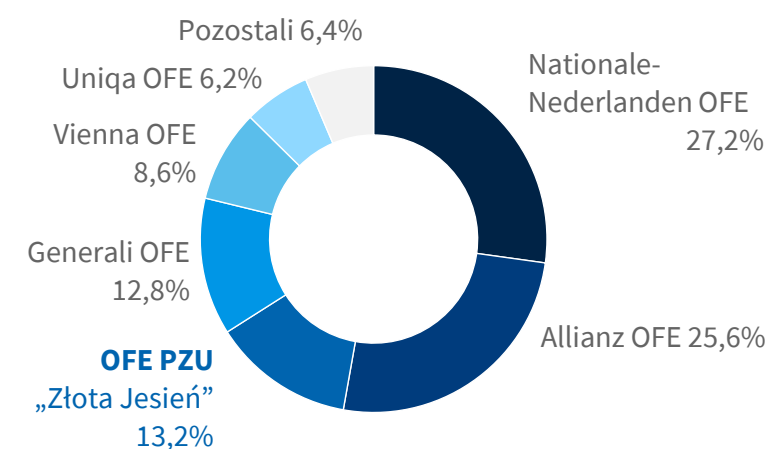
Wartość rynku aktywów netto funduszy zdefiniowanej daty prowadzonych przez TFI w ramach PPK wyniosła na koniec I półrocza 2024 roku ponad **27,5 mld zł** wobec niespełna **21,8 mld zł** na koniec 2023 roku, co w ujęciu rocznym dało wzrost o 26,1%.

W 2024 roku do PPK systematycznie napływały kolejne składki od pracowników (2-4% wynagrodzenia brutto), pracodawców (1,5-4% wynagrodzenia brutto pracownika), a także dopłaty powitalne (250 zł) i roczne (240 zł) od państwa. Głównym czynnikiem wzrostu aktywów w I półroczu 2024 roku były dopłaty roczne do PPK. Liczba oszczędzających w PPK wzrosła do ponad **3,5 mln osób**. To przełożyło się do wzrostu partycypacji do poziomu **48%**.

Rynek funduszy emerytalnych

Na koniec I półrocza 2024 roku aktywa netto otwartych funduszy emerytalnych wyniosły ponad 232 mld zł co oznacza wzrost o **12%** w porównaniu do końca 2023 roku. Na wzrost wartości aktywów wpływ miała przede wszystkim dobra sytuacja na rynkach kapitałowych.

Otwarte Fundusze Emerytalne – udział w aktywach netto stan na 30.06.2024 roku (w %)



Źródło: KNF, Dane miesięczne o rynku OFE, dane za czerwiec 2024 roku

3.5.3. Istotne czynniki dla notowań akcji PZU

PZU zadebiutował na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie (GPW) 12 maja 2010 roku. Od debiutu wchodzi w skład najważniejszego indeksu WIG20¹, obliczanego na podstawie wartości portfela akcji 20 największych i najbardziej płynnych spółek z rynku głównego GPW. PZU należy również do polskich indeksów: WIG, WIG30, WIG-Poland, WIGdiv, WIG20 TR, WIG.MS-FIN, CEEplus, WIG ESG (indeks zrównoważonego rozwoju) oraz zagranicznych: MSCI Poland (rynk wschodzące), Stoxx Europe 600 (rynk rozwinięte), FTSE Russel mid cap index (rynk rozwinięte).

Indeksy GPW

W I półroczu 2024 roku indeks największych polskich spółek (WIG20) poruszał się w przedziale 2 168 do 2 593 pkt. Rozpiętość między tymi punktami wyniosła 425 pkt i była nieznacznie niższa (o 12 pkt) niż w I połowie 2023 roku. Indeks WIG20 zakończył pierwsze półrocze 2024 roku na poziomie 2 561 pkt, co oznacza 24,3% wzrostu r/r i 9,3% w porównaniu do końca 2023 roku, analogicznie WIG zanotował 31,7% oraz 12,9% wzrostu. Na tym tle akcje PZU osiągnęły bardzo dobry wynik, notując 38,8%² wzrostu r/r w ujęciu 12-miesięcznym i 9,0% w ujęciu 6-miesięcznym.

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

2) Wartość skorygowana o dywidendę

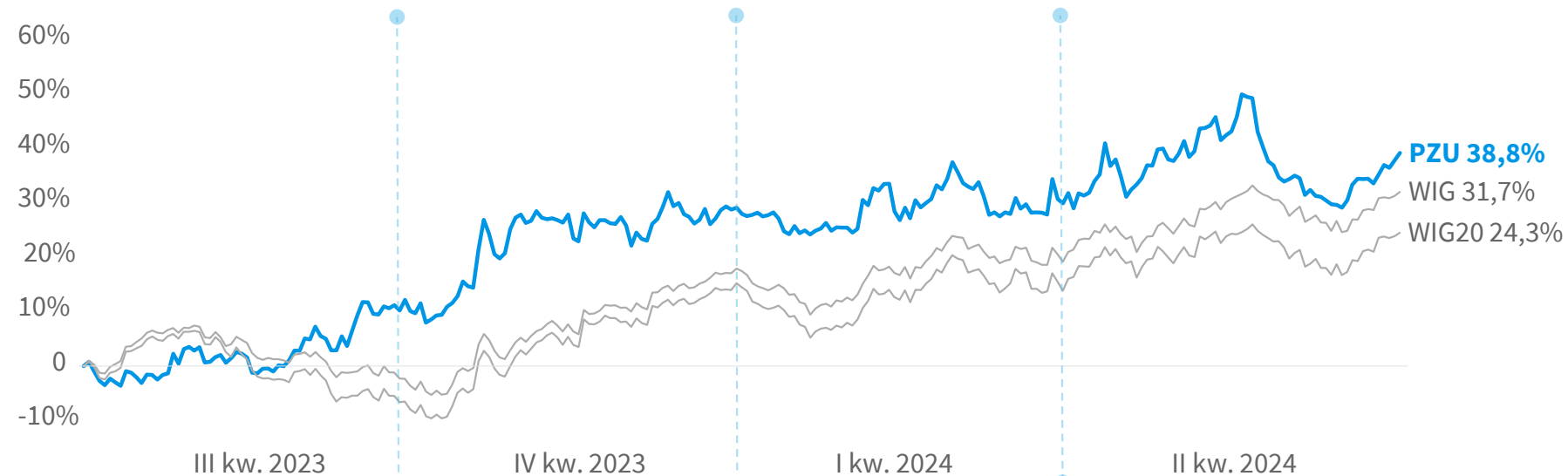




Kurs akcji PZU

Akcje PZU w I półroczu 2024 roku podążały za głównymi indeksami polskiej giełdy, utrzymując się w trendzie wzrostowym trwającym od IV kwartału 2022 roku. Na zamknięciu ostatniej sesji w I połowie 2024 roku jedna akcja PZU była wyceniana na 51,5 zł. Najwyższy poziom kursu na zamknięciu sesji to 55,50 zł osiągnięty 16 maja 2024 roku, co implikowało kapitalizację na poziomie blisko 48 mld zł. Rosnącej wycenie akcji sprzyjała zarówno globalna i lokalna poprawa sentymentu dla rynków akcji jak i bardzo dobra sytuacja fundamentalna Grupy, z punktu widzenia wysokiej rentowności podstawowego biznesu ubezpieczeniowego oraz segmentu bankowego. W I półroczu 2024 roku kurs akcji PZU wzrósł o 9,0%.

Kurs akcji PZU³ na tle indeksu WIG20 i WIG



Źródło: <https://infostrefa.com/>

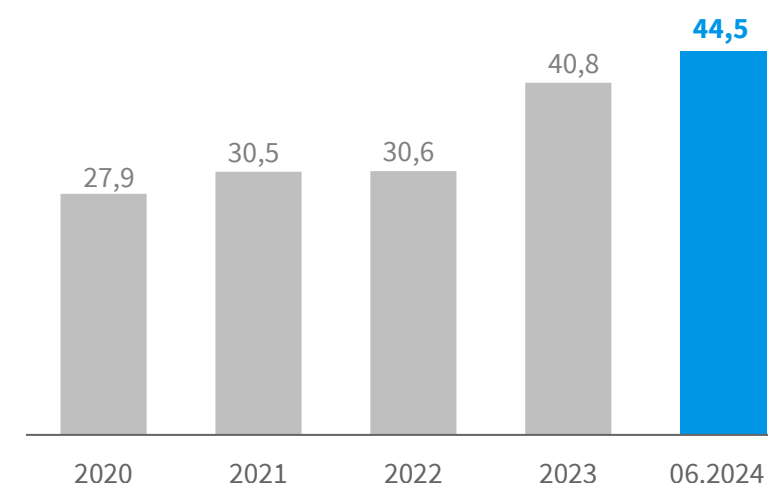
3) Wartość skorygowana o dywidendę

Kapitalizacja

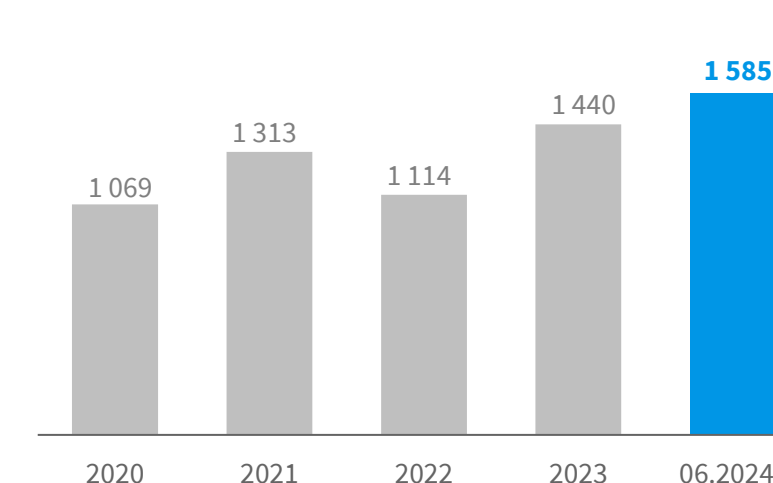
Wartość giełdowa (kapitalizacja) PZU na koniec I półrocza 2024 roku wyniosła 44,5 mld zł (wzrost o 3,7 mld w odniesieniu do końca 2023 roku), co oznaczało 4 pozycję pod względem wyceny rynkowej wśród krajowych spółek notowanych na GPW. Udział akcji PZU w obrotach całego rynku głównego wyniósł 6% (8 miejsce wśród krajowych spółek notowanych na GPW).

Po dodaniu do wyceny akcji PZU wartości dywidend na akcję (wyłaconych od debiutu na giełdzie w 2010 roku), teoretyczna wycena giełdowa na koniec czerwca 2024 roku wyniosłaby 73,8 mld zł (przy cenie jednej akcji na poziomie 85,46 zł).

Kapitalizacja PZU w mld zł



Kapitalizacja GPW w mld zł (spółki krajowe i zagraniczne)



Teoretyczna kapitalizacja PZU (po skorygowaniu o wypłacone dywidendy)

	2020	2021	2022	2023	06.2024
Teoretyczny kurs na ostatniej sesji w roku (zł)	58,44	64,93	66,94	81,19	85,46
Teoretyczna kapitalizacja na koniec okresu (mld zł)	50,5	56,1	57,8	70,1	73,8

Źródło: www.infostrefa.com

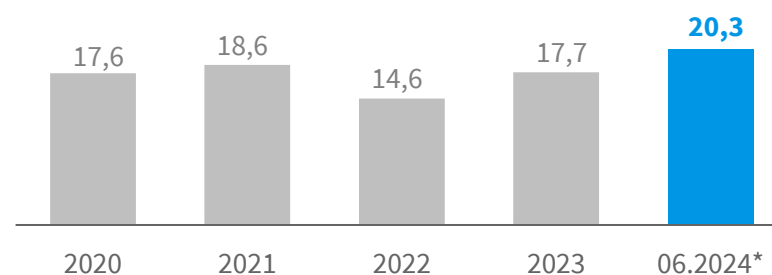




Płynność

Średni dzienny spread akcji PZU wyniósł 6 p.b. wobec 11 p.b. średniego spreadu dla 20 najbardziej płynnych spółek. Średnia wartość obrotu na sesję wyniosła 81,2 mln zł. Wartość obrotu w pierwszej połowie 2024 roku (krocząco 12 miesięcy) wyniosła 20,3 mld zł.

Wartość obrotu akcji PZU (mld zł)



Źródło: www.infostrefa.com
*) krocząco 12 miesięcy

Wskaźniki

Akcje PZU*	2020	2021	2022**	2023	I połowa 2024
C/WK (P/BV) Cena rynkowa akcji / wartość księgowa na akcję	1,5x	1,8x	1,2x	1,4x	1,5x
WKNA (zł) BVPS (PLN) Wartość księgowa na akcję	21,7	19,8	30,3	34,8	33,5
C/Z (P/E) Cena rynkowa akcji / zysk netto na akcję	14,6x	9,2x	8,1x	7,1x	8,1x
ZNA (zł) EPS (PLN) Zysk (strata) netto / liczba akcji	2,2	3,9	4,4	6,7	6,4

*) kalkulacja na danych Grupy PZU (wg MSSF); cena akcji i wartość księgowa na koniec roku; zysk netto za okres 12 miesięcy; liczba akcji PZU: 863 523 000

***) dane przekształcone - przekształcenie danych porównawczych wynikające z zastosowania MSSF 17

Statystyka akcji PZU

Statystyka*	2020	2021	2022	2023	I połowa 2024
Kurs maksymalny (zł)	41,80	41,65	37,82	48,90	55,50
Kurs minimalny (zł)	20,55	29,27	23,16	31,63	38,01
Kurs na ostatniej sesji w roku (zł)	32,36	35,35	35,42	47,27	51,54
Średni kurs na sesję (zł)	30,06	35,86	30,97	40,13	46,05
Wartość obrotów (mln zł)	17 588	18 565	14 645	17 692	20 296
Średnia wartość obrotu na sesję (mln zł)	69,8	73,9	58,3	70,8	81,2
Liczba transakcji (szt.)	1 523 449	1 353 198	1 285 691	1 438 730	1 604 112
Średnia liczba transakcji na sesję	6 045	5 391	5 122	5 755	6 416
Wolumen obrotu (szt.)	595 296 291	517 939 229	472 866 103	436 702 363	437 842 892
Średni wolumen obrotu na sesję (szt.)	2 362 287	2 063 503	1 883 929	1 746 809	1 751 372

Źródło: www.infostrefa.com

*) kalkulacja na danych Grupy PZU (wg MSSF); cena akcji i wartość księgowa na koniec roku; zysk netto za okres 12 miesięcy; liczba akcji PZU: 863 523 000





3.6. Regulacje dotyczące rynku ubezpieczeń i rynków finansowych w Polsce

Najważniejsze dla Grupy PZU zmiany regulacyjne w I półroczu 2024 roku

23 kwietnia 2024 roku Parlament Europejski przyjął rewizję dyrektywy **Wyptalność II**. Zmiany w zasadach Wyptalność II uwolnią środki pieniężne, które zakłady ubezpieczeń musiały trzymać w rezerwie, umożliwiając sektorowi skierowanie większej ilości funduszy na ożywienie gospodarcze, a w szczególności na Europejski Zielony Ład. Obecnie zakłada się, że wskaźnik kosztu kapitału, który określa poziom rezerw, wynosi 6%, podczas gdy aktualizacja obniży ten wskaźnik do 4,75%. Aktualizacja uprości również nadzór, a z drugiej strony wzmocni pozycję organów nadzoru w zakresie ryzyka systemowego. Z inicjatywy Parlamentu organy nadzoru będą również zobowiązane do lepszej współpracy ze sobą w przypadku, gdy ubezpieczyciele prowadzą działalność w innych państwach członkowskich. Aktualizacja zawiera także nowe przepisy, które będą wymagać od firm ubezpieczeniowych lepszego uwzględniania ryzyka związanego ze zrównoważonym rozwojem i zgłaszania większej ilości informacji na temat tego ryzyka, aby ubezpieczający mogli zrozumieć zielone referencje firmy. Spodziewana data wejścia w życie zmian to nie wcześniej niż druga połowa 2026 roku.

24 czerwca 2024 roku w Dzienniku Ustaw została ogłoszona ustawa z dnia 14 czerwca 2024 roku o **ochronie sygnalistów**. Ustawa wejdzie w życie dnia 25 września 2024 roku, tj. po upływie 3 miesięcy od dnia ogłoszenia (za wyjątkiem przepisów w zakresie zgłoszeń zewnętrznych, które wejdą w życie po upływie 6 miesięcy od dnia ogłoszenia Ustawy). Ustawa przewiduje kwotę jaką sygnalista ma otrzymać od pracodawcy w przypadku odwetu za zgłoszenie naruszenia – nie mniej niż przeciętne miesięczne wynagrodzenie w gospodarce narodowej oraz zadośćuczynienie. Zakres zgłoszeń objęty ustawą dotyczy m.in.:

- zamówień publicznych;
- usług, produktów i rynków finansowych;
- regulacji AML/CFT;
- ochrony konsumentów oraz ochrony prywatności i danych osobowych.

Ustawa przewiduje również miesięczny termin na wydanie zaświadczenia o ochronie sygnalisty, rozszerzenie nieodpłatnych porad prawnych udzielanych sygnalistom oraz ochronę sygnalisty już od chwili

zgłoszenia naruszeń. Przedstawiono również sankcję nieważności postanowień umów o pracę i innych aktów objętych prawem pracy oraz czynności cywilnoprawnych w zakresie, w jakim bezpośrednio lub pośrednio wyłączają lub ograniczają prawo do dokonania zgłoszenia. Dodatkowo podmioty działające w sektorze finansowym (m.in. zakłady ubezpieczeń) będą miały obowiązek ustanowienia wewnętrznych kanałów zgłaszania naruszeń niezależnie od tego, czy należą do sektora publicznego czy prywatnego oraz niezależnie od liczby zatrudnionych pracowników. Oprócz tego w ramach tzw. zgłoszeń zewnętrznych sygnalista będzie mógł zgłosić naruszenia do Rzecznika Praw Obywatelskich lub właściwego w sprawie organu administracyjnego.

Od 1 października 2024 roku każdy podmiot niepubliczny, wpisany do rejestru przedsiębiorców, będzie miał obowiązek posiadania adresu do doręczeń elektronicznych wpisanego do bazy adresów elektronicznych. Obowiązek taki przewiduje **ustawa z 18 listopada 2020 roku o doręczeniach elektronicznych** oraz Komunikat Ministra Cyfryzacji z dnia 29 maja 2023 roku.

Od 1 stycznia 2024 roku dla dużych spółek objętych dotychczas NFRD (ang. Non-Financial Reporting Directive) ma zastosowanie **Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2022/2464 z 14 grudnia 2022 roku dotycząca sprawozdawczości przedsiębiorstw w zakresie zrównoważonego rozwoju CSRD (ang. Corporate Sustainability Reporting Directive – CSRD)**. Pierwsze raporty zostaną przez nie przedstawione w 2025 roku (dane obejmą rok obrotowy 2024). CSRD rozszerza zakres wymogów sprawozdawczych na dodatkowe przedsiębiorstwa oraz zwiększa zakres przekazywanych informacji, które muszą być zgodne z unijnymi standardami sprawozdawczości. Zgodnie z wymogami

podmioty mają dostarczać inwestorom informacje w zakresie zrównoważonego rozwoju, które powinny być wzięte pod uwagę w procesie inwestycyjnym. ERSy przede wszystkim zwiększają zakres raportowania, a także sposób wyboru informacji przeznaczonych do ujawnienia w raporcie. Kluczowa będzie tzw. analiza podwójnej istotności. Nakłada ona na przedsiębiorstwa obowiązek szerokiej analizy działalności i łańcucha wartości w celu identyfikacji tematów istotnych, przez które dana organizacja wywiera największy wpływ na środowisko czy kwestie społeczne. Dla zakładów ubezpieczeń ujawnienia NFRD i CSRD to źródło informacji, jak zrównoważona jest działalność danej spółki, co może wpłynąć na decyzję przy wyborze zakupu jej papierów wartościowych.

Trwają prace legislacyjne nad implementacją dyrektywy CSRD do polskiego porządku prawnego. Projektowane zmiany mają być wdrożone poprzez przyjęcie ustawy o zmianie ustawy o rachunkowości, ustawy o biegłych rewidentach, firmach audytorskich oraz nadzorze publicznym oraz niektórych innych ustaw.





Wybrane orzeczenia Sądu Najwyższego z 2023 roku, które mogą mieć wpływ na działalność ubezpieczeniową



- **2 lutego 2024 roku** w sprawie o sygn. akt **I CSK 576/23** Sąd Najwyższy wydał postanowienie, w którym odmówił przyjęcia do rozpoznania skargi kasacyjnej dotyczącej szkody z AC. W przedmiotowej sprawie ubezpieczyciel odmówił wypłaty z uwagi na wyłączenie dotyczące szkód spowodowanych niewłaściwym załadowaniem. SN wskazał, że brak dokładnej definicji w OWU nie oznacza automatycznie, że zachodzi podstawa do interpretacji na korzyść ubezpieczonego. SN wskazał również, że dochodzący odszkodowania z umowy ubezpieczenia ma obowiązek wykazania zdarzenia, którego skutki zostały objęte ochroną ubezpieczeniową (wypadku ubezpieczeniowy), a ubezpieczyciel kwestionujący swoją odpowiedzialność z umowy ubezpieczenia musi wykazać wystąpienie takich okoliczności, które w świetle umowy zwalniają go z obowiązku spełnienia świadczenia na rzecz ubezpieczonego;
- **26 marca 2024 roku** w sprawie o sygn. akt **II NSNc 304/23**, Sąd Najwyższy oddalił wyrokiem skargę Rzecznika Praw Obywatelskich w sprawie świadczenia dla wnuka po śmierci opiekującego się nim dziadka, który zginął w 1999 roku w wypadku drogowym z winy innego kierowcy. SN powołał się m.in. na uchwałę z 22 października 2019 roku, w której stwierdzono, że osobie bliskiej poszkodowanego, który na skutek czynu

niedozwolonego doznał ciężkiego i trwałego rozstroju zdrowia, nie przysługuje zadośćuczynienie pieniężne na podstawie art. 448 k.c. Zdaniem SN uchwała ta (w odniesieniu do mającego zastosowanie w sprawie stanu prawnego) przesądziła o braku istnienia dobra osobistego w postaci więzi rodzinnych i wynikającej z tego konsekwencji w postaci braku podstaw do żądania zadośćuczynienia w przypadku naruszenia tychże więzi na podstawie art. 448 k.c. przez osoby najbliższe bezpośrednio poszkodowanego;

- **8 maja 2024 roku** w sprawie o sygn. akt **III CZP 142/22** Sąd Najwyższy w składzie 7 sędziów wydał uchwałę, w związku z wnioskiem Rzecznika Finansowego dot. praktyki zakładów ubezpieczeń polegającej na uniemożliwianiu właścicielom aut naprawę w innym niż wskazany przez ubezpieczyciela warsztat po powstaniu szkody, czyli wypadku drogowym. Uchwała miała na celu rozstrzygnięcie istniejących w orzecznictwie rozbieżności w wykładni przepisów prawa w zakresie dopuszczalności stosowania w ustalaniu odszkodowania z OC ppm rabatów i upustów stosowanych w sieciach partnerskich zakładów ubezpieczeń. Sąd stwierdził, że jeśli poszkodowany poniósł już koszty naprawy pojazdu lub zobowiązał się do ich poniesienia, wysokość odszkodowania z ubezpieczenia odpowiedzialności

cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych powinna odpowiadać tym kosztom, chyba że w danych okolicznościach są one oczywiście nieuzasadnione. Wskazał ponadto, iż wysokość odszkodowania nie zależy od ulg i rabatów możliwych do uzyskania przez poszkodowanego od podmiotów współpracujących z ubezpieczycielem. Jeżeli jednak poszkodowany nie poniósł jeszcze kosztów naprawy pojazdu ani nie zobowiązał się do ich poniesienia, to wysokość odszkodowania z ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych powinna odpowiadać przeciętnym kosztom naprawy na lokalnym rynku, z uwzględnieniem możliwych do uzyskania przez poszkodowanego ulg i rabatów, chyba że skorzystaniu z tych ulg i rabatów sprzeciwia się jego uzasadniony interes. SN zwrócił uwagę na brak możliwości stosowania automatyzmu, jeśli chodzi o rabaty i upusty oraz, że postępowanie likwidacyjne zakłada indywidualne podejście do każdego przypadku.



3.7. Czynniki, w tym zagrożenia i ryzyka, które mogą mieć wpływ na działalność i wyniki Grupy PZU w II półroczu 2024 roku i w średnim terminie

Biorąc pod uwagę zakres działalności Grupy PZU (sektor ubezpieczeń w Polsce, w krajach bałtyckich i w Ukrainie, sektor funduszy inwestycyjnych i emerytalnych, obszar zdrowia oraz bankowość), główne czynniki, które będą kształtowały otoczenie i które mogą mieć bezpośredni lub pośredni wpływ na rozwój i wyniki Grupy PZU w II półroczu 2024 roku i średnioterminowej perspektywie (od 1 roku do 5 lat), można podzielić na trzy kategorie:

- makroekonomiczne i geopolityczne;
- prawno-regulacyjne;
- rynkowe, specyficzne dla poszczególnych sektorów lub biznesów, w które jest zaangażowana Grupa PZU.

3.7.1. Czynniki makroekonomiczne i geopolityczne

Dynamika, poziom i struktura podstawowych wielkości makroekonomicznych w Polsce i za granicą (PKB, inflacja, stopy procentowe) mają przełożenie na dynamikę rozwoju biznesu we wszystkich sektorach, w których działa Grupa PZU i na ich dochodowość. Pośrednio lub bezpośrednio decydują one, choć z pewnym opóźnieniem, o **dynamice składki** przypisanej brutto i przychodów z ubezpieczeń w ubezpieczeniach majątkowych, a także o zmianach **popytu na kredyt i akumulacji depozytów** bankowych oraz o napływie **aktywów do funduszy**. Mają ponadto wpływ na **wskaźniki szkodowości w ubezpieczeniach majątkowych i wynik lokacyjny**. Kształtują również wynik na opłatach za zarządzanie funduszami i podstawowe miary decydujące o wynikach sektora bankowego (marżę odsetkową i koszty ryzyka).

Czynnikiem silnie wpływającym na działalność ubezpieczeniową jest w szczególności **inflacja**. Podwyższa ona wysokość odszkodowań, koszty likwidacji szkód oraz koszty prowadzenia działalności. Generuje także problem dla klientów z deprecjacją świadczeń ubezpieczeniowych w produktach długoterminowych, mocno obniża realną wartość polis na życie oraz powoduje erozję sum gwarancyjnych w ubezpieczeniach odpowiedzialności cywilnej (np. polis D&O). Inflacja i wysokie koszty mogą powodować ryzyko niedoubezpieczenia, które występuje wtedy, gdy deklarowane wartości majątku (takiego jak mienie ruchome, nieruchomości i ich zawartość) i ryzyka są niższe od rzeczywistych ich wartości. W przypadku wystąpienia niedoubezpieczenia, ubezpieczyciel może

odpowiednio zmniejszyć kwotę, którą jest zobowiązany wypłacić zgodnie z proporcją pomiędzy wartością ubezpieczoną, a rzeczywistą wartością utraconego majątku. W konsekwencji wypłacone odszkodowanie może nie wystarczyć na pokrycie realnych kosztów odtworzenia ubezpieczonego majątku. Jest to szczególnie istotne ryzyko w przypadku ubezpieczeń korporacyjnych, mogące utrudnić przywrócenie działalności oraz powodować problemy z płynnością i stabilnością przedsiębiorstw.

Wzrost **PKB** przekłada się też na konsumpcję indywidualną i popyt wewnętrzny, a więc też na wydatki gospodarstw domowych oraz sektora przedsiębiorstw na zakup polis ubezpieczeniowych, sprzedaż kredytów i związanych z nimi ubezpieczeń kredytobiorców. Tutaj odwrotne działanie ma inflacja, która wpływa m.in. na wysokość realnych dochodów gospodarstw domowych. Spowolnienie wzrostu gospodarczego z reguły prowadzi do wyhamowania dynamiki składki przypisanej brutto w ubezpieczeniach majątkowych, spadku popytu na ubezpieczenia życiowe oraz abonamentów i ubezpieczeń zdrowotnych, w szczególności w ramach benefitów oferowanych przez firmy. Gorsza sytuacja finansowa firm i gospodarstw domowych może skutkować wzrostem ryzyka kredytowego (w szczególności w segmencie bankowym) i zwiększeniem szkodowości portfela ubezpieczeń finansowych, osłabieniem dynamiki nowych kredytów hipotecznych oraz słabszym tempem wzrostu kredytów konsumpcyjnych. Dodatkowo rosnące bezrobocie i niższe zatrudnienie może też prowadzić do wzrostu wyłudzeń i przestępstw ubezpieczeniowych.

Otoczenie gospodarcze, w tym w szczególności działania Rady Polityki Pieniężnej w zakresie kształtowania się **poziomu stóp procentowych** oraz rezerwy obowiązkowej odgrywają kluczową rolę dla funkcjonowania sektora bankowego. Bardzo niskie





stopy procentowe mają niekorzystny wpływ na wyniki sektora (poprzez wpływ na wynik odsetkowy banków), co było odczuwalne zwłaszcza w 2021 roku. Z kolei wzrost rynkowych stóp procentowych z jednej strony przyczynia się do poprawy stabilności finansowej, ponieważ sprzyja poprawie zyskowności i sytuacji finansowej banków i ubezpieczycieli, ale z drugiej strony niesie ze sobą ryzyka dla stabilności finansowej, może bowiem przyczynić się do pogorszenia jakości portfela kredytowego banków. Wzrost rentowności obligacji wycenianych rynkowo w portfelach banków i ubezpieczycieli, skutkuje redukcją ich wartości nominalnej. Efekty tego dla firm ubezpieczeniowych zależą od różnicy duracji aktywów i pasywów. Dodatkowo, administracyjne rozwiązania mające na celu łagodzenie kosztów wzrostu stóp dla gospodarstw domowych (np. tzw. wakacje kredytowe)

działają w kierunku ograniczenia zysku sektora bankowego.

Sytuację gospodarczą w II połowie 2024 roku będą w dużej mierze kształtowały czynniki geopolityczne.

Nadal zagrożeniem jest w szczególności przedłużający się konflikt zbrojny Rosja-Ukraina, a także wojna Izraela z Hamasem i powiązane z nią napięcia w rejonie Morza Czerwonego. Czynniki te mogą generować trudne do przewidzenia szoki cenowe na rynku żywności, gazu, ropy naftowej i towarów, przez zwiększoną niepewność wpływać na klimat inwestycyjny i powodować wzrost kosztów transportu m.in. przez podniesienie stawek ubezpieczeniowych na trasach logistycznych łączących Europę z Azją oraz zmiany tras frachtu. Ryzyka geopolityczne wiążą się też z nasileniem się

rywalizacji między USA a Chinami, a szerzej z fragmentacją współpracy gospodarczej i postępującą erozją multilateralizmu. Przyświeca temu m.in. chęć zapewnienia bezpieczeństwa przez zwiększenie odporności łańcuchów dostaw, zmniejszenie ich wrażliwości na napięcia geopolityczne. Fragmentacja doprowadzić może jednak do wzrostu cen i ich większego zróżnicowania między regionami. Warto też podkreślić, że rok 2024 jest rokiem wyborczym w aż 70 krajach, a głosować będzie mogło aż 4,2 mld osób, czyli ponad połowa światowej populacji. Szczególne znaczenie będą z pewnością miały wybory prezydenckie w USA, które odbędą się 5 listopada 2024 roku. Proces wyborczy, jak i rezultaty tych wyborów mogą mocno oddziaływać na rynki finansowe, a decyzje nowo wybranych władz mogą zmieniać dotychczasowe priorytety polityczne, co również może mieć istotne znaczenie dla procesów gospodarczych na całym świecie. Wszystkie te czynniki mogą też mocno oddziaływać na sytuację na polskiej giełdzie, kurs złotego czy rentowności polskich papierów wartościowych.

Kluczowe ryzyka makroekonomiczne w II połowie 2024 roku leżą po stronie inflacji. Co prawda prognozy inflacji wskazują, że będzie się ona stopniowo obniżać w 2024 roku, ale w wielu krajach nadal może znajdować się powyżej celów inflacyjnych. Poza czynnikami geopolitycznymi na dalszy przebieg ścieżki dezinflacji na świecie wpływ będzie miał przebieg procesu zielonej transformacji (i tzw. „greenflation”). W Polsce na dalsze kształtowanie się wskaźnika cen będą też silnie oddziaływały decyzje po stronie polityki fiskalnej i regulacyjnej (wycofywanie się z działań osłonowych w zakresie cen energii elektrycznej i gazu). Wolniejszy przebieg procesu hamowania inflacji w Polsce może też wynikać z utrzymywania się podwyższonej presji płacowej.

Kolejnym istotnym ryzykiem będzie osłabienie aktywności gospodarczej w otoczeniu zewnętrznym.

Mimo wygasania efektów szoków podaźowych wywołanych przez wojnę w Ukrainie, negatywnie na dynamikę PKB w naszym otoczeniu mogą oddziaływać zaostrzone warunki finansowania oraz dalsze działania w ramach polityki monetarnej. Pewne ryzyko wiąże się też z sektorem nieruchomości, który przechodzi poważny kryzys w Chinach i pojawiają się niepokojące sygnały z tej branży i sektorów jej finansujących też z innych krajów (m.in. Niemiec, Wielkiej Brytanii, USA). Słabsza dynamika PKB u naszych partnerów handlowych może w efekcie oznaczać wolniejszy od oczekiwań wzrost PKB w Polsce.

3.7.2. Czynniki prawno-regulacyjne

Na funkcjonowanie i działalność Grupy PZU duży wpływ mają zarówno regulacje krajowe, jak i europejskie akty prawne.

Ubezpieczenia

Z punktu widzenia działalności ubezpieczeniowej istotne są w szczególności regulacje prawne i orzecznictwo mające wpływ na wysokość składek, wypłacanych odszkodowań i pozostałych kosztów, dystrybucję oraz zakres ochrony. W 2024 roku branża ubezpieczeniowa będzie musiała sprostać rosnącym wyzwaniom regulacyjnym, zwłaszcza w kontekście wdrożenia Rekomendacji U, właściwego zaimplementowania narzędzi w obszarze analizy wymagań i potrzeb klientów oraz wytycznych dotyczących dystrybucji produktów. Pociągnie to za

Dane dla polskiej gospodarki

	2020	2021	2022	2023	2024*
Realny wzrost PKB w % (r/r)	(2,0)	6,9	5,6	0,2	3,3
Wzrost konsumpcji w sektorze gospodarstw domowych w % (r/r)	(3,6)	6,2	5,4	(1,0)	4,2
Wzrost nakładów brutto na środki trwałe w % (r/r)	(2,3)	1,2	2,7	13,1	1,0
Wzrost cen towarów i usług konsumpcyjnych w % (r/r, średniorocznie)	3,4	5,1	14,4	11,4	3,8
Wzrost płac nominalnych w gospodarce narodowej w % (r/r)	6,2	8,7	12,0	12,5	12,9
Stopa bezrobocia w % (koniec okresu)	6,8	5,8	5,2	5,1	5,2
Stopa bazowa NBP w % (koniec okresu)	0,10	1,75	6,75	5,75	5,75

*) Prognoza Biura Analiz Makroekonomicznych PZU z 12 lipca 2024 roku
Źródło: GUS/Biuro Analiz Makroekonomicznych PZU





sobą konieczność dostosowania praktyk do nowych przepisów oraz może wiązać się z koniecznością inwestycji w zaawansowane systemy informatyczne.

Nowa Rekomendacja U dotycząca dobrych praktyk w zakresie bancassurance została wydana 27 czerwca 2023 roku przez Komisję Nadzoru Finansowego. Obejmuje ona zakłady ubezpieczeń, które w zakresie bancassurance współpracują z bankami, spółdzielczymi kasami oszczędnościowo-kredytowymi oraz oddziałami instytucji kredytowych. Wprowadza nowe postanowienia dotyczące m.in. zapewnienia odpowiedniej wartości dla klienta produktów ubezpieczeniowych oferowanych w ramach bancassurance, w tym ubezpieczeniach spłaty kredytu lub pożyczki (tzw. Produkty CPI), sposobu oferowania produktów ubezpieczeniowych w ramach bancassurance, relacji banku z finansującym ubezpieczenie, który na podstawie umowy zawartej z bankiem zobowiązany jest pokryć koszty ochrony ubezpieczeniowej tego banku. Dodatkowo, wynagrodzenie za dystrybucję produktów powinno być

ustalane przy uwzględnieniu interesu klienta oraz wysokości kosztów ochrony ubezpieczeniowej. W efekcie wprowadzenie nowej Rekomendacji U może skutkować koniecznością dostosowania umów regulujących zasady współpracy instytucji kredytowych z zakładami ubezpieczeń oraz dostosowania produktów ubezpieczeniowych oferowanych w ramach bancassurance.

Wzmocnieniu ochrony interesów klienta oraz zapewnieniu wyższej jakości i transparentności procesu dystrybucji ubezpieczeń na życie z elementem inwestycyjnym służyć mają Rekomendacje KNF dla zakładów ubezpieczeń dotyczące oceny odpowiedniości ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym, które obowiązują od 1 kwietnia 2024 roku. Rekomendacje te zastąpiły Rekomendacje dla zakładów ubezpieczeń dotyczące badania adekwatności produktu z 22 marca 2016 roku. Nowe Rekomendacje uwzględniają wydane od tego czasu nowe wymogi i obowiązki w obszarze dystrybucji ubezpieczeń.

W ubezpieczeniach komunikacyjnych najistotniejsza będzie kontynuacja implementacji do przepisów krajowych zmian wynikających z dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2021/2118 z 24 listopada 2021 roku. Prace w tym zakresie rozpoczęły się pod koniec 2022 roku, kiedy został przedstawiony pierwszy projekt zmian do ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych, UFG i PBUK. Projekt ten przewidywał m.in. przyjęcie definicji ruchu pojazdu, podwyższenie minimalnych sum gwarancyjnych w OC komunikacyjnym, uregulowanie kwestii wydawania i wykorzystywania zaświadczeń o przebiegu ubezpieczenia oraz zasady funkcjonowania funduszu ds. niewypłacalności. W 2024 obowiązują wyższe minimalne sumy gwarancyjne w OC dla posiadaczy pojazdów mechanicznych i OC rolników w przypadku szkód na osobie i szkód w mieniu.

II połowa 2024 roku będzie również istotna w celu wypracowania standardu rynkowego w zakresie interpretacji zapisów rozporządzenia Parlamentu Europejskiego w sprawie cyfrowej odporności operacyjnej DORA oraz rozporządzenia Komisji Europejskiej o otwartych finansach FIDA. Przed ubezpieczycielami stoi szereg wyzwań w celu dostosowania procedur i umów w zakresie wymaganym przez te regulacje¹.

Kolejnym aktem jest rozporządzenie ustanawiające zharmonizowane przepisy dotyczące sztucznej inteligencji (akt w sprawie sztucznej inteligencji AI Act). 12 lipca 2024 roku Rozporządzenie o sztucznej inteligencji zostało opublikowane w dzienniku urzędowym Komisji Europejskiej. Zawiera ono definicję systemu sztucznej inteligencji (SI). Zgodnie z nią, system SI to oprogramowanie utworzone z użyciem jednej lub więcej technik i sposobów określonych w załączniku I do rozporządzenia, które potrafią, dla danego zestawu celów zdefiniowanych przez człowieka, wygenerować wyniki (rezultaty), takie jak: treść, przewidywania, rekomendacje lub decyzje. Rozporządzenie ma zapewnić bezpieczeństwo systemów SI wprowadzanych na rynek UE lub wykorzystywanych na tym rynku oraz ułatwić inwestycje i innowacje w dziedzinie SI. Systemy SI funkcjonujące w PZU będą musiały przejść wymogi bezpieczeństwa w zależności od poziomu ryzyka określonego w regulacji.

1) 16 stycznia 2023 roku weszło w życie **Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2022/2554 z 14 grudnia 2022 roku w sprawie operacyjnej odporności cyfrowej sektora finansowego (ang. Digital Operational Resilience Act – DORA)**. Celem nowych przepisów jest zwiększenie bezpieczeństwa informatycznego podmiotów finansowych, takich jak banki oraz firmy ubezpieczeniowe i inwestycyjne. Na przygotowanie się do nowych wymogów adresaci DORA mają czas do 17 stycznia 2025 roku.

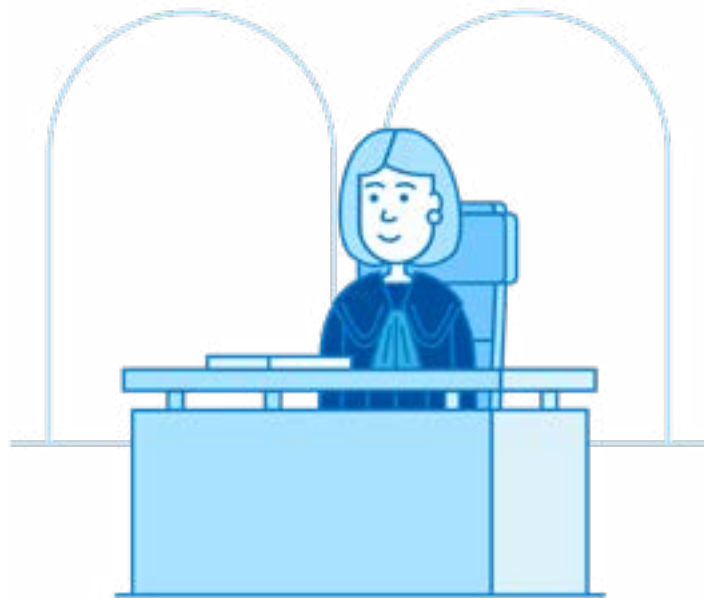
28 czerwca 2023 roku Komisja Europejska opublikowała projekt **regulacji dotyczącej otwartych finansów (ang. Financial Data Access Framework – FIDA)**. Wprowadzenie zaproponowanych rozwiązań, choć budzi szereg wątpliwości, ma przynieść potencjalne korzyści dla obywateli Unii Europejskiej związane z wymianą danych finansowych. FIDA ma dać klientom kontrolę do decydowania o tym, w jaki sposób i przez kogo ich dane finansowe będą wykorzystywane.

Inwestycje i emerytura

22 marca 2023 roku weszło w życie rozporządzenie UE w sprawie PEPP (Ogólnoeuropejskiego Indywidualnego Produktu Emerytalnego). Projekt ustawy o OIPE, podobnie jak dla IKE, jako ubezpieczeniową formę PEPP przewiduje umowę ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym, zakładając przy tym możliwość zastosowania różnych metod ograniczania ryzyka określonych w rozporządzeniu PEPP, np. mechanizmu wygładzania (pooling and smoothing), czy podobnie jak w przypadku PPK, funduszy cykli życia.

Produktom związanym z oszczędzaniem na emeryturę dedykowana jest również ustawa z 7 lipca 2023 roku o Centralnej Informacji Emerytalnej, która weszła w życie 5 października 2023 roku. Ustawa ma zapewnić w jednym miejscu dostęp do informacji o wszystkich posiadanych produktach emerytalnych – ZUS, KRUS, IKE, IKZE, PPE, PPK, OFE oraz ich stanu. Ma również umożliwić symulację wysokości przyszłych świadczeń emerytalnych, ułatwiając decyzję o oszczędzaniu na przyszłość emerytalną oraz pozwolić na wykonywanie niektórych działań na środkach i kontach produktów emerytalnych.

24 maja 2023 roku Komisja Europejska opublikowała Strategię dotyczącą ochrony inwestorów detalicznych (ang. Retail Investment Strategy – RIS). Projekt przewiduje nowelizację przepisów dotyczących dystrybucji produktów inwestycyjnych zarówno rynku kapitałowego zakresie dyrektywy MIFID II, jak i ubezpieczeniowego w ramach dyrektywy IDD. I chociaż w założeniach celem zmian jest zwiększenie zainteresowania klientów detalicznych inwestowaniem na rynku kapitałowym poprzez podniesienie poziomu zaufania do rynku, to projekt budzi duże obawy polskiego rynku ubezpieczeniowego. Szereg zaproponowanych w projekcie RIS rozwiązań może w praktyce uniemożliwić oferowanie ubezpieczeniowych





produktów o charakterze oszczędnościowym i inwestycyjnym – ze względu na brak możliwości wypłaty prowizji przy dystrybucji tego typu produktów oraz ograniczenie wysokości kosztów w ubezpieczeniowych produktach inwestycyjnych (IBIP) jedynie do ogólnoeuropejskich benchmarków opracowywanych przez EIOPA. W konsekwencji ograniczy to konkurencyjność polskich ubezpieczycieli oferujących tego typu produkty. Rok 2024 niewątpliwie będzie kolejnym rokiem konsultacji w celu wypracowania kompromisu między ochroną konsumentów, a utrzymaniem możliwości rozwoju rynku.

Bankowość

Istotnym czynnikiem wpływającym na zysk sektora bankowego są rządowe programy wsparcia kredytobiorców, w tym tzw. „wakacje kredytowe” i „bezpieczny kredyt 2%”. Łączny koszt wakacji kredytowych ujęty w wyniku finansowym banków i/lub kapitałach wyniósł 14 mld zł na koniec 2023 roku. Wakacje kredytowe zostały w 2024 roku przedłużone, dają one możliwość odłożenia w czasie spłaty rat kredytu hipotecznego i dotyczyć wyłącznie tych kredytów, na które umowy podpisane zostały przed 1 lipca 2022 roku, a kredyty udzielone zostały w złotówkach. Ustawa przedłużająca wakacje kredytowe weszła w życie 15 maja 2024 roku. Zgodnie z ustawą z wakacji kredytowych skorzystać będzie można w okresie od 1 czerwca do 31 sierpnia na dwa miesiące i w okresie od 1 września do 31 grudnia na dwa miesiące. Z rozwiązania mogą skorzystać osoby, których kredyt nie przekracza 1,2 mln zł oraz ponoszą wydatki związane z kredytem w wysokości przekraczającej 30% dochodów lub utrzymują co najmniej trójkę dzieci. Związek Banków Polskich oszacował koszt przedłużenia wakacji kredytowych na 2024 rok dla sektora bankowego na 3,7 mld zł, przy założeniu, że skorzysta z nich

porównywalna liczba kredytobiorców co w roku ubiegłym.

„Bezpieczny kredyt 2%” w formule z 2023 roku, został wstrzymany z początkiem 2024 roku i oczekuje się, że zostanie zastąpiony inną propozycją dla kredytobiorców. Obecnie trwają prace nad rządowym projektem ustawy w sprawie kredytu 0%. Projekt ustawy ma trafić do Sejmu na jesieni 2024 roku.

Zarządzanie ryzykiem i zrównoważone finanse

Do wzrostu obciążeń regulacyjnych dla instytucji finansowych w związku ze wzrostem świadomości w zakresie zrównoważonego finansowania, zmian klimatu i ochrony środowiska przyczyniają się europejskie regulacje.

W 2024 roku można spodziewać się utrzymania wzmożonej aktywności prawodawcy unijnego w zakresie sustainable finance. Przejście na zrównoważoną gospodarkę i przekierowanie przepływów finansowych w stronę inwestycji wspierających walkę ze zmianami klimatu pozostaje priorytetem Unii Europejskiej.

Wiele instytucji finansowych już włącza cele ESG do celów zarządczych, na równi z celami czysto finansowymi. Coraz częściej ubezpieczyciele i banki są oceniani w oparciu o takie kryteria jak i na ile ich działania ograniczają zmiany klimatyczne, promują różnorodność wśród swoich pracowników i kadry zarządzającej, wspierają inkluzyjną kulturę organizacyjną oraz zwiększają przejrzystość decyzji i struktur zarządczych.

W 2024 roku można spodziewać się zmian w Rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/2088 w sprawie ujawniania informacji związanych ze zrównoważonym rozwojem w sektorze usług finansowych (ang. Sustainable Finance Disclosure Regulation – SFDR). Niewątpliwie konieczne będzie uspołnienie zasad oceny istotności pomiędzy SFDR, a dyrektywą dotyczącą sprawozdawczości przedsiębiorstw w zakresie zrównoważonego rozwoju (ang. Corporate Sustainability Reporting Directive – CSRD). Innym ważnym zagadnieniem pozostaje podział zielonych produktów finansowych na jasnozielone z art. 8 i ciemnozielone z art. 9 SFDR.

13 grudnia 2023 roku Rada Europejska i Parlament Europejski osiągnęły wstępne porozumienie w sprawie zmian do dyrektywy Wypłacalność II. Najważniejszym obszarem w ramach rewizji były zmiany dotyczące wyliczenia rezerw techniczno-ubezpieczeniowych w obszarze marginesu ryzyka, stopy kosztu kapitału (zmniejszenie z 6% do 4,75%), ekstrapolacji, korekty zmienności oraz ryzyka stopy procentowej. Celem nowelizacji było uproszczenie i lepsze dopasowanie rezerw do ryzyka, które ponoszą zakłady. Zmiany pozwolą ubezpieczycielom uwolnić część środków, które do tej pory musiały być trzymane w rezerwie. Dzięki temu możliwe będzie zainwestowanie ich, w szczególności w ramach Europejskiego Zielonego Ładu. Rewizja wprowadzi nowe regulacje, które zmuszą zakłady ubezpieczeń do większego uwzględniania ryzyk związanych z zrównoważonym rozwojem i lepszego informowania o tym ryzyku. To umożliwi ubezpieczającym łatwiejsze zrozumienie środowiskowych aspektów działalności zakładów. Przyjęcie porozumienia rozpoczyna prace na poziomie technicznym i dopiero po ich zakończeniu dostępne będą ostateczne przepisy.

Istotna zmiana została zaproponowana w zakresie podejścia do ujmowania wymogów kapitałowych podmiotów sektora bankowego poprzez uwzględnienie tzw. buforów kapitałowych. Zmiany idą w kierunku ujednoczenia regulacji ubezpieczeniowych i przepisów dla konglomeratów finansowych. Projekt nowych regulacji prowadzi do podwyższenia wymogów kapitałowych Grupy PZU.

3.7.3. Czynniki rynkowe, specyficzne dla sektorów, w których działa Grupa PZU

Ubezpieczenia majątkowe w Polsce

- Wyższa dynamika sprzedaży nowych samochodów, głównie w kanale dealerskim i finansowanych przez firmy leasingowe, może się przełożyć na wyższą sprzedaż ubezpieczeń komunikacyjnych;
- Wzrost liczby samochodów i natężenia ruchu może powodować wzrost częstości szkód i w konsekwencji wzrost wskaźnika szkodowości, co będzie wpływać na pogorszenie wyniku ubezpieczeń komunikacyjnych OC i AC;
- W związku z silną konkurencją cenową w ubezpieczeniach komunikacyjnych i pogorszającym się wynikiem technicznym w OC i Auto Casco, strategie cenowe ubezpieczycieli mogą wpływać na poziomy udziałów rynkowych w 2024 roku;
- Rozwój oferty ubezpieczeń pozakomunikacyjnych m.in. poprzez dostarczanie klientom wartości wykraczającej poza samą ochronę ubezpieczeniową będzie skutkowało dalszym rozwojem partnerstw





strategicznych pomiędzy ubezpieczycielami a przedsiębiorstwami, które posiadają duże bazy klientów, a także tworzeniem ekosystemów usług dla klientów;

- Wzrost sum ubezpieczenia (w związku z inflacją i ryzykiem niedoubezpieczenia) dla klientów korporacyjnych, jak i indywidualnych w celu ich aktualizacji i dostosowywania do realnej wartości ubezpieczonego majątku może skutkować wzrostem składki ubezpieczeniowej i wypłatami odszkodowań, które zapewnią pełne odtworzenie zniszczonego lub utraconego mienia;
- Rozwój branży budowlanej – w tym wzrost inwestycji infrastrukturalnych i związanych z transformacją energetyczną – w związku z oczekiwanym napływem środków z Krajowego Planu Odbudowy i Funduszu Spójności Unii Europejskiej będzie powodował wzrost zainteresowania gwarancjami kontraktowymi i ubezpieczeniami budowlano-montażowymi;
- Wzrost wykorzystania technologii i sztucznej inteligencji powinny skutkować dynamicznym rozwojem rynku ubezpieczeń cybernetycznych, przy czym ubezpieczyciele będą koncentrować się na oferowaniu kompleksowych rozwiązań, które połączą ochronę finansową z usługami prewencyjnymi i reagowania na incydenty;
- Nasilające się i coraz bardziej nieprzewidywalne zdarzenia o charakterze losowym, takie jak: nagłe powodzie, grad, deszcze nawalne, huragany, trąby powietrzne, susze, przymrozki wiosenne przyczyniają się do coraz większej szkodowości w sektorze ubezpieczeń majątkowych;
- Zmiany klimatu, które skutkują m.in. rozszerzeniem zakresu gatunków uprawianych roślin przez producentów rolnych, co korzystnie wpływa na

plodozmiian i bioróżnorodność i może wpływać na rozwój oferty dotowanych ubezpieczeń rolnych;

- Zmiany trendów i zachowań klientów poszukujących zindywidualizowanej oferty i elektronicznego, szybkiego sposobu zawierania umów i obsługi ubezpieczeń wymuszają konieczność szybkiego dostosowywania się do nowych oczekiwań w celu utrzymania przewagi konkurencyjnej;
- Lepsze wykorzystanie danych w związku z rozwojem technologii i wykorzystaniem sztucznej inteligencji pozwoli na tworzenie bardziej precyzyjnych ofert oraz lepsze dopasowanie ceny do ryzyka a w konsekwencji budowę przewag konkurencyjnych.

Ubezpieczenia na życie w Polsce

- Presja na cenę w ubezpieczeniach grupowych oraz walka konkurencyjna o „właścicielstwo” klienta (w tym jego danych) skutkuje obniżaniem marż dla ubezpieczycieli i zakresu ubezpieczenia (jakości) oferowanego produktu oraz tworzeniem barier wejścia i wyjścia dla klientów u pośredników niezależnych;
- Wzrost śmiertelności w związku ze starzejącym się społeczeństwem, pojawieniem się epidemii / pandemii (podobnych do COVID-19) lub chorób zakaźnych prawdopodobnie będzie przyczyniać się do wzrostu szkodowości oraz zmniejszenia portfela ubezpieczeniowego (spadek liczby ubezpieczonych);
- Zmiany demograficzne i starzejące się społeczeństwo oraz wynikające z tego zmiany dotychczasowego poziomu śmiertelności i dzietności skutkują rozwojem oferty ubezpieczeniowej dla seniorów;
- Wzrost świadomości ubezpieczeniowej (m.in. po pandemii COVID-19), zmiany trendów i zachowań

klientów w kierunku zindywidualizowanej oferty ubezpieczeń na życie może spowodować rozwój ubezpieczeń indywidualnych przy jednoczesnym ograniczeniu potencjału do rozwoju ubezpieczeń grupowych w dotychczasowej formule;

- Lepsze wykorzystanie danych w związku z rozwojem technologii i wykorzystaniem sztucznej inteligencji pozwoli na tworzenie bardziej precyzyjnych ofert oraz lepsze dopasowanie ceny do ryzyka a w konsekwencji budowę przewag konkurencyjnych.

Ubezpieczenia w krajach bałtyckich i w Ukrainie

- Napięcia geopolityczne, w szczególności trwająca wojna Rosja-Ukraina, mają bezpośredni wpływ na możliwość prowadzenia i wyniki działalności ubezpieczeniowej w Ukrainie;
- Nasilające się i coraz bardziej nieprzewidywalne zdarzenia o charakterze losowym, takie jak: nagłe powodzie, grad, deszcze nawalne, huragany, trąby powietrzne, susze, przymrozki wiosenne przyczyniają się do coraz większej szkodowości w sektorze ubezpieczeń majątkowych;
- Zmiany trendów i zachowań klientów poszukujących zindywidualizowanej oferty i elektronicznego, szybkiego sposobu zawierania umów i takiej też obsługi ubezpieczeń wymusza na zakładach ubezpieczeń konieczność szybkiego dostosowywania się do nowych oczekiwań;
- Wzrost wyłudzeń i przestępstw ubezpieczeniowych z powodu trudniejszej sytuacji finansowej w wielu branżach i rosnącego bezrobocia.

Obszar zdrowia

- Wysoki popyt na lekarzy specjalistów przewyższający podaż, może spowalniać rozwój placówek zdrowotnych, a także zmniejszać osiągnięte przez nie marże;
- Presja inflacyjna ze strony sieci placówek partnerskich oraz presja płacowa ze strony lekarzy i pozostałego personelu zajmującego się pacjentami w placówkach medycznych może bezpośrednio wpływać na wyniki PZU Zdrowie;
- Presja płacowa w połączeniu ze zwiększonym popytem na usługi medyczne, może skutkować ograniczoną możliwością świadczenia tych usług w wybranych placówkach medycznych – personel medyczny może preferować/akceptować wyłącznie placówki akceptujące wyższe oczekiwania płacowe;
- Zmiany trendów i oczekiwań klientów skutkujące zindywidualizowaniem oferty mogą powodować konieczność zmian w procesach i systemach, co z kolei może wpływać na poziom osiągniętych wyników;
- Spadek poziomu dzietności, wzrost śmiertelności i zachorowalności, a także tzw. dług zdrowotny po pandemii COVID-19 będący konsekwencją odkładania w czasie leczenia niektórych chorób (np. kardiologicznych i onkologicznych) mogą przełożyć się na wzrost szkodowości produktów zdrowotnych (np. abonamentów czy ubezpieczeń zdrowotnych);
- Stała presja na cenę w ubezpieczeniach grupowych ogranicza możliwości sprzedaży nowych produktów zdrowotnych, będących dodatkami do ubezpieczeń grupowych;
- Duża konkurencja na rynku usług zdrowotnych zarówno pod względem ceny, jak i zakresu usług, wpływa na osiągnięte wyniki;





- Wysokie nasycenie rynku w większych miastach przy jednoczesnych ograniczeniach kadrowych i braku potencjału klienckiego w mniejszych miastach może ograniczać dynamikę rozwoju oferty zdrowotnej;
- Ewentualna zmiana wycen świadczeń ambulatoryjnej opieki specjalistycznej (AOS) przez Narodowy Fundusz Zdrowia może spowodować istotne zmiany w wynikach osiągniętych przez placówki medyczne;
- Podwyższona i/lub bardziej agresywna polityka rozwoju sieci własnych placówek przez konkurencję może w długim terminie istotnie wpływać na możliwości pozyskiwania pacjentów i pozycję konkurencyjną operatorów medycznych PZU Zdrowie;
- Konsekwencje społeczno-gospodarcze związane z ograniczeniami w prowadzeniu działalności gospodarczej w związku z możliwym pojawieniem się nowych epidemii lub powrotu pandemii COVID-19 mogą skutkować ograniczeniami w funkcjonowaniu placówek medycznych, co może istotnie wpłynąć na wyniki osiągnięte przez podmioty medyczne.

Fundusze inwestycyjne i Pracownicze Plany Kapitałowe

Na wyniki funduszy inwestycyjnych i Pracowniczych Planów Kapitałowych wpływać będą:

- koniunktura na rynkach finansowych, na którą wpływ mają m.in. sytuacja geopolityczna i makroekonomiczna, działania zagranicznych banków centralnych oraz NBP;
- wyniki spółek giełdowych, które są pośrednio powiązane z sytuacją utrzymującą się podwyższonej inflacji, która będzie oddziaływać na gospodarkę;

- skłonność do lokowania oszczędności przez klientów w rozwiązania o charakterze inwestycyjnym i długoterminowym.

Fundusze emerytalne

- Koniunktura na rynku kapitałowym (w szczególności na Giełdzie Papierów Wartościowych, na którą oddziałuje sytuacja geopolityczna i makroekonomiczna) będzie wpływać na wartość aktywów funduszy oraz wysokość opłat za zarządzanie pobieranych przez powszechne towarzystwa emerytalne;
- Prace nad poprawą efektywności funkcjonowania III filaru systemu emerytalnego i tym samym zwiększenia jego atrakcyjności, jak również kształtowanie w świadomości społecznej potrzeby dodatkowego oszczędzania na przyszłą emeryturę może wpływać na wysokość nowych środków napływających do funduszy emerytalnych;
- Prace nad zmianami w przepisach podatkowych dotyczących podatku od zysków kapitałowych mogą wpływać na skłonność do oszczędzania na emeryturę - skala wpływu będzie zależna od zmian, które zostaną wprowadzone.

Bankowość

- Tempo wzrostu gospodarczego w II połowie 2024 roku, zwłaszcza konsumpcji indywidualnej będzie wpływać na popyt na produkty bankowe i poziom kosztów ryzyka;
- Sytuacja finansowa gospodarstw domowych oraz przedsiębiorstw, która będzie wpływać na zdolność klientów do terminowej spłaty zobowiązań finansowych;

- Kierunek i tempo zmian stóp procentowych w istotnym stopniu będzie wpływać na poziom marż odsetkowych banków i w efekcie na wysokość wyników osiągniętych przez banki, ze względu na wysoką wrażliwość wyniku sektora bankowego na ten parametr;
- Otoczenie podatkowo-regulacyjne, w tym w szczególności obowiązywanie podatku od niektórych instytucji finansowych, wysokie wymagania w zakresie kapitałów własnych, obciążenia na rzecz BFG, koszty dalszych dostosowań do licznych rozwiązań regulacyjnych (m.in. MIFID II, RODO, PSD II, MREL), a także zmiany dotyczące wprowadzenia Wskaźnika Finansowania Długoterminowego, zwiększenia bufora antycyklicznego, reforma Rozporządzenia nr 575/2013 oraz Dyrektywy 2013/36/UE (tzw. CRR 3 i CRD 6), wprowadzanie nowych wskaźników regulacyjnych SOT-NII oraz SOT-EVE będą wpływać na wyniki banków;
- Potencjalne rozstrzygnięcia Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej, Sądu Najwyższego lub innych instytucji państwowych, w szczególności w sprawie walutowych kredytów hipotecznych, sankcji darmowego kredytu oraz pożyczek gotówkowych mogą zwiększyć obciążenia dla sektora bankowego;
- Rządowy program mieszkaniowy #naStart polegający na dopłatach do kredytów finansujących zakup pierwszej nieruchomości przez gospodarstwa domowe może mieć pozytywny wpływ na sprzedaż kredytów hipotecznych;
- Reforma wskaźnika referencyjnego tj. zastąpienie wskaźnika WIBOR przez WIRON może wpływać na koszty kredytów - po wakacjach rząd przekaze kolejną (trzecią) wersję projektu ustawy w tej sprawie;
- Napływ funduszy europejskich z Krajowego Programu Odbudowy, zwłaszcza wobec prognozowanego na lata 2024-2025 wyhamowania wpływów z unijnej

perspektywy budżetowej 2021-2027, może stanowić istotny impuls stymulujący koniunkturę, dodatkowo wpływając na dynamikę inwestycji i popyt na kredyt dla przedsiębiorstw;

- Rozwój oferty usług bankowych przez podmioty nieregulowane, który będzie wpływał na konkurencyjność produktów bankowych.





4. Strategia i perspektywy

- 4.1. Ambicje strategiczne do roku 2024
- 4.2. Realizacja strategii w I półroczu 2024 roku
- 4.3. Ambicje ESG na lata 2030-2050





4.1. Ambicje strategiczne do roku 2024

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

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



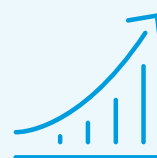
stabilna dywidenda oraz wzrost przypisu składki i przychodów



wykorzystanie potencjału Grupy PZU



innowacje



zrównoważony wzrost

Aktualne mierniki strategiczne w perspektywie do roku 2024

>28 Przychody z ubezpieczeń brutto Grupy kapitałowej PZU (mld zł)

4,3 Zysk netto Grupy PZU¹ (mld zł)

15,5 Skorygowany zwrot z kapitału własnego² (aROE %)

1,7 Przychody Filaru Zdrowie (mld zł)

1,0 Kontrybucja banków do wyniku netto Grupy PZU (mld zł)

60 Aktywa pod zarządzaniem³ (mld zł)

≥200 Wskaźnik wypłacalności II (%)

- 1) Zysk netto przypisany akcjonariuszom jednostki dominującej
- 2) Obliczany na bazie kapitału z wyłączeniem pozostałych całkowitych dochodów z działalności ubezpieczeniowej (będący wpływem zmian w otoczeniu makroekonomicznym na wysokość kapitałów Grupy PZU), co zapewnia większą stabilność miernika
- 3) Aktywa klientów zewnętrznych pod zarządzaniem TFI PZU, Pekao TFI i Alior TFI



Obszar 1 – stabilna dywidenda oraz wzrost przypisu składki i przychodów

- **Utrzymanie wzrostu w kluczowych obszarach biznesu:**

Ubezpieczenia – utrzymanie pozycji lidera; przychody z ubezpieczeń brutto wyższe niż 28 mld zł;

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

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

Banki – wzrost kontrybucji banków Alior Bank i Banku Pekao do wyników finansowych Grupy do 1,0 mld zł;

- **Utrzymanie dyscypliny kosztowej** – utrzymanie efektywności kosztowej w oparciu o dyscyplinę kosztową, cyfryzację, digitalizację oraz pracę w trybie zdalnym i hybrydowym. Celem jest uzyskanie spadku wskaźnika kosztów administracyjnych o 0,1 p.p. w 2024 roku;
- **Wzmocnienie potencjału do generowania wysokiego zysku netto** – osiągnięcie na koniec 2024 roku najwyższego, od czasu debiutu na GPW, wyniku netto w wysokości 4,3 mld zł;
- **Zapewnienie wysokiej rentowności biznesu** – utrzymanie i poprawa wysokiej rentowności biznesu. Osiągnięcie skorygowanego zwrot z kapitału własnego (przypisanego właścicielom jednostki dominującej) – aROE na poziomie 15,5%. Jest to wskaźnik obliczany na bazie kapitału z wyłączeniem pozostałych całkowitych dochodów z działalności ubezpieczeniowej (będących efektem wpływu zmian w otoczeniu makroekonomicznym na wysokość kapitałów Grupy PZU);

- **Utrzymanie atrakcyjnej polityki dywidendowej** – generowanie ponadprzeciętnych zysków i wypłata od 50% do 100% skonsolidowanych zysków rocznych.

Obszar 2 – wykorzystanie potencjału Grupy PZU

- **Efektywne wykorzystanie baz danych i wiedzy o klientach** – zharmonizowanie dostępu do źródeł i kanałów pozyskiwania informacji; wdrożenie narzędzi analitycznych machine learning oraz sztucznej inteligencji i włączenie ich do procesów biznesowych;
- **Rozwój współpracy biznesowej z bankami i strategicznymi partnerami** – osiągnięcie 3 mld zł skumulowanego przypisu składki w ramach współpracy z Bankiem Pekao i Alior Bankiem, poprzez dotarcie do klientów z kompleksową i unikalną ofertą łączonych produktów ubezpieczeniowo-bankowych. Planowane jest rozszerzenie oferty PZU Cash, wzmocnienie pozycji ubezpieczeniowej na rynku energetycznym oraz rozwój współpracy z partnerami Strategicznymi działającymi na rynku e-commerce;
- **Wykorzystanie wszystkich kanałów dystrybucji** – dotarcie do klientów różnorodnymi kanałami dystrybucji specjalnie dostosowanymi do ich potrzeb i preferencji. Klienci otrzymają dostęp do szerokiej gamy nowoczesnych produktów w zakresie ubezpieczeń majątkowych, ubezpieczeń na życie, a także produktów zdrowotnych, inwestycyjnych i bankowych, dostosowanych do ich zmieniających się potrzeb na każdym etapie życia;
- **Nowe podejście do opieki zdrowotnej w Polsce** – budowa świadomości zdrowotnej i zapobieganie występowaniu chorób. Oferowanie najwyższej jakości spersonalizowanych usług opieki medycznej;





- **Zmiany technologiczne w procesie obsługi szkód** – wprowadzenie nowoczesnego procesu obsługi szkód i świadczeń z wykorzystaniem nowych technologii, który pozwoli zautomatyzować i przyspieszyć procesy oraz zredukować koszty.

Obszar 3 – innowacyjna grupa finansowa

Wykorzystanie najnowszych technologii we wszystkich obszarach działalności:

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



Obszar 4 - zrównoważony wzrost

Aktywne uczestnictwo w procesach bezpiecznej i odpowiedzialnej transformacji:

- **Rozszerzenie oferty** o zielone produkty;
- **Wsparcie inicjatyw społecznych**, które mają na celu m.in. ochronę środowiska oraz promocję bezpieczeństwa i zrównoważonego stylu życia;
- **Transparentne działania** oparte na jasno zdefiniowanych kryteriach ESG uznawanych jako priorytetowe przez Grupę PZU.



Obecnie trwają prace nad nową **Strategią Grupy PZU na lata 2025-2027**. Planowana data ukończenia prac to IV kwartał 2024 roku.

Założenia długoterminowe – przyjęte przy definiowaniu ambicji

Ambicje strategiczne Grupy PZU w perspektywie do roku 2024 zostały oparte na predykcjach w zakresie zarówno globalnych jak i lokalnych zmian społecznych i gospodarczych. Najważniejsze z nich to nowe trendy po pandemii COVID-19, zmiany klimatu oraz zmiany demograficzne.

W wyniku pandemii COVID-19 znacznie przyspieszyły procesy cyfryzacji i wykorzystania zaawansowanych technologii oraz powstały nowe trendy, które będą w przyszłości kształtowały preferencje i potrzeby klientów. Grupa PZU postrzega te zmiany jako szansę na szybszy rozwój i wzmocnienie przewag konkurencyjnych. Dzięki rozwojowi narzędzi analizy danych, machine learningu, sztucznej inteligencji, chatbotów, wirtualnych asystentów, data miningu oraz pojawieniu się możliwości integracji kanałów sprzedażowych (omnikanalowość), Grupa PZU będzie mogła wzmocnić relacje z klientami, oferując spersonalizowane produkty w jak najbardziej przystępny sposób.

Coraz większego znaczenia w działalności biznesowej nabierają również kwestie klimatu i ochrony środowiska naturalnego. Zmiany klimatu z jednej strony będą nasilały zdarzenia o charakterze losowym – wystąpienie lub brak zjawisk katastroficznych, jak powodzie, susze, fale upałów, deszcze nawalne, grad, huragany czy trąby powietrzne. Będzie miało to bezpośredni wpływ na wysokość wyptacanych przez PZU odszkodowań, koszty ochrony reasekuracyjnej i poziom wymogów kapitałowych. Z drugiej strony wzrost świadomości klimatycznej otwiera dla Grupy PZU możliwości rozwoju oferty produktowej w nowych obszarach biznesu ubezpieczeniowego i inwestycyjnego.

Istotne są również trendy związane ze zmianami demograficznymi. Wraz z postępującym spadkiem liczby ludności, przy jednoczesnym starzeniu się społeczeństwa, rośnie zapotrzebowanie na opiekę zdrowotną i długoterminową opiekę nad osobami starszymi. Grupa PZU chce wyjść z ofertą odpowiadającą na te wyzwania, wprowadzając produkty i usługi, które realnie wpłyną na zwiększenie dobrostanu osób 60+.

Jednocześnie, w związku z konfliktem zbrojnym w Ukrainie oraz konsekwencjami w sferze gospodarczej i społecznej, pojawiają się kolejne wyzwania i potencjalne ryzyka a wśród nich np.: rosnąca inflacja przekładająca się na spadek rentowności ubezpieczeń, a pośrednio także na spadek sprzedaży przez osłabienie kondycji gospodarstw domowych i przedsiębiorstw. Równocześnie, nie następuje oczekiwany wzrost cen OC, co może mieć wpływ na realizację planów sprzedażowych. Wzrost stóp procentowych z kolei skutkuje wyższą rentownością banków, ale też spadkiem zainteresowania kredytami, co może spowodować trudności w osiągnięciu zakładanego poziomu kontrybucji banków w dłuższym terminie. W oczywisty sposób, działania wojenne przekładają się na prowadzenie biznesu spółek ukraińskich należących do Grupy PZU, a zatem ryzyko utraty biznesu i nieosiągnięcie zakładanej pozycji rynkowej.



4.2. Realizacja strategii w I półroczu 2024 roku

Budowa najbardziej kompleksowej oferty na rynku

W pierwszym półroczu 2024 roku PZU wprowadził Pakiet na Życie i Zdrowie - nowe, pakietowe ubezpieczenie na życie o charakterze ochronnym, oferowane klientom indywidualnym, które umożliwia wybór spośród wielu ryzyk w ramach gotowych pakietów dostosowanych do różnych potrzeb odbiorców. Klient może rozszerzyć ochronę o codzienny dostęp do kompleksowej opieki medycznej w ramach PZU Zdrowie. W wybranych pakietach ochrona jest dożywotnia. W I kwartale 2024 roku wprowadzono również ubezpieczenie Perspektywa na Przyszłość, które łączy w sobie finansowe zabezpieczenie na wypadek śmierci oraz regularne budowanie kapitału na przyszłość. Wysokość świadczenia wypłacanego na koniec okresu umowy jest gwarantowana i może się zwiększać w kolejnych latach dzięki unikalnemu na polskim rynku mechanizmowi premii. Ubezpieczenie pozwala w łatwy sposób rozszerzyć ochronę, nawet o kilkanaście umów dodatkowych, które zapewniają wsparcie finansowe np. w razie choroby, wypadku, inwalidztwa itd. – zarówno ubezpieczonemu jak też małżonkowi/partnerowi oraz dzieciom.

Od 2023 roku rodzina funduszy #inPZU powiększyła się o 6 nowych strategii indeksowych operujących

w perspektywicznych segmentach rynku: inPZU Zielone Obligacje – pierwszy w Polsce stworzony od podstaw fundusz zgodny z art. 9 SFDR, inPZU Obligacje Korporacyjne High Yield, inPZU Akcje Sektora Zrównoważonej Gospodarki Wodnej, inPZU Akcje Sektora Biotechnologii, inPZU Akcje Sektora Technologii Kosmicznych, inPZU Akcje Sektora Cyberbezpieczeństwa. Ponadto, TFI PZU uruchomiło dwa kolejne fundusze wpisujące się w nurt zrównoważonego inwestowania: PZU Akcji Odpowiedzialnego Rozwoju, PZU Obligacji Odpowiedzialnego Rozwoju.

Usługi wspierające dla przedsiębiorców

Grupa PZU rozszerzyła ofertę dla przedsiębiorców o usługi wspierające – pomoc w zarządzaniu ryzykiem przez usługi doradcze i wdrożenie nowoczesnych narzędzi oraz zapewnienie systemu IT zarządzającego flotami (obsługa ubezpieczeń, zarządzania ryzykiem flotowym, usługi doradcze, bieżące wsparcie prawne dla polskich flot międzynarodowych). W ofercie PZU dostępny jest system PZU iFlota, którego podstawową funkcją jest możliwość zarządzania flotą, z ewidencją pojazdów, kierowców i różnego rodzaju kosztów, a także obsługą m.in. kart paliwowych i usług serwisowych. Dodatkowo system PZU iFlota umożliwia zarządzanie ubezpieczeniem, tj. dostęp do danych o bieżących polisach i szkodach z AC i OC dla klienta

PRODUKTY UBEZPIECZENIOWE

- Ubezpieczenia majątkowe
- Ubezpieczenia na życie



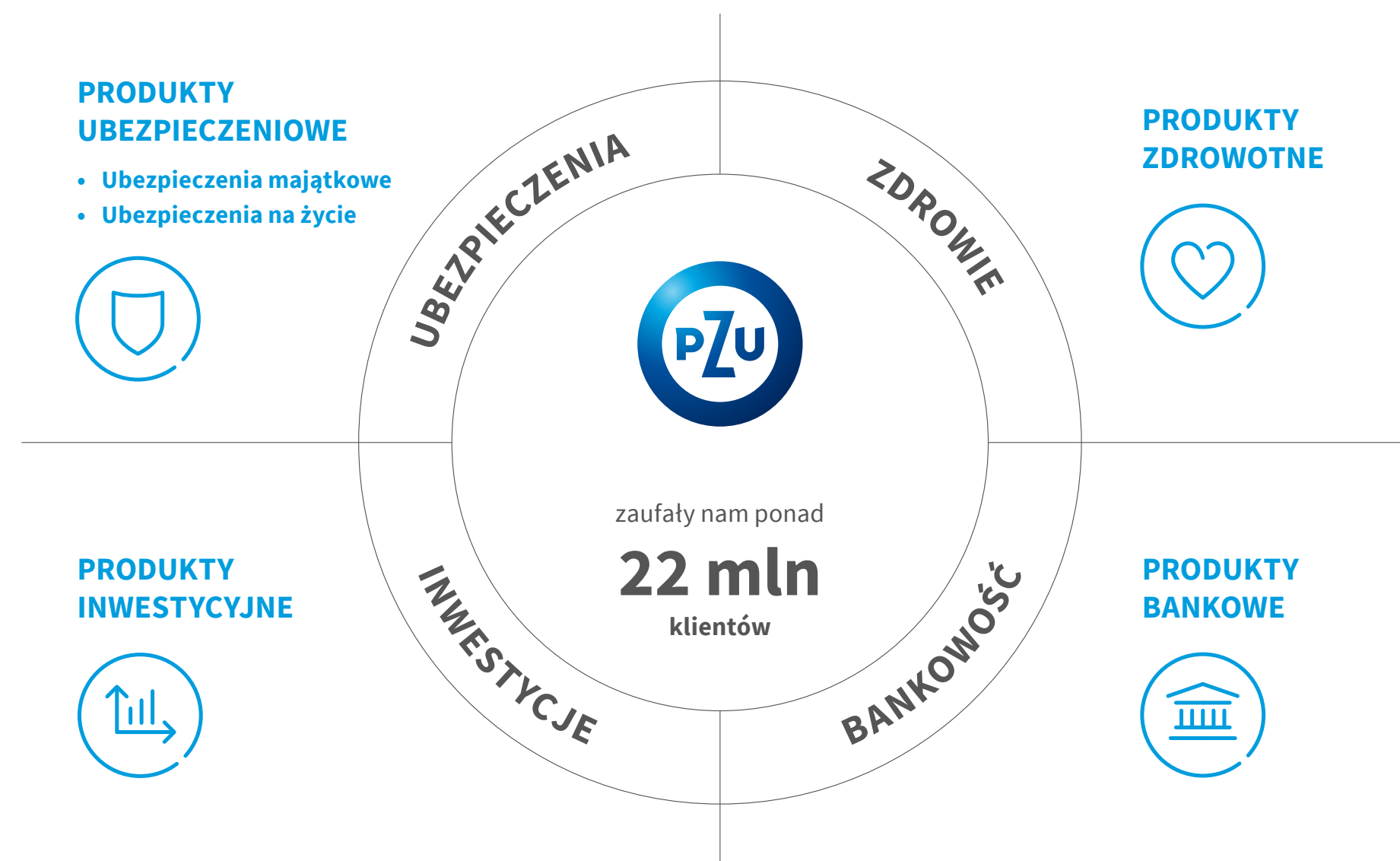
PRODUKTY INWESTYCYJNE



PRODUKTY ZDROWOTNE



PRODUKTY BANKOWE





i pośrednika ubezpieczeniowego oraz zgłaszanie szkód z poziomu aplikacji. Trzecim modułem systemu jest moduł prewencyjny, którego celem jest poprawa bezpieczeństwa floty. Na bazie historii szkód i jej analizy, zarządzający flotą uzyskuje informacje o działaniach prewencyjnych, które należy wdrożyć, by zmniejszyć liczbę i dotkliwość szkód. W ramach całego systemu wprowadzono nowe narzędzie, czyli PZU iFlota EV, którego zadaniem jest elektryfikacja polskich flot. We współpracy z firmą VivaDrive, PZU wychodzi naprzeciw zmieniającej się rzeczywistości i ułatwia wprowadzanie aut elektrycznych do polskich przedsiębiorstw. System iFlota EV zapewnia kompleksową i fachową pomoc przy obniżaniu emisji dwutlenku węgla we flocie. iFlota jest w stanie krok po kroku przeprowadzić klienta korporacyjnego (ubezpieczonego w PZU) przez proces wprowadzania do firmy pojazdów elektrycznych i przybliżyć temat zarządzania nimi. Jeśli klient uzna, że samochody elektryczne są dla niego dobrym rozwiązaniem, iFlota (dostępna na stronie PZU) zaoferuje mu wyliczenia, które wskażą, ile pojazdów flotowych firmy można zastąpić autami elektrycznymi. Wyliczenia przedstawią także oszczędności, które są możliwe do wygenerowania przy tego rodzaju inwestycji, a także to, co najistotniejsze - zmniejszenie emisji CO2 w przedsiębiorstwie.

Autorski program PZU i współpraca z Agro Smart Lab to nowe rozwiązanie oferujące system Farm Smart. Jest to pionierska kooperacja sektora ubezpieczeniowego z podmiotem wspierającym inteligentne rolnictwo. Oparta na tym systemie platforma PZU iAgro umożliwia skorzystanie z precyzyjnego systemu monitoringu i sygnalizacji infekcji chorobowych oraz szkodników. Rozwiązanie wyróżnia również pierwszy w Polsce kalkulator zaoszczędzonego CO2 zintegrowanego z systemem precyzyjnego rolnictwa. System pozwala określić, kiedy i w jakiej ilości należy zastosować zabiegi

ochronne. Zbyt późno wykonany zabieg lub niewłaściwa identyfikacja patogenu może obniżyć jakość plonów. System opiera się na wykorzystaniu nowoczesnych, samodzielnych stacji pomiarowych. Mierzą one wiele parametrów np. wilgotność powietrza oraz podłoża, opady, a także czas zwilżenia liścia poprzez czujnik „sztuczny liść”. Stacjom towarzyszą pułapki na szkodniki, wyposażone w systemy wizji komputerowej (algorytmy AI i Computer Vision). Każdego dnia przesyłają do systemu zdjęcia odłowionych szkodników, które są oznaczane i zliczane przez algorytm. Narzędzie gromadzi ponad 70 matematycznych modeli chorobowych opracowanych przez naukowców z całego świata.

Ekosystemy biznesowe

Ekosystem benefity

Celem budowy ekosystemu benefity jest tworzenie nowych interakcji z klientami na bazie czynności życia codziennego takich jak aktywność fizyczna, zdrowy styl życia, sport, zdrowie, rodzina, bezpieczeństwo. W skład ekosystemu wchodzi zestaw zaawansowanych narzędzi cyfrowych adresowanych zarówno dla pracodawców i klientów indywidualnych. W ramach Ekosystemu Benefity klienci otrzymują:

- dostęp do atrakcyjnej oferty partnerów trzecich;
- dostęp do 3500 obiektów sportowych w ramach abonamentu PZU Sport;
- narzędzie do digitalizacji zadań HR, obsługi wniosków pracowniczych, animowania społeczności pracowników, automatyzacji przepływu dokumentów wewnętrznych;
- narzędzie do zarządzania świadczeniami abonamentowymi: opieką medyczną, karnetami sportowymi itd., co stanowi synergię z innymi obszarami Grupy PZU.





Ekosystem kierowcy

Jest to rozbudowany ekosystem zapewniający gruntowną pomoc, w którego skład wchodzi między innymi wsparcie przy zakupie lub sprzedaży samochodu, kontrola stanu technicznego pojazdu, ewentualne naprawy i pomoc prawna, rabaty na usługi u partnerów Grupy, zorganizowanie samochodu zastępczego. Wszystkie usługi dostępne są w jednym miejscu, przez bezpieczne i przyjazne dla użytkownika narzędzia cyfrowe - **Platformę Pomoc Non Stop**. Platforma

dla kierowców dostępna jest dla każdego, nawet dla osób nieposiadających ubezpieczenia. W pierwszym półroczu 2024 roku, w ramach Ekosystemu Kierowcy wzbogacono ofertę produktową PZU Auto o usługę napraw mechanicznych - Autoserwis. To nowa usługa w ubezpieczeniu PZU Pomoc w Drodze w wariantcie Super, dzięki której klient zyskuje pomoc w przypadku awarii (maksymalnie 2 razy w okresie ubezpieczenia), holowanie pojazdu do warsztatu, pokrycie kosztów robocizny przy naprawie samochodu do 2000 zł, pojazd zastępczy i wiele innych usług.

Ekosystem zdrowia

W ramach obszaru zdrowia Grupa PZU proponuje usługi z zakresu zdrowego odżywiania się i aktywności ruchowej, badań profilaktycznych oraz pełnej opieki medycznej – w formie ubezpieczeń, abonamentów lub jednorazowych płatnych świadczeń. System będzie obejmował telekonsultacje, zdalne monitorowanie stanu pacjentów oraz leczenie domowe, zapewniając zarazem wszystkim chętnym szybki dostęp bezpośredni do lekarzy w stale rozwijanej i integrowanej sieci własnych placówek PZU Zdrowie.

W czerwcu 2024 roku PZU Zdrowie otworzył pierwszą placówkę własną w dzielnicy Białołęka w Warszawie. Pacjenci mogą korzystać w niej z szerokiej oferty specjalistycznych konsultacji lekarskich i badań dla dorosłych i dzieci. Placówka specjalizuje się w ginekologii i zapewnia pacjentkom kompleksową opiekę medyczną i diagnostyczną przy planowaniu oraz prowadzeniu ciąży. W drugim półroczu 2024 PZU Zdrowie planuje otworzyć kolejne placówki medyczne.

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 dodatkowe rabaty na usługi u naszych Partnerów

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



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

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

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

EKOSYSTEM ZDROWIA

Indywidualne potrzeby zdrowotne różnych klientów, m.in.:

Profilaktyka

Zdrowie psychiczne

Leki

Opieka medyczna

Sen

Zdrowe odżywianie

Sport

Uroda

Rozwiązania w zakresie opieki medycznej:

Abonamenty

Ubezpieczenia

Pojedyncze usługi medyczne (FFS)

Finansowanie usług medycznych



Oferta dla seniorów

W odpowiedzi na wyzwania związane ze zmianami demograficznymi została wprowadzona dedykowana oferta dla seniorów. Docelowo będzie ona obejmowała: ubezpieczenia odpowiadające ich oczekiwaniom co do zakresu oraz kanałów sprzedaży i obsługi, usługi medyczne ze szczególnym uwzględnieniem zdalnej opieki w domu i leczenia sanatoryjnego, specjalne, bezpieczne produkty bankowe i inwestycyjne, a także pakiet usług wspierających seniorów w codziennym życiu

i aktywnościach wspólnotowych – od pomocy w dojeździe do lekarza, dostarczeniu leków, zorganizowaniu fizjoterapii, po naprawy domowe czy uczestnictwo w zajęciach sportowych i kursach. Oferta dla seniorów to m.in. „Pakiet medyczny 67+”, którego celem jest pomoc osobom dojrzałym w utrzymaniu dobrego stanu zdrowia, a także możliwość zabezpieczenia się na wypadek jego pogorszenia. Dodatkowo wprowadzono nową umowę dodatkową do Indywidualnej Kontynuacji: ubezpieczenie leczenia szpitalnego zawału serca, udaru mózgu lub nowotworu.



Na początku roku PZU Zdrowie we współpracy z Krajowym Instytutem Gospodarki Senioralnej prowadził cykl bezpłatnych webinarów na temat zdrowia osób w dojrzałym wieku. Celem Zimowej Akademii Seniora było promowanie profilaktyki zdrowotnej wśród osób w wieku senioralnym. Spotkania tematyczne o dietetyce, fizjoterapii i kardiologii, prowadzone były przez ekspertów PZU Zdrowie.

Wprowadzenie zintegrowanego podejścia do wszystkich kanałów dystrybucji

Rozwój hybrydowych ścieżek obsługi w procesie obsługi i sprzedaży. Digitalizacja procesów sprzedażowych i posprzedażowych zapewni wzrost ich efektywności i stworzy nowy kanał do aktywizacji agentów.

Wdrożenie nowych technologii w procesie obsługi szkód i świadczeń

PZU, jako pierwszy ubezpieczyciel w Polsce, udostępnił swoim klientom innowacyjne narzędzie wykorzystujące algorytmy sztucznej inteligencji (AI)

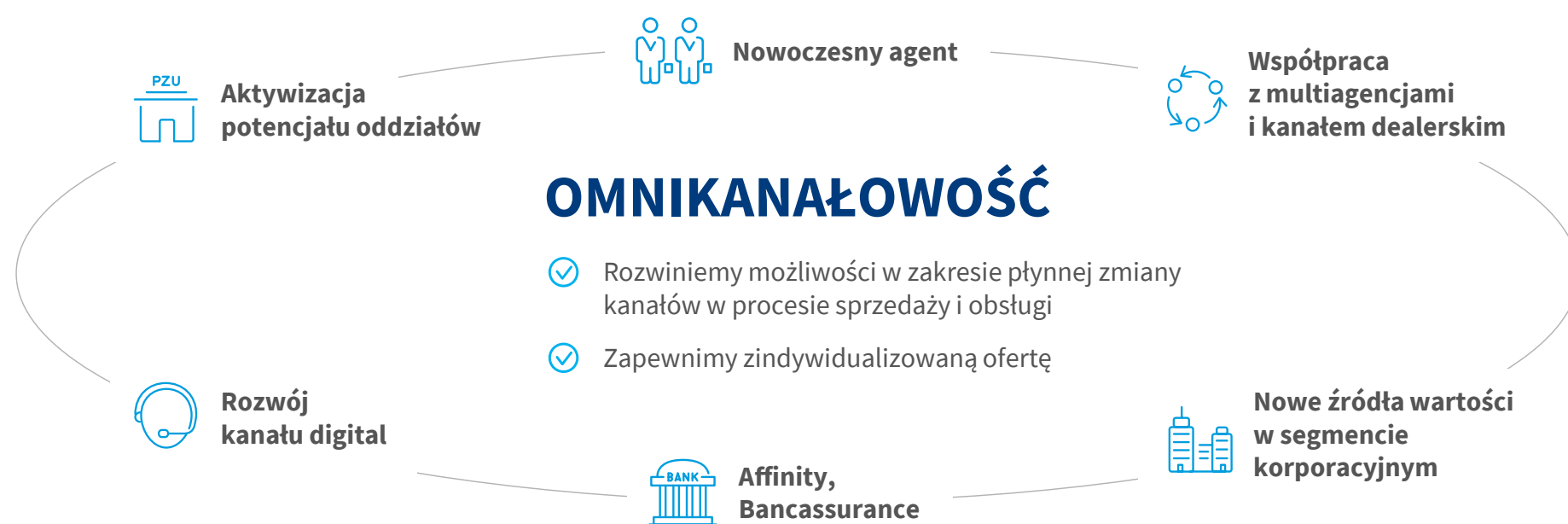
przy obsłudze szkód komunikacyjnych. Asystent AI sporządza wstępny kosztorys naprawy na podstawie zdjęć nadesłanych przez klienta przez udostępnioną aplikację, co znacznie usprawnia proces wyceny szkód. W 2023 roku PZU utworzył zespół GPT Lab, który ma za zadanie analizowanie i testowanie generatywnej sztucznej inteligencji (GSI) w działaniach firmy. GSI, reprezentowana przez ChatGPT, umożliwi tworzenie kontekstowych odpowiedzi na pytania i zgłoszenia.

Grupa PZU doskonali obsługę szkód i świadczeń. Dostosowanie się do nowych oczekiwań klientów pozwoli zapewnić zwinne i przyjazne procesy obsługowe. Dostęp do szerokiej sieci naprawczej, sprawny proces obsługowy oraz szybka wypłata odszkodowań lub świadczeń wpływa na wzmocnienie pozycji Grupy PZU jako najbardziej wiarygodnego ubezpieczyciela na rynku. Dzięki portalowi mojePZU klienci mogą m.in. kupić polisę, sprawdzić swoją ochronę ubezpieczeniową, zgłosić szkodę i sprawdzić jej status, umówić wizytę lekarską. mojePZU jest stale rozwijany i uzupełniany o kolejne funkcjonalności i usługi m.in. w obszarze sprzedaży produktów ubezpieczeniowych i wznowień, obsługi szkód i świadczeń oraz w obszarach zdrowia i inwestycji.

W 2024 roku z portalu mojePZU korzystało ponad

4,4 mln

użytkowników



TECHNOLOGIA W OBSŁUDZE SZKÓD

Rozpoznawanie uszkodzeń na podstawie zdjęć

Wykorzystanie sztucznej inteligencji pozwala w lepszym stopniu kontrolować i audytować szkody komunikacyjne i wpływa na przyspieszenie wypłaty odszkodowania.

Automatyczne odczytywanie danych z dokumentów

System przetwarza nieustrukturyzowane dokumenty na format cyfrowy, następnie odnajduje dane na podstawie 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

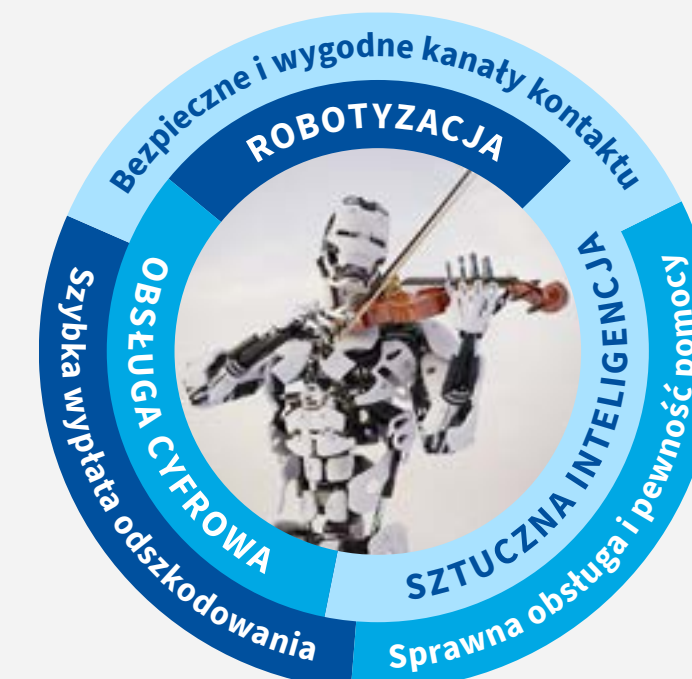
Na podstawie danych o lokalizacji klienta robot znajduje pomoc drogową, która jest najbliższej i może najszybciej podjąć zlecenie. Sprawdza jej dostępność i przesyła informacje, gdzie znajduje się klient.

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.





Wykorzystanie potencjału spółek w Grupie PZU



LINK4 – miał osiągnąć ponad 22% wzrost składki przypisanej brutto (do 1,3 mld zł) do 2024 roku dzięki m.in. dalszej, konsekwentnej transformacji cyfrowej. Analityka będzie źródłem wzrostu i oszczędności w procesach marketingu, sprzedaży, obsługi szkód oraz lepszym zarządzaniem klientami we wszystkich kanałach (omnikanałowość). Przełoży się to także na zwiększenie udziału LINK4 w rynku OC do ponad 6%, a w konsekwencji do wzrostu udziału w rynku ubezpieczeń majątkowych do około 3%.

Składka przypisana brutto LINK4 w I półroczu 2024 roku wyniosła

0,6 mld zł



TUW PZUW – miał zwiększyć składkę przypisaną brutto o ok. 62% do 1 mld zł w perspektywie do 2024 roku. Zakładane wzrosty zostaną osiągnięte dzięki m.in. efektywności operacyjnej i kosztowej. Zostaną również wprowadzone nowe produkty, m.in. w obszarze cyberbezpieczeństwa.

TUW PZUW odpowiada na wyzwania przyszłości. Przyjął pierwszą Strategię Danych na lata 2023 -2024. Strategia pod nazwą „Więcej wiedzy” wyznacza kierunki i cele działań w dziedzinie zarządzania oraz analityki danych i będzie realizowana zgodnie z misją „Zmieniamy dane we wspólne korzyści”. Ma służyć oferowaniu klientom jeszcze lepszych usług i wspierać realizację strategii biznesowej TUW PZUW.

W ramach rozwoju biznesu i budowy w skali, 4 września 2023 roku została podpisana warunkowa umowa nabycia od Orlen SA wszystkich udziałów w Polskim Gazie Towarzystwie Ubezpieczeń Wzajemnych oraz Polskim Gazie Towarzystwie Ubezpieczeń Wzajemnych na Życie. 12 stycznia 2024 Komisja Nadzoru Finansowego nie zgłosiła sprzeciwu w sprawie udziałów objętych umową.

Składka przypisana brutto TUW PZUW w I półroczu 2024 wyniosła

0,7 mld zł



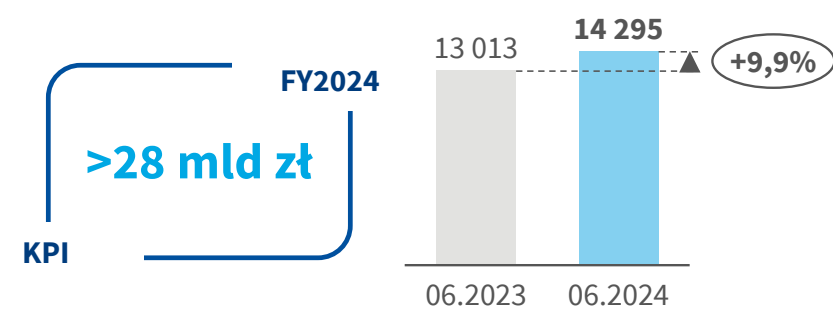
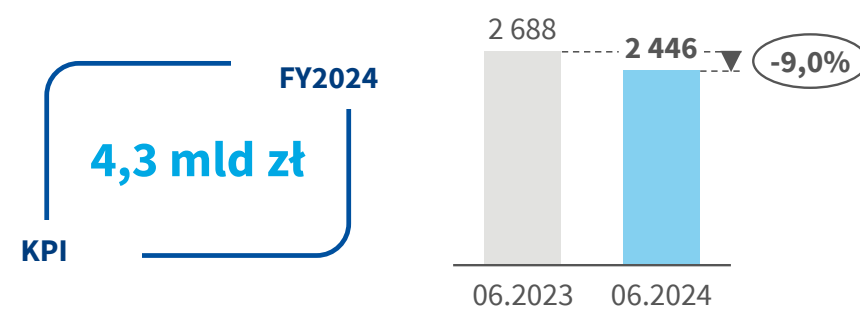
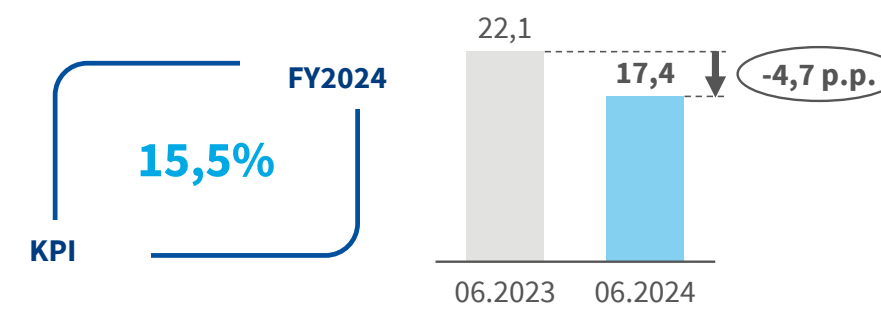
Rynki zagraniczne – celem strategicznym jest utrzymanie 8% udziału składki przypisanej brutto z rynków zagranicznych w łącznym, rosnącym przypisie Grupy PZU.

Udział przychodów z krajów bałtyckich oraz Ukrainy w przychodach Grupy PZU w I półroczu 2024 wyniósł

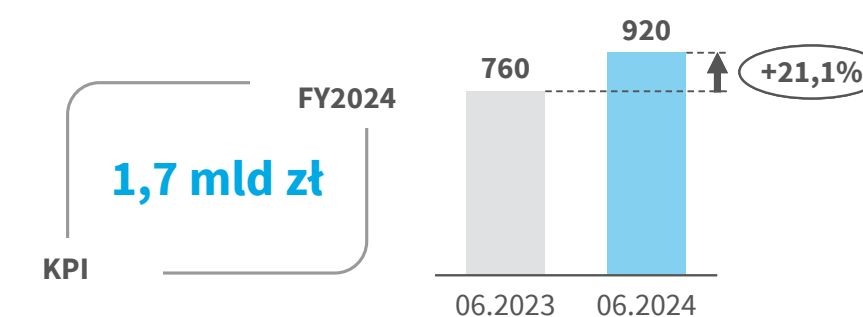
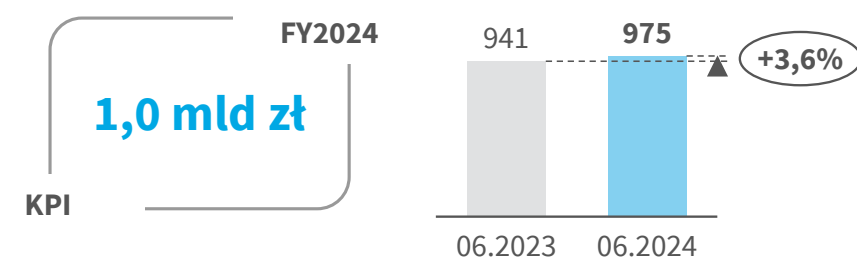
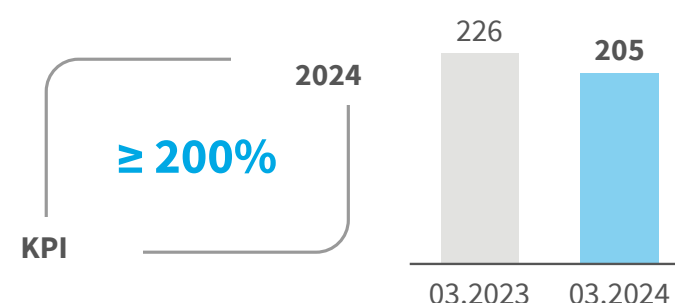
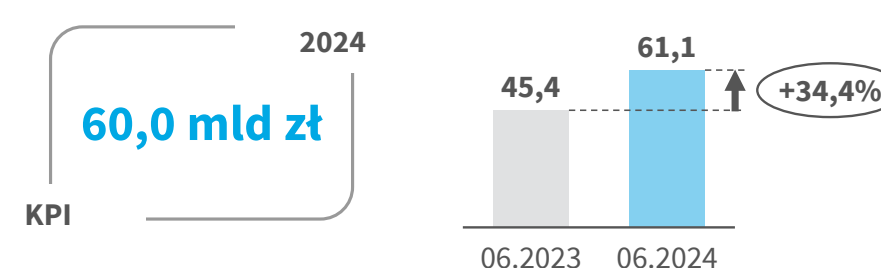
10,0%



Główne mierniki strategiczne

Przychody z ubezpieczeń brutto¹ (mln zł)Zysk netto Grupy PZU² (mln zł)aROE³ (%)

Przychody Filaru Zdrowie (mln zł)

Kontrybucja banków do wyniku netto Grupy PZU² (mln zł)Wskaźnik Wypłacalność II⁴ (%)Aktywa pod zarządzaniem⁵ (mld zł)

- 1) Przychody z ubezpieczeń brutto Grupy kapitałowej PZU
- 2) Zysk netto przypisany akcjonariuszom jednostki dominującej
- 3) Skorygowany zwrot z kapitału własnego (aROE %). Obliczany na bazie kapitału z wyłączeniem pozostałych całkowitych dochodów z działalności ubezpieczeniowej (obrazujących wpływ w otoczeniu makroekonomicznym na wysokość kapitałów Grupy PZU)
- 4) Dane nieaudytowane
- 5) Aktywa klientów zewnętrznych pod zarządzaniem TFI PZU, Pekao TFI i Alior TFI

27.04.2023 – Prezentacja „Wpływ wdrożenia MSSF 17 i zmian w otoczeniu makroekonomicznym na mierniki Strategii Grupy PZU na lata 2021-2024”
https://www.pzu.pl/_files/serwer/item/1545909



4.3. Ambicje ESG na lata 2030-2050

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

Agenda ONZ 2030



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

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

Zgodnie z obowiązującą strategią do roku 2024 planowane jest:

- osiągnięcie neutralności klimatycznej w zakresie 1 i 2, przez redukcję zużycia energii, wykorzystania

OZE oraz offsetu emisji (realizacja/wsparcia projektów redukcyjnych prowadzi do procesów, które przyczyniają się do obniżenia emisji gazów cieplarnianych);

- redukcja innych zasobów w bieżącej działalności: wody, papieru, paliw.

Do roku 2030 planowane jest:

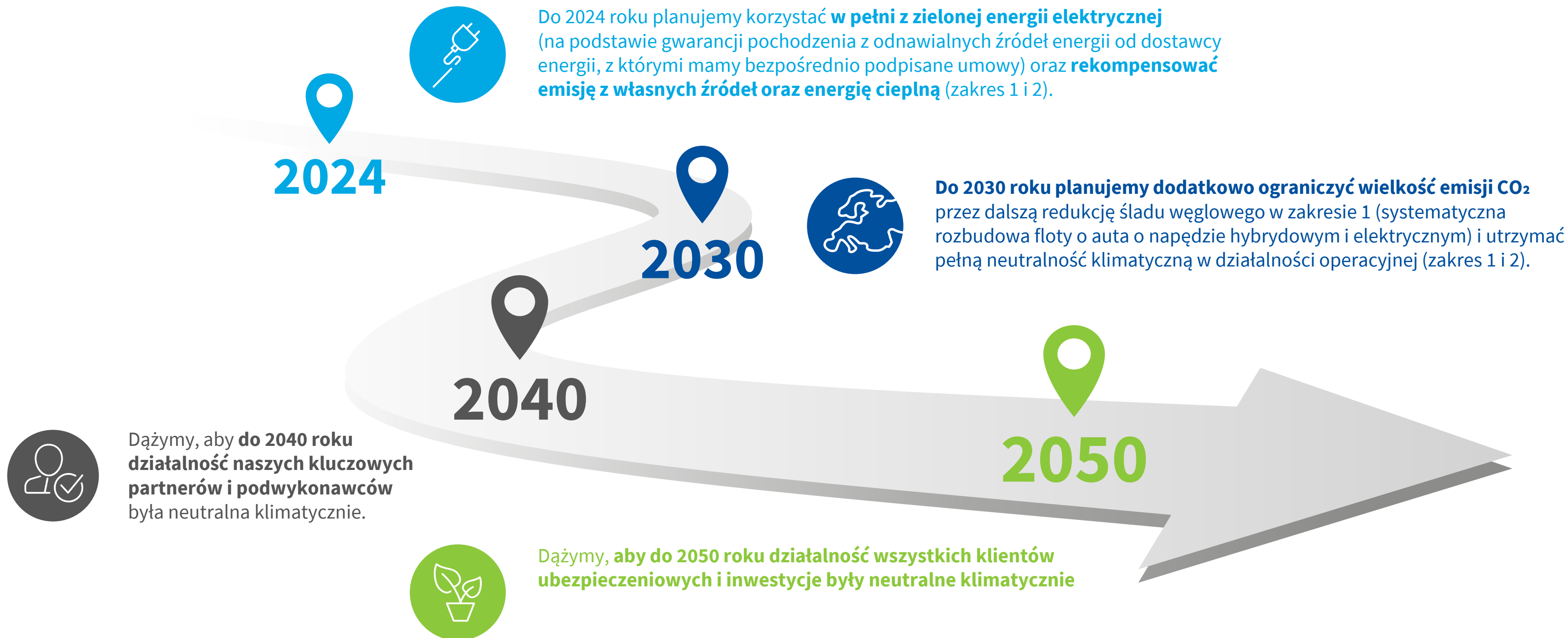
- organicznie śladu węglowego kolejnych spółek w Grupie PZU;
- rozpoczęcie redukcji emisji w całym w łańcuchu współpracujących z Grupą PZU podmiotów.

W latach 2040-2050 ambicją Grupy jest osiągnięcie neutralności klimatycznej dostawcy i partnerów, a docelowo także klientów ubezpieczeniowych i inwestycji. W roku 2024 planowane jest rozpoczęcie prac nad nowymi kierunkami strategicznymi, które w szerszym zakresie odpowiedzialnością na współczesne wyzwania zrównoważonego rozwoju.

Szczegółowe informacje na temat działań w zakresie ESG znajdują się w [Raporcie Rocznym Grupy PZU za rok 2023](#).

	#Odpowiedzialna organizacja	#Zaufany Partner zielonej transformacji	#Lepsza jakość życia
Nasze ambicje	<p>Tworzymy nowoczesną organizację zarządzaną w sposób odpowiedzialny</p> <p>Pracodawca stawiający na odpowiedzialne przywództwo i kształtujący odpowiednie postawy pracowników</p> <p>Zaufany partner biznesowy promujący ideę zrównoważonego rozwoju</p>	<p>Wspieramy rozwój niskoemisyjnej gospodarki, dbając o zrównoważoną transformację</p> <p>Grupa PZU rozwijająca ubezpieczeniową ofertę wspierającą transformację klimatyczno-energetyczną</p> <p>Odpowiedzialny inwestor wspierający bezpieczną i zrównoważoną transformację</p> <p>Zielona organizacja funkcjonująca w oparciu o zrównoważone procesy decyzyjne i zarządcze</p>	<p>Zachęcamy lokalne społeczności do zrównoważonego i bezpiecznego stylu życia</p> <p>Odpowiedzialny partner wspierający bezpieczeństwo w lokalnych społecznościach</p> <p>Wiarygodny przewodnik po zrównoważonym stylu życia</p>
Cele zrównoważonego rozwoju			







5. Zarządzanie ryzykiem

- 5.1. Profil ryzyka Grupy PZU
- 5.2. System zarządzania ryzykiem



5.1. Profil ryzyka Grupy PZU

Do głównych ryzyk, na które jest narażona Grupa PZU, należą ryzyka: aktuarialne, rynkowe (w tym ryzyko płynności), kredytowe, koncentracji, operacyjne, modeli i braku zgodności.

Główne kategorie ryzyka w Grupie PZU



Do głównych ryzyk związanych z działalnością Alior Banku i Banku Pekao należą ryzyka: kredytowe (w tym ryzyko koncentracji portfela kredytowego), operacyjne i rynkowe (obejmujące ryzyka stopy procentowej, walutowe, cen towarów i cen instrumentów finansowych) oraz ryzyko płynności.

Całkowite ryzyko podmiotów sektora bankowego, uwzględniając udziały PZU w obu bankach, stanowi ok. 30% (I kwartał 2024 roku) całkowitego ryzyka Grupy PZU, przy największej kontrybucji w obszarze ryzyka kredytowego.

W I półroczu 2024 roku począwszy od marca poziom inflacji zwiększał się, co wpłynęło na ostrożne podejście do polityki monetarnej prowadzonej przez Radę Polityki Pieniężnej. Sytuacja ta nie wpłynęła jednak na podwyższenie kosztów finansowania w analizowanym okresie, co znalazło odzwierciedlenie w utrzymującej się dobrej spłatalności oraz jakości portfeli kredytowych banków z Grupy PZU.

Wysokie stopy procentowe dotychczas nie przełożyły się na pogorszenie jakości kredytowej portfeli banków Grupy PZU, natomiast pozytywnie wpłynęły na ich wyniki

finansowe. Pomimo zakończenia sprzedaży w ofercie banków Grupy PZU kredytu hipotecznego w ramach programu Pierwsze Mieszkanie – Bezpieczny kredyt 2% z końcem 2023 roku, wyniki sprzedażowe w I półroczu 2024 roku pozostawały wysokie w segmencie kredytów hipotecznych z uwagi na wzmożony popyt ze strony klientów.

W związku z działaniami wojennymi prowadzonymi na terenie Ukrainy w I półroczu 2024 roku kontynuowano miesięczny monitoring ryzyk z tym związanych.

W I półroczu 2024 roku kontynuowano inicjatywy służące identyfikacji, pomiarowi i ocenie oraz monitorowaniu ryzyk związanych ze zrównoważonym rozwojem, w szczególności ze zmianami klimatu. Główne ryzyka w tym obszarze to ryzyka transformacji oraz ryzyka fizyczne, które są zarządzane w ramach poszczególnych kategorii ryzyk wskazanych w dalszej części Sprawozdania.

Zgodnie z wytycznymi Komisji Europejskiej dotyczącymi sprawozdawczości w zakresie informacji dotyczących zrównoważonego rozwoju ryzyka transformacji odnoszą się do przejścia gospodarki na niskoemisyjną i odporną na zmianę klimatu. Ryzyka fizyczne obejmują natomiast straty finansowe wynikające z fizycznych skutków zmiany klimatu i obejmują ostre (np. burze, pożary) i długotrwałe (podnoszący się poziom mórz) ryzyko.

Proces zarządzania poszczególnymi kategoriami ryzyka uwzględnia wymagania zrównoważonego rozwoju, także na poziomie podmiotów zależnych Grupy PZU z poszanowaniem przepisów powszechnie obowiązującego prawa oraz określonych w oddzielnych przepisach wewnętrznych Grupy PZU, w tym w Strategii ESG, stanowiącej integralną część Strategii Grupy PZU.

Ryzyko aktuarialne

To możliwość poniesienia straty lub niekorzystnej zmiany wartości zobowiązań, jakie mogą wynikać z zawartych umów ubezpieczenia i umów gwarancji ubezpieczeniowych w związku z niewłaściwymi założeniami dotyczącymi wyceny składek i tworzenia rezerw techniczno-ubezpieczeniowych.

Identyfikacja ryzyka rozpoczyna się wraz z propozycją tworzenia produktu ubezpieczeniowego i towarzyszy mu aż do momentu wygaśnięcia zobowiązań z nim związanych. Identyfikacja ryzyka aktuarialnego odbywa się m.in. poprzez:

- analizę ogólnych warunków ubezpieczenia pod kątem przyjmowanego ryzyka i zgodności z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa;
- analizę ogólnych/szczególnych warunków ubezpieczenia lub innych wzorców umów pod kątem ryzyka aktuarialnego przyjmowanego na ich podstawie;
- rozpoznanie potencjalnych ryzyk związanych z danym produktem dla ich późniejszego pomiaru i monitorowania;
- analizę wpływu wprowadzenia nowych produktów ubezpieczeniowych na wymogi kapitałowe i margines ryzyka obliczony według formuły standardowej;
- weryfikację i walidację zmian w produktach ubezpieczeniowych;
- ocenę ryzyka aktuarialnego przez pryzmat podobnych, istniejących produktów;
- monitorowanie istniejących produktów;
- analizę polityki underwritingowej (oceny ryzyka przyjmowanego do ubezpieczenia), taryfikacyjnej,



rezerw techniczno-ubezpieczeniowych i reasekuracyjnej oraz procesu obsługi szkód i świadczeń.

Ocena ryzyka aktuarialnego polega na rozpoznaniu stopnia zagrożenia lub grupy zagrożeń stanowiących o możliwości powstania szkody oraz na dokonaniu analizy elementów ryzyka w sposób umożliwiający podjęcie decyzji o przyjęciu ryzyka do ubezpieczenia.

Pomiar ryzyka aktuarialnego jest dokonywany przy użyciu:

- analizy wybranych wskaźników;
- metody scenariuszowej – analizy utraty wartości spowodowanej przez zadaną zmianę czynników ryzyka;
- metody faktorowej – uproszczonej wersji metody scenariuszowej, zredukowanej do przypadku jednego scenariusza dla jednego czynnika ryzyka;
- danych statystycznych;
- miar ekspozycji i wrażliwości;
- wiedzy eksperckiej pracowników.

Monitorowanie i kontrolowanie ryzyka aktuarialnego obejmuje analizę poziomu ryzyka za pomocą zestawu raportów zawierających wybrane wskaźniki.

Raportowanie służy efektywnej komunikacji o ryzyku aktuarialnym i wspiera zarządzanie ryzykiem aktuarialnym na różnych poziomach decyzyjnych – od pracownika do Rady Nadzorczej. Częstotliwość poszczególnych raportów oraz ich zakres są dostosowane do potrzeb na poszczególnych poziomach decyzyjnych.

Działania zarządcze przewidywane w procesie zarządzania ryzykiem aktuarialnym są realizowane poprzez:

- określenie poziomu tolerancji na ryzyko aktuarialne i jego monitorowanie;
- decyzje biznesowe i plany sprzedażowe;
- kalkulację i monitorowanie adekwatności rezerw techniczno-ubezpieczeniowych;
- strategię taryfową oraz monitorowanie istniejących szacunków i ocenę adekwatności składki;
- proces oceny, wyceny i akceptacji ryzyka aktuarialnego;
- stosowanie narzędzi ograniczania ryzyka aktuarialnego, w tym w szczególności reasekuracji i prewencji.

Ponadto ograniczaniu ryzyka aktuarialnego związanego z bieżącą działalnością służą:

- zdefiniowanie zakresów odpowiedzialności w ogólnych/szczególnych warunkach ubezpieczenia lub innych wzorcach umów;
- działania koasekuracyjne i reasekuracyjne;
- stosowanie adekwatnej polityki taryfikacyjnej;
- stosowanie odpowiedniej metodyki obliczania rezerw techniczno-ubezpieczeniowych;
- stosowanie odpowiedniej procedury oceny ryzyka przyjmowanego do ubezpieczenia (underwritingu);
- stosowanie odpowiedniej procedury likwidacji szkód lub obsługi świadczeń;
- decyzje i plany sprzedażowe;
- prewencja.

Reasekuracja

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

Umowy reasekuracyjne PZU

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

Na bazie zawartych umów reasekuracyjnych PZU ogranicza swoje ryzyko związane ze szkodami o charakterze katastroficznym, m.in. poprzez katastroficzną nieproporcjonalną umowę nadwyżki szkód oraz nieproporcjonalną umowę nadwyżki szkodowości dla ubezpieczeń upraw rolnych. Ryzyko związane ze skutkami dużych pojedynczych szkód ogranicza z kolei w ramach umów reasekuracji nieproporcjonalnej, chroniącej portfele ubezpieczeń majątkowych, technicznych, morskich, lotniczych, odpowiedzialności cywilnej i odpowiedzialności cywilnej z ubezpieczeń komunikacyjnych.

Ograniczeniu ryzyka PZU służy także proporcjonalna i nieproporcjonalna reasekuracja portfela ubezpieczeń finansowych (np. gwarancji, kredytu kupieckiego) oraz proporcjonalna reasekuracja ryzyk cybernetycznych.

Partnerzy reasekuracyjni PZU posiadają wysokie oceny ratingowe agencji S&P. Świadczy to o dobrej pozycji finansowej reasekuratora i zapewnia bezpieczeństwo Spółce.

Działalność PZU w zakresie reasekuracji czynnej obejmuje pozostałe spółki ubezpieczeniowe Grupy PZU. Efektem zaangażowania w ochronę spółek bałtyckich oraz LINK4 i TUW PZUW jest utrzymanie wysokiego przypisu składki PZU z tego tytułu.

W ramach działalności na rynku krajowym PZU pozyskuje ponadto składkę przypisaną brutto z reasekuracji czynnej poprzez reasekurację fakultatywną i obligatoryjną.





Umowy reasekuracyjne PZU Życie

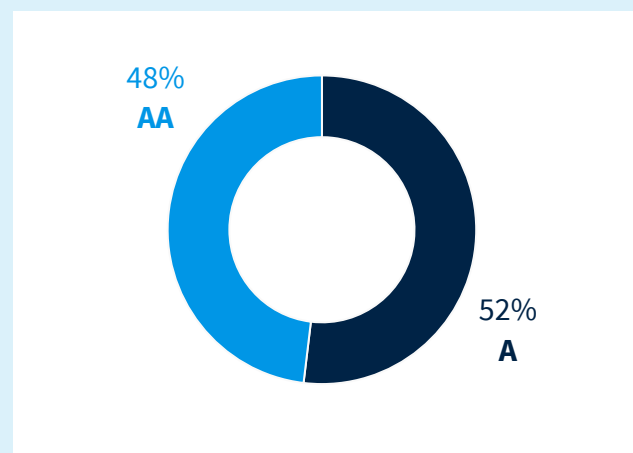
Umowa reasekuracji biernej, zawarta przez PZU Życie, chroni przed kumulacją ryzyk cały portfel spółki oraz pojedyncze polisy z wyższymi sumami ubezpieczenia.

Partnerzy reasekuracyjni posiadają wysokie oceny ratingowe agencji S&P. Świadczy to o dobrej pozycji finansowej reasekuratora i zapewnia bezpieczeństwo Spółce.

Umowy reasekuracyjne spółek zagranicznych Grupy PZU oraz LINK4 i TUV PZUW

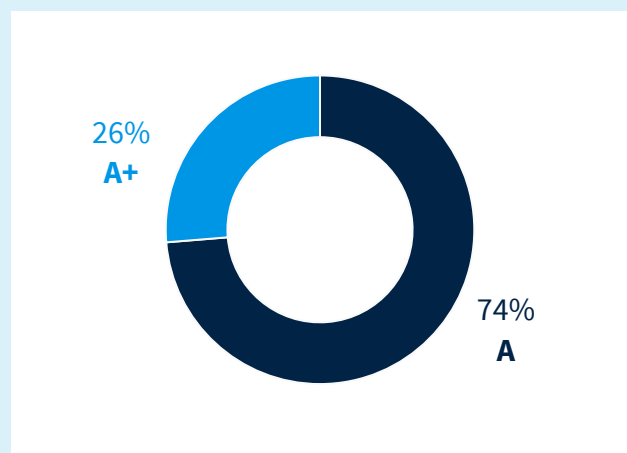
Pozostałe spółki ubezpieczeniowe Grupy PZU, tj. Lietuvos Draudimas, Lietuvos Draudimas Oddział w Estonii, AAS BALTA, PZU Ukraina, LINK4 i TUV PZUW posiadają ochronę reasekuracyjną dopasowaną do profilu prowadzonej działalności i swojej sytuacji finansowej. Każdy istotny portfel ubezpieczeń jest zabezpieczony odpowiednią umową obligacyjną. Ochronę reasekuracyjną zapewnia w większości PZU, które transferuje na zewnątrz Grupy część przyjętego ryzyka.

Składka reasekuracyjna z umów obligacyjnych PZU według ratingu S&P/AM Best



Główni reasekuratorzy 2024: Munich Re, Hannover Re, Swiss Re, Gen Re, VIG Re

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



Główni reasekuratorzy 2024: QBE, DEVK, Mapfre, VIG Re

Ryzyko rynkowe, w tym ryzyko płynności

Ryzyko rynkowe jest rozumiane jako ryzyko straty lub niekorzystnej zmiany sytuacji finansowej, wynikające bezpośrednio lub pośrednio z wahań poziomu i zmienności rynkowych cen aktywów, spreadu kredytowego, wartości zobowiązań i instrumentów finansowych.

Proces zarządzania ryzykiem spreadu kredytowego i ryzykiem koncentracji ma odmienną specyfikę od procesu zarządzania pozostałymi podkategoriami ryzyka rynkowego i został opisany w kolejnej części (Ryzyko kredytowe i ryzyko koncentracji) wraz z procesem zarządzania ryzykiem niewypłacalności kontrahenta.

Ryzyko rynkowe w Grupie PZU ma 3 główne źródła:

- działalność związana z dopasowaniem aktywów do zobowiązań (portfele ALM);
- działalność związana z aktywną alokacją, tj. wyznaczeniem optymalnej średnioterminowej struktury aktywów (portfele inne niż portfele ALM);
- działalność bankowa, – która generuje, w szczególności, ryzyko stopy procentowej.

Działalność inwestycyjną w podmiotach Grupy PZU reguluje szereg dokumentów zatwierdzonych przez Rady Nadzorcze, Zarządy i odpowiednie komitety.

Identyfikacja ryzyka rynkowego polega na rozpoznaniu jego rzeczywistych i potencjalnych źródeł. W przypadku ryzyka związanego z aktywami rozpoczyna się ona w momencie podjęcia decyzji o rozpoczęciu transakcji na danym typie instrumentów finansowych. Jednostki,

które się na to decydują, sporządzają opis instrumentu zawierający w szczególności czynniki ryzyka. Przekazują go do jednostki ds. ryzyka, która na jego podstawie identyfikuje i ocenia ryzyko rynkowe.

Identyfikacja ryzyka rynkowego związanego ze zobowiązaniami ubezpieczeniowymi rozpoczyna się wraz z procesem tworzenia produktu ubezpieczeniowego. Polega na ustaleniu zależności wielkości przepływów finansowych z tego produktu od czynników ryzyka rynkowego. Do oceny zidentyfikowanych ryzyk rynkowych wykorzystuje się kryterium istotności określające, czy z materializacją ryzyka jest związana strata, która może mieć wpływ na kondycję finansową danego podmiotu Grupy PZU.

Ryzyko rynkowe jest mierzone przy użyciu poniższych miar ryzyka:

- formuły standardowej zgodnie z zasadami zdefiniowanymi przez dyrektywę Wyptalność II;
- miar ekspozycji i wrażliwości;
- miary VaR (ang. Value at Risk), czyli wartości narażonej na ryzyko, będącej miarą kwantyfikującą potencjalną stratę ekonomiczną, która w horyzoncie roku przy normalnych warunkach rynkowych nie zostanie przekroczona z prawdopodobieństwem 99,5%;
- skumulowanej miesięcznej straty.

W przypadku podmiotów bankowych stosuje się adekwatne miary zgodne z przepisami sektorowymi i dobrymi praktykami rynkowymi.



Pomiar ryzyka rynkowego dzieli się na etapy, w szczególności:

- gromadzenie informacji o aktywach i zobowiązaniach generujących ryzyko rynkowe;
- kalkulacja wartości ryzyka.

Pomiar ryzyka jest dokonywany:

- codziennie dla miar ekspozycji i wrażliwości instrumentów znajdujących się w systemach użytkowanych przez poszczególne jednostki Grupy PZU;
- miesięcznie przy wykorzystaniu modelu wartości narażonej na ryzyko dla ryzyka rynkowego (VaR, ang. Value at Risk);
- kwartalnie na podstawie formuły standardowej.

Monitorowanie i kontrolowanie ryzyka rynkowego polega na analizie poziomu ryzyka i wykorzystaniu wyznaczonych limitów.

Raportowanie polega na komunikowaniu różnym poziomom decyzyjnym poziomu ryzyka rynkowego oraz efektów monitorowania i kontrolowania. Częstotliwość poszczególnych raportów oraz ich zakres są dostosowane do potrzeb informacyjnych na poszczególnych poziomach decyzyjnych.

Działania zarządcze w odniesieniu do ryzyka rynkowego polegają w szczególności na:

- dokonywaniu transakcji służących zmniejszeniu ryzyka rynkowego, tj. sprzedaży instrumentu finansowego, zamknięciu pozycji na instrumencie pochodnym, kupnie zabezpieczającego instrumentu pochodnego;

- dywersyfikacji portfela aktywów, w szczególności ze względu na kategorię ryzyka rynkowego, terminy zapadalności instrumentów, koncentrację zaangażowania w jednym podmiocie, koncentrację geograficzną;
- stanowieniu ograniczeń i limitów ryzyka rynkowego.

Stanowienie limitów jest głównym narzędziem zarządczym, które ma służyć utrzymaniu pozycji ryzyka w ramach akceptowalnego poziomu tolerancji. Struktura limitów dla poszczególnych kategorii ryzyka rynkowego, jak również dla poszczególnych jednostek organizacyjnych, jest ustalana przez wyznaczone komitety w taki sposób, aby były one spójne z tolerancją na ryzyko ustalaną przez zarządy podmiotów Grupy PZU. Podmioty sektora bankowego podlegają w tym zakresie dodatkowym wymogom regulacji sektorowych.

Ryzyko płynności finansowej to możliwość utraty zdolności do bieżącego regulowania zobowiązań Grupy PZU wobec jej klientów lub kontrahentów. Zarządzanie ryzykiem płynności finansowej służy zachowaniu takiego poziomu płynności, by umożliwiał bieżące regulowanie zobowiązań danego podmiotu. Ryzyko płynności jest zarządzane odrębnie dla części ubezpieczeniowej i bankowej.

Identyfikacja ryzyka polega na analizie możliwości wystąpienia niekorzystnych zdarzeń, w szczególności:

- niedoboru środków płynnych w stosunku do bieżących potrzeb;
- braku płynności posiadanych instrumentów finansowych;
- strukturalnego niedopasowania zapadalności aktywów do wymagalności zobowiązań.

Pomiar i ocena ryzyka polegają na oszacowaniu niedoborów środków finansowych na wypłaty zobowiązań. W części ubezpieczeniowej oszacowanie jest dokonywane w następujących ujęciach:

- luk płynnościowych (statycznym, ryzyko płynności finansowej długoterminowej) – poprzez monitorowanie niedopasowania przepływów netto wynikających z umów ubezpieczenia zawartych do dnia bilansowego i wpływów z tytułu aktywów na pokrycie zobowiązań ubezpieczeniowych w poszczególnych okresach, na podstawie projekcji przepływów finansowych sporządzanej na dany dzień;
- potencjalnego niedoboru środków finansowych (ryzyko płynności finansowej średnioterminowej) – poprzez analizę historycznych i spodziewanych przepływów pieniężnych z działalności operacyjnej;
- stress testowym (ryzyko płynności finansowej średnioterminowej) – poprzez oszacowanie możliwości zbycia w krótkim czasie portfela lokat finansowych na zaspokojenie zobowiązań z tytułu wystąpienia zdarzeń ubezpieczeniowych, w tym o charakterze nadzwyczajnym;
- preliminarzy bieżących (ryzyko płynności finansowej krótkoterminowej) – poprzez monitorowanie zgłoszonego zapotrzebowania na środki w terminie określonym przez obowiązujące w danym podmiocie regulacje.

W zakresie zarządzania ryzykiem płynności banki w Grupie PZU stosują miary wynikające z regulacji sektorowych, w tym Rekomendacji P Komisji Nadzoru Finansowego.

Do zarządzania płynnością banków w Grupie PZU wykorzystuje się współczynniki płynności dla różnych

okresów, w tym: do 7 dni, do miesiąca, do 12 miesięcy i powyżej 12 miesięcy.

W ramach zarządzania ryzykiem płynności banki w Grupie PZU analizują również profil zapadalności/ wymagalności w dłuższym terminie, zależnej w dużym stopniu od przyjętych założeń dotyczących kształtowania się przyszłych przepływów gotówkowych związanych z pozycjami aktywów i pasywów. Założenia uwzględniają:

- stabilność pasywów o nieokreślonych terminach wymagalności (np. rachunki bieżące, zerwania i odnowienia depozytów, poziom ich koncentracji);
- możliwość skrócenia terminu zapadalności określonych pozycji aktywów (np. kredyty hipoteczne z możliwością wcześniejszej spłaty);
- możliwość zbycia pozycji aktywów (portfel płynnościowy).

Monitorowanie i kontrolowanie ryzyka płynności finansowej polegają na analizie wykorzystania wyznaczonych limitów.

W I półroczu 2024 roku banki z Grupy PZU osiągnęły stabilizację wskaźników płynności. Była ona spowodowana optymalizacją bilansu i utrzymywaniem stawek depozytów bez istotnych zmian, co w konsekwencji ustabilizowało napływ nowych środków finansowych.

Wskaźniki płynnościowe obu banków w I połowie 2024 roku pozostają na wysokich i bezpiecznych poziomach.

Wpływ bieżącego otoczenia na ryzyko płynności części ubezpieczeniowej Grupy PZU w I połowie 2024 roku nie jest istotny. Płynność była utrzymywana na bezpiecznym poziomie i brak było podstaw do





podejmowania nadzwyczajnych działań zarządczych w zakresie ryzyka płynności. W ramach rutynowych działań zarządczych w zakresie ryzyka płynności Grupa PZU stale monitorowała wielkość dostępnych środków płynnych oraz wykorzystanie limitów płynnościowych.

Raportowanie ryzyka płynności polega na komunikowaniu poziomu płynności finansowej różnym poziomom decyzyjnym. Częstotliwość poszczególnych raportów i ich zakres są dostosowane do potrzeb informacyjnych na poszczególnych poziomach decyzyjnych.

Ograniczeniu ryzyka płynności finansowej służą:

- utrzymywanie środków w wyodrębnionym portfelu płynnościowym w wysokości zgodnej z limitami wartości tego portfela;
- utrzymywanie odpowiednich środków w walucie obcej w portfelach lokat przeznaczonych na pokrycie zobowiązań ubezpieczeniowych wyrażonych w danej walucie obcej;
- postanowienia Umowy o zarządzanie portfelami instrumentów finansowych, zawartej między TFI PZU a PZU, dotyczące ograniczenia czasu wycofania środków z portfeli zarządzanych przez TFI PZU do maksymalnie 3 dni po złożeniu zapotrzebowania na środki pieniężne;
- możliwość dokonywania transakcji typu sell-buy-back na skarbowych papierach wartościowych, w tym utrzymywanych do terminu wykupu;
- centralizacja zarządzania portfelami/funduszami przez TFI PZU;
- limity wskaźników i miar płynności w bankach Grupy PZU.

Ryzyko kredytowe i ryzyko koncentracji

Ryzyko kredytowe jest rozumiane jako ryzyko straty lub niekorzystnej zmiany sytuacji finansowej, wynikające z wahań wiarygodności i zdolności kredytowej emitentów papierów wartościowych, kontrahentów i wszelkich dłużników. Materializuje się w postaci niewykonania zobowiązania przez kontrahenta lub wzrostem spreadu kredytowego.

W ramach ryzyka kredytowego wyróżnia się następujące kategorie ryzyka:

- ryzyko spreadu kredytowego;
- ryzyko niewykonania zobowiązania przez kontrahenta;
- ryzyko kredytowe w ubezpieczeniach finansowych.

Ryzyko koncentracji jest rozumiane jako możliwość poniesienia straty wynikającej z braku dywersyfikacji portfela aktywów lub z dużej ekspozycji na ryzyko niewykonania zobowiązania przez pojedynczego emitenta papierów wartościowych lub grupę powiązanych emitentów.

Identyfikacja ryzyka kredytowego i ryzyka koncentracji odbywa się na etapie decydowania o zainwestowaniu w nowy typ instrumentu finansowego lub zaangażowaniu o charakterze kredytowym. Polega na analizie, czy z daną inwestycją wiąże się ryzyko kredytowe lub ryzyko koncentracji, a także od czego jest uzależniony jego poziom i zmienność w czasie. Identyfikacji podlegają rzeczywiste i potencjalne źródła ryzyka kredytowego i ryzyka koncentracji.

Ocena ryzyka polega na oszacowaniu prawdopodobieństwa materializacji ryzyka oraz

potencjalnego wpływu materializacji ryzyka na kondycję finansową danego podmiotu.

Pomiar ryzyka kredytowego jest dokonywany przy użyciu:

- miar ekspozycji (wartość zaangażowania kredytowego brutto i netto oraz zaangażowanie kredytowe netto ważone okresem zapadalności);
- wymogu kapitałowego kalkulowanego zgodnie z formułą standardową.

Ryzyko koncentracji dla pojedynczego podmiotu jest kalkulowane zgodnie z formułą standardową.

Miarą łącznego ryzyka koncentracji jest suma ryzyk koncentracji pojedynczych podmiotów. W przypadku podmiotów powiązanych wyznacza się ryzyko koncentracji dla wszystkich podmiotów powiązanych łącznie.

W przypadku podmiotów bankowych stosuje się adekwatne miary zgodne z przepisami sektorowymi i dobrymi praktykami rynkowymi. Pomiar ryzyka kredytowego jest dokonywany przy użyciu siatki miar jakości portfela kredytowego.

Monitorowanie i kontrolowanie ryzyka kredytowego i ryzyka koncentracji polega na analizie bieżącego poziomu ryzyka, ocenie zdolności kredytowej i określeniu stopnia wykorzystania wyznaczonych limitów. Monitorowanie odbywa się m.in. w cyklach dziennych, miesięcznych i kwartalnych.

Monitorowanie dotyczy:

- zaangażowań kredytowych portfeli inwestycyjnych;

- zaangażowań z tytułu ryzyka kredytowego w ubezpieczeniach finansowych;
- zaangażowań reasekuracyjnych;
- limitów zaangażowania i limitów tolerancji na ryzyko;
- zaangażowań kredytowych w ramach procesów funkcjonujących w podmiotach bankowych.

Raportowanie polega na informowaniu o poziomach ryzyka kredytowego i ryzyka koncentracji oraz efektach monitorowania i kontrolowania. Częstotliwość poszczególnych raportów oraz ich zakres są dostosowane do potrzeb informacyjnych na poszczególnych poziomach decyzyjnych.

Działania zarządcze w odniesieniu do ryzyka kredytowego i ryzyka koncentracji polegają w szczególności na:

- stanowieniu limitów ograniczających zaangażowanie wobec pojedynczego podmiotu, grupy podmiotów, sektorów, krajów;
- dywersyfikacji portfela aktywów i ubezpieczeń finansowych w szczególności ze względu na grupę podmiotów powiązanych, kraj lub sektor;
- przyjęciu zabezpieczenia;
- dokonywaniu transakcji służących zmniejszeniu ryzyka kredytowego, tj. sprzedaży instrumentu finansowego, zamknięciu instrumentu pochodnego, kupnie zabezpieczającego instrumentu pochodnego, restrukturyzacji udzielonego zadłużenia;
- reasekuracji portfela ubezpieczeń finansowych.

Strukturę limitów ryzyka kredytowego i ryzyka koncentracji dla poszczególnych emitentów ustalają wyznaczone komitety w taki sposób, by limity były spójne





z tolerancją na ryzyko ustaloną przez zarządy danych podmiotów zależnych i pozwalały zminimalizować ryzyko „zarażenia” pomiędzy skoncentrowanymi ekspozycjami.

W działalności bankowej udzielanie produktów kredytowych jest realizowane zgodnie z metodykami kredytowania właściwymi dla segmentu klienta i rodzaju produktu. Oceny zdolności kredytowej klienta poprzedzającej wydanie decyzji kredytowej dokonuje się z wykorzystaniem narzędzi wspierających proces kredytowy, w tym systemu scoringowego lub ratingowego oraz zewnętrznych informacji i wewnętrznych baz danego banku Grupy PZU. Udzielanie produktów kredytowych przebiega zgodnie z obowiązującymi procedurami operacyjnymi, wskazującymi właściwe czynności wykonywane w procesie kredytowym, odpowiedzialne za nie jednostki oraz wykorzystywane narzędzia.

Dla minimalizacji ryzyka kredytowego ustanawia się zabezpieczenia adekwatne do ponoszonego ryzyka kredytowego. Ustanowienie zabezpieczenia nie zwalnia z obowiązku badania zdolności kredytowej klienta.

Wysokie stopy procentowe w I półroczu 2024 roku spowodowały utrzymywanie się wysokich rat kredytowych, szczególnie dla kredytów udzielonych przed 2022 rokiem. Jednak nie wpłynęło to istotnie na pogorszenie jakości portfeli kredytowych banków z Grupy PZU. Potencjalne problemy kredytobiorców były mitygowane przez wdrożone po raz kolejny narzędzia pomocy publiczno-prawnej, przede wszystkim moratoria płatnicze, czyli tzw. wakacje kredytowe.

Ryzyko operacyjne

Jest to możliwość poniesienia straty wynikającej z niewłaściwych lub błędnych procesów wewnętrznych, działań ludzi, funkcjonowania systemów lub ze zdarzeń zewnętrznych.

Identyfikacja ryzyka operacyjnego odbywa się w szczególności poprzez:

- gromadzenie i analizę informacji o incydentach ryzyka operacyjnego oraz przyczynach ich wystąpienia;
- samoocenę ryzyka operacyjnego;
- analizy scenariuszowe.

Ocena i pomiar ryzyka operacyjnego odbywają się poprzez:

- określanie skutków incydentów ryzyka operacyjnego, które nastąpiły;
- szacowanie skutków wystąpienia potencjalnych incydentów ryzyka operacyjnego, które mogą wystąpić w działalności.

Monitorowaniu i kontrolowaniu ryzyka operacyjnego służy głównie ustanowiony system wskaźników ryzyka operacyjnego oraz limitów umożliwiających ocenę zmian poziomu ryzyka operacyjnego w czasie oraz czynników mających wpływ na jego poziom w działalności.

Raportowanie polega na komunikowaniu różnym poziomom decyzyjnym poziomu ryzyka operacyjnego oraz efektów monitorowania i kontrolowania. Częstotliwość poszczególnych raportów oraz ich

zakres są dostosowane do potrzeb informacyjnych na poszczególnych poziomach decyzyjnych.

Działania zarządcze w ramach reakcji na zidentyfikowane i ocenione ryzyko operacyjne polegają przede wszystkim na:

- podjęciu działań mających na celu minimalizację ryzyka, m.in. poprzez wzmocnienie systemu kontroli wewnętrznej;
- transferze ryzyka – w szczególności za pomocą zawarcia umowy ubezpieczenia;
- unikaniu ryzyka poprzez niepodejmowanie określonej działalności biznesowej lub wycofanie się z niej w przypadku stwierdzenia zbyt wysokiego ryzyka operacyjnego, którego koszty ograniczenia są nieopłacalne;
- akceptacji ryzyka – aprobatę konsekwencji wynikających z ewentualnej materializacji ryzyka operacyjnego, jeśli nie zagraża ono przekroczeniu poziomu tolerancji na ryzyko operacyjne.

W 2022 roku w PZU i PZU Życie, w obliczu ataku sił zbrojnych Federacji Rosyjskiej na Ukrainę, powołano Sztab Kryzysowy. W ramach ogłoszonej Sytuacji Kryzysowej, realizowane jest bieżące monitorowanie aktualnej sytuacji politycznej i rynkowej oraz wprowadzanie adekwatnych działań nakierowanych w szczególności na zapewnienie:

- bezpieczeństwa pracowników;
- ciągłości działania spółek oraz bezpieczeństwa aktywów finansowych Grupy PZU;

- dodatkowych środków bezpieczeństwa w obszarze cyberzagrożeń oraz bezpieczeństwa fizycznego.

W ramach działającego przy Sztapie Kryzysowym zespołu zadaniowego prowadzony jest monitoring bieżącej sytuacji spółek ukraińskich w tym w zakresie realizacji założeń wypracowanego przez spółki ukraińskie „Planu zarządzania w sytuacji kryzysowej”.

Wprowadzono dodatkowe środki bezpieczeństwa cybernetycznego mitygujące ryzyka o wzrastającym prawdopodobieństwie materializacji. Realizowany jest bieżący, całodobowy monitoring anomalii w obszarze cyberzagrożeń obejmujący zasięgiem także podmioty zależne.

W związku z wprowadzeniem na terenie całego kraju drugiego (do dnia 29.02.2024 obowiązywał stopień trzeci – CHARLIE) stopnia alarmowego CRP (BRAVO-CRP) oraz drugiego stopnia alarmowego (BRAVO), nieprzerwanie od lutego 2022 roku utrzymywany jest podwyższony stan gotowości obszarów bezpieczeństwa fizycznego oraz cybernetycznego.

Ryzyko modeli

Ryzyko modeli, zakwalifikowane jako istotne dla Grupy PZU, zostało zdefiniowane jako ryzyko poniesienia straty finansowej, błędnego oszacowania danych raportowanych do organu nadzoru, podjęcia błędnych decyzji lub utraty reputacji z powodu błędów w opracowaniu, wdrożeniu lub stosowaniu modeli.

Formalny proces identyfikacji i oceny tego ryzyka został wdrożony w spółkach PZU i PZU Życie w celu zapewnienia





wysokiej jakości praktyk dotyczących zarządzania ryzykiem modeli.

Proces zarządzania ryzykiem modeli obejmuje:

- identyfikację ryzyka, która odbywa się poprzez cykliczną identyfikację modeli wykorzystywanych w obszarach objętych procesem (zidentyfikowane modele są poddawane ocenie istotności);
- pomiar ryzyka, który opiera się na wynikach niezależnych walidacji i monitoringów modeli;
- monitorowanie ryzyka, które polega na bieżącej analizie odchylenia realizacji od założonych punktów odniesienia w zakresie ryzyka modeli (m.in. weryfikacji sposobu realizacji zaleceń, weryfikacji czy poziom ryzyka modeli jest akceptowalny z punktu widzenia regulacji wewnętrznych);
- raportowanie ryzyka, które polega na komunikowaniu na odpowiednim poziomie zarządczym rezultatów procesu, w szczególności wyników monitoringów, walidacji i poziomu ryzyka;
- działania zarządcze, które mają na celu ograniczanie poziomu ryzyka modeli; mogą mieć charakter aktywny (np. zalecenia wynikające z przeprowadzonych walidacji) i pasywny (rozwijanie standardów zarządzania modelami i ich ryzykiem).

W podmiotach sektora bankowego, z uwagi na duże znaczenie ryzyka modeli, zarządzanie nim zostało wdrożone w ramach dostosowania do wymogów rekomendacji W KNF. Oba banki Grupy PZU określiły standardy procesu zarządzania ryzykiem modeli, w tym zasady budowy modeli oraz oceny jakości ich działania, zapewniając jednocześnie rozwiązania odpowiadające łaadowi korporacyjnemu.

Ryzyko braku zgodności

Ryzyko braku zgodności rozumiane jest jako ryzyko niedostosowania się lub naruszenia przez PZU, PZU Życie, inne spółki z Grupy PZU lub osoby powiązane do przepisów prawa, regulacji wewnętrznych oraz przyjętych standardów postępowania, w tym norm etycznych. Skutkuje ono lub może skutkować, w szczególności:

- poniesieniem przez Spółkę lub osoby działające w jej imieniu sankcji prawnych;
- powstaniem strat finansowych;
- utratą reputacji lub wiarygodności.

Ryzyko braku zgodności uwzględnia także ryzyko niedostosowania działalności Grupy PZU do zmieniającego się otoczenia prawnego (zarówno w aspekcie tzw. „hard law” jak i „soft law”).

Materializacja tego ryzyka może nastąpić w związku z opóźnieniem wdrożenia lub brakiem jasnych i jednoznacznych przepisów. Może to powodować nieprawidłowości w działalności, a w konsekwencji przyczynić się do wzrostu kosztów (np. kary administracyjne, inne sankcje finansowe), jak i zwiększenia ryzyka utraty reputacji. Z uwagi na szeroki zakres działalności Grupy PZU na ryzyko utraty reputacji ma również wpływ ryzyko sporów sądowych dotyczących przede wszystkim podmiotów ubezpieczeniowych i banków wchodzących w skład Grupy PZU.

PZU i PZU Życie posiadają spójne i jednolite rozwiązania w zakresie bieżącego zarządzania ryzykiem braku zgodności i jego monitorowania.

Identyfikacja, ocena, raportowanie i analiza ryzyka braku zgodności odbywa się na odpowiednich poziomach zarządzania ryzykiem w Spółce, zgodnie z kompetencjami wynikającymi z przyjętych w PZU i PZU Życie regulacji.

Analiza ryzyka braku zgodności w skali PZU i PZU Życie jest realizowana z uwzględnieniem cyklicznej samooceny ryzyka przygotowywanej przez jednostkowe struktury organizacyjne w ramach bieżącego zarządzania ryzykiem w nadzorowanych obszarach. Wyniki samooceny podlegają usystematyzowaniu na bazie wiedzy na temat ryzyka braku zgodności wynikającej z działań podejmowanych przez działającą w PZU i PZU Życie funkcję zgodności z przepisami.

Należą do nich m.in. analizy stanu prawnego i zmian legislacyjnych, rekomendacje nadzorcze, wyniki analiz zgodności, ustalenia z postępowań wyjaśniających w sprawie zgłoszeń i udział w projektach wdrożeniowych dla nowych regulacji.

Wnioski z systemowych analiz ryzyka stanowią jeden z czynników uwzględnianych w planowaniu w PZU i PZU Życie działań i analiz zgodności oraz przedmiot raportowania.

Cyklicznie zestawy raportów dotyczących systemu zarządzania ryzykiem braku zgodności w PZU i PZU Życie są kierowane do Członków Zarządu oraz Rady Nadzorczej.

W I połowie 2024 roku obszar compliance PZU i PZU Życie był zaangażowany w prace nad dostosowaniem do wymogów wynikających z szeregu aktów prawnych, spośród których można wymienić m.in.:

- rewizję dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2009/138/WE z dnia 25 listopada 2009 roku

w sprawie podejmowania i prowadzenia działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej (Wyłączenie II) oraz dyrektywy ustanawiającej ramy na potrzeby prowadzenia działań naprawczych oraz restrukturyzacji i uporządkowanej likwidacji w odniesieniu do zakładów ubezpieczeń i zakładów reasekuracji (IRRD);

- projekt rozporządzenia Komisji Europejskiej ustanawiającego zharmonizowane przepisy dotyczące sztucznej inteligencji (akt w sprawie sztucznej inteligencji „AI Act”);
- dyrektywę PE i Rady 2022/2464 z dnia 14 grudnia 2022 roku w sprawie zmiany rozporządzenia (UE) nr 537/2014, dyrektywy 2004/109/WE, dyrektywy 2006/43/WE oraz dyrektywy 2013/34/UE (Dyrektywa CSRD);
- rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady w sprawie operacyjnej odporności cyfrowej sektora finansowego i zmieniającego rozporządzenia (WE) nr 1060/2009, (UE) nr 648/2012, (UE) nr 600/2014 oraz (UE) nr 909/2014 („DORA”);
- projekt ustawy o zmianie ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych oraz ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej;
- rozporządzenie w sprawie zharmonizowanych przepisów dotyczących sprawiedliwego dostępu do danych i ich wykorzystywania (Akt w sprawie danych);
- pakiet przyjęty przez Komisję Europejską dotyczący inwestycji detalicznych (funkcjonującego jako Retail Investment Strategy: „RIS”);
- ustawę z dnia 26 maja 2023 roku o aplikacji mObywatel;
- pakiet ustawodawczy Komisji Europejskiej dotyczący ram dostępu do danych finansowych (Financial Data Access - FIDA);





- rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/2088 z 27 listopada 2019 roku w sprawie ujawniania informacji związanych ze zrównoważonym rozwojem w sektorze usług finansowych;
- rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2020/852 z dnia 18 czerwca 2020 roku w sprawie ustanowienia ram ułatwiających zrównoważone inwestycje oraz zmieniające rozporządzenie (UE) 2019/2088;
- rozporządzenie delegowane Komisji (UE) 2021/1257 z 21 kwietnia 2021 roku zmieniające rozporządzenia delegowane (UE) 2017/2358 i (UE) 2017/2359 w odniesieniu do uwzględnienia czynników zrównoważonego rozwoju, ryzyk dla zrównoważonego rozwoju i preferencji w zakresie zrównoważonego rozwoju w wymogach w zakresie nadzoru nad produktem i zarządzania nim dla zakładów ubezpieczeń i dystrybutorów ubezpieczeń oraz w przepisach dotyczących prowadzenia działalności i doradztwa inwestycyjnego w odniesieniu do ubezpieczeniowych produktów inwestycyjnych;
- rozporządzenie delegowane Komisji (UE) 2021/1256 z 21 kwietnia 2021 roku zmieniające rozporządzenie delegowane (UE) 2015/35 w odniesieniu do uwzględniania ryzyk dla zrównoważonego rozwoju w zarządzaniu zakładami ubezpieczeń i zakładami reasekuracji;
- rozporządzenie delegowane Komisji (UE) 2022/1288 z 6 kwietnia 2022 roku w zakresie regulacyjnych standardów technicznych dotyczących sposobu prezentacji informacji w odniesieniu do wskaźników zrównoważonego rozwoju;

- dyrektywę PE i Rady w sprawie należytej staranności przedsiębiorstw w zakresie zrównoważonego rozwoju oraz zmieniająca dyrektywę (UE) 2019/1937 (Dyrektywa CSDD);
- ustawę o ochronie sygnalistów z dnia 14 czerwca 2024 roku;
- rekomendacje KNF dotyczące oceny odpowiedniości produktu z elementem inwestycyjnym;
- rekomendację KNF dotyczącą dobrych praktyk na rynku bancassurance (Rekomendacja U), w szczególności w zakresie zapewnienia zgodności oferty produktowej z wymogami rekomendacji dotyczącymi wartości produktu dla klienta .
- stanowisko UKNF dotyczące niektórych aspektów stosowania outsourcingu przez zakłady ubezpieczeń i zakłady reasekuracji.

PZU dba o adekwatne i jednolite standardy rozwiązań compliance we wszystkich podmiotach zależnych Grupy PZU, jak również monitoruje ryzyko braku zgodności w skali całej Grupy PZU. W I półroczu 2024 roku podmioty Grupy PZU posiadały systemy zgodności dostosowane do standardów wyznaczonych przez PZU oraz odpowiednie do ich profilu i skali działalności.

Jednostki ds. compliance poszczególnych podmiotów Grupy PZU odpowiadają za przekazywanie do Biura Compliance PZU pełnej informacji na temat ryzyka braku zgodności. Ich zadaniem jest ocena i pomiar ryzyka braku zgodności oraz podejmowanie i wdrażanie działań zaradczych, które mitygują materializację tego ryzyka.

Najważniejsze kompetencje Biura Compliance w PZU w obszarze ryzyka braku zgodności w Grupie PZU:

- monitorowanie przestrzegania standardów postępowania, w tym norm etycznych, z uwzględnieniem dobrych praktyk przyjętych w Grupie PZU;
- zapewnienie koordynacji i spójnych rozwiązań w zakresie realizacji funkcji zgodności z przepisami i zarządzania ryzykiem braku zgodności w Grupie PZU;
- inicjowanie i rekomendowanie zmian w systemowych rozwiązaniach oraz analizowanych procesach jednostek Grupy PZU, jako efekt analiz compliance;
- ocena ryzyka braku zgodności generowanego na poziomie Grupy PZU oraz realizacji funkcji zgodności w skali Grupy PZU;
- konsultacja oraz wymiana informacji z podmiotami zależnymi Grupy PZU w zakresie zapewnienia spójności procesu identyfikacji i oceny ryzyka braku zgodności;
- przygotowanie i przedkładanie dla Zarządu i Rady Nadzorczej PZU raportów i informacji o charakterze zarządczym dotyczących skuteczności oraz adekwatności funkcji zgodności w Grupie PZU;
- zapewnienie merytorycznego wsparcia i doradztwa podmiotom Grupy PZU przy realizacji czynności z zakresu funkcji compliance;
- konsultacje i współpraca z podmiotami Grupy PZU w celu zapewnienia jednolitych rozwiązań w zakresie realizacji funkcji zgodności z przepisami w Grupie PZU; wypełniania obowiązków raportowych wynikających z ustawy o nadzorze uzupełniającym oraz spójnego stanowiska regulowanych podmiotów zależnych Grupy

PZU przy udzielaniu odpowiedzi na zapytania Komisji Nadzoru Finansowego kierowane systemowo do podmiotów regulowanych;

- wypracowywanie, doskonalenie oraz promowanie wspólnych standardów szkoleniowo-informacyjnych w Grupie PZU;
- analiza i bieżący monitoring stosowania zasad funkcjonowania „chińskich murów”, w związku ze złożonymi przez PZU dodatkowymi zobowiązaniami inwestorskimi w dniu 21 kwietnia 2017 roku (w ramach postępowania z zawiadomienia dot. zamiaru nabycia akcji Banku Pekao).

W I połowie 2024 roku Biuro Compliance w PZU podjęło szereg działań, w celu dalszego dopasowania funkcji compliance do zmieniającego się otoczenia prawnego, z uwzględnieniem aktualnych potrzeb Grupy PZU, m.in. w zakresie związanym ze statusem Grupy PZU jako konglomeratu finansowego oraz utrzymania procesów zapewniających jej adekwatne i efektywne działanie.

Koncentracja ryzyka

W ramach zarządzania poszczególnymi kategoriami ryzyka Grupa PZU identyfikuje, mierzy i monitoruje koncentrację ryzyka. Wypełnieniu obowiązków regulacyjnych, nałożonych na grupy kapitałowe identyfikowane jako konglomeraty finansowe, służy wdrożony w 2020 roku – zgodnie z wymogami ustawy o nadzorze uzupełniającym – model zarządzania znaczącą koncentracją ryzyka w Konglomeracie Finansowym PZU.





Nadzór uzupełniający służy ochronie stabilności finansowej instytucji kredytowych, zakładów ubezpieczeń, zakładów reasekuracji i firm inwestycyjnych, które wchodzi w skład konglomeratu finansowego. Realizowany jest m.in. poprzez badanie poziomu koncentracji ryzyka w konglomeracie finansowym jako całości, a także z perspektywy podmiotów regulowanych wchodzących w jego skład.

Wdrożenie tego modelu służyło zdefiniowaniu zasad zarządzania koncentracją ryzyka oraz wsparciu jednostek zaangażowanych w ten proces, w szczególności poprzez:

- określenie ról i odpowiedzialności poszczególnych uczestników procesu zarządzania znaczącą koncentracją ryzyka;
- wprowadzenie spójnych definicji ryzyk;
- wprowadzenie zasad identyfikacji, pomiaru i oceny ryzyka;
- określenie oczekiwanego profilu ryzyka zaangażowań identyfikowanych jako znacząca koncentracja;
- zdefiniowanie limitów oraz wartości progowych;
- określenie zasad monitorowania znaczącej koncentracji ryzyka;
- wprowadzenie zasad raportowania oraz podejmowania decyzji zarządczych

Regulowane podmioty zależne monitorują i cyklicznie raportują do podmiotu wiodącego w Konglomeracie Finansowym PZU miary i dane niezbędne do identyfikacji koncentracji ryzyka. W przypadku identyfikacji nadmiernej koncentracji ryzyka są wdrażane działania zarządcze na poziomie danego podmiotu lub całego konglomeratu finansowego.

Koncentracja ryzyka jest mierzona i monitorowana w szczególności w następujących przekrojach:

- koncentracja na pojedynczego kontrahenta lub ich grupę;
- koncentracja na poszczególne waluty;
- koncentracja na poszczególne sektory gospodarki;
- koncentracja na kraje;
- koncentracja danego rodzaju aktywów.

Dodatkowo przeprowadzane są testy warunków skrajnych zakładające łączną materializację różnych rodzajów ryzyk.



5.2. System zarządzania ryzykiem

Celem systemu zarządzania ryzykiem Grupy PZU jest zapewnienie wczesnego rozpoznania oraz adekwatnego zarządzania istotnymi ryzykami związanymi z działalnością Grupy PZU oraz jej poszczególnych podmiotów. Zarządzanie ryzykiem jest jednym z najważniejszych procesów wewnętrznych w Grupie PZU. Funkcjonujący w PZU system zarządzania ryzykiem oparty jest na trzech liniach obrony. Jego ramy odzwierciedlają standardy obowiązujące w sektorze ubezpieczeniowym oraz wytyczne zawarte w regulacjach nadzorczych.

Procesy zarządzania ryzykami ESG są wpisane w szerszy proces zarządzania ryzykiem w Grupie PZU. Ryzyka ESG zostały zidentyfikowane również na etapie tworzenia Strategii ESG „Rozwój w równowadze”. Zostały one zaadresowane w zobowiązaniach strategicznych, kluczowych wskaźnikach efektywności oraz inicjatywach strategicznych. Ponadto wybrane ryzyka ESG są uwzględniane w procesie podejmowania decyzji inwestycyjnych oraz w wybranych procesach oceny ryzyka klientów korporacyjnych, które pozwalają ubezpieczycielowi wycenić składkę.

System zarządzania ryzykiem w Grupie PZU

PZU sprawuje nadzór nad systemem zarządzania ryzykiem Grupy PZU na mocy zawartych z podmiotami Grupy porozumień o współpracy i przekazywanych na ich podstawie informacji. Zarządza ryzykiem na poziomie Grupy PZU w ujęciu zagregowanym, zwłaszcza w zakresie wymogów kapitałowych. Podpisane

z podmiotami zależnymi Grupy PZU porozumienia o współpracy umożliwiają pozyskiwanie i przetwarzanie informacji koniecznych do odpowiedniego i efektywnego zarządzania ryzykiem na poziomie Grupy PZU i zapewniają, że różnego rodzaju ryzyka generowane przez poszczególne podmioty Grupy PZU podlegają ocenie i są oparte na tych samych standardach, z uwzględnieniem wymogów i ograniczeń wynikających z obowiązujących przepisów prawa. Główne elementy systemu zarządzania ryzykiem Grupy PZU są wdrożone tak, aby zapewnić spójność sektorową oraz realizację planów strategicznych poszczególnych podmiotów, a także celów biznesowych całej Grupy.

Podstawę funkcjonowania systemu zarządzania ryzykiem w Grupie PZU stanowi „Strategia zarządzania ryzykiem w Grupie PZU”. Dla podmiotów powiązanych, wskazanych w strategii, wprowadzone zostały zasady zarządzania ryzykiem, które stanowią rekomendację PZU w zakresie organizacji systemu zarządzania ryzykiem w podmiotach zależnych. Dodatkowo wydawane są wytyczne szczegółowo regulujące poszczególne procesy w obszarze

zarządzania ryzykiem w podmiotach Grupy PZU. Organy zarządzające spółek Grupy PZU z sektora finansowego są odpowiedzialne za wypełnianie swoich obowiązków zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa krajowego i międzynarodowego, w szczególności za wdrożenie adekwatnego i efektywnego systemu zarządzania ryzykiem.

Podmioty zależne, spoza sektora finansowego, wprowadzają zasady zarządzania ryzykiem obejmujące podział ról i odpowiedzialności oraz katalog ryzyk adekwatny do prowadzonej działalności.

Za ustalenie odpowiedniego poziomu ryzyka w danym podmiocie odpowiedzialny jest organ zarządzający, natomiast jednostka ds. ryzyka raz w roku dokonuje przeglądu procesu zarządzania ryzykiem, w szczególności wielkości apetytu na ryzyko, a wszystkie działania koordynowane są z poziomu Grupy PZU.

System Kontroli Wewnętrznej

Efektywne zarządzanie ryzykiem wspiera wdrożony w PZU System Kontroli Wewnętrznej obejmujący rozwiązania na poziomie trzech linii:

- **I linia** – obejmuje zarządzanie ryzykiem przez właścicieli procesów biznesowych w toku działalności operacyjnej;
- **II linia** – obejmuje zarządzanie ryzykiem przez wyspecjalizowane komórki zajmujące się identyfikacją, pomiarem, monitorowaniem i raportowaniem o ryzyku oraz kontrolą ograniczeń;
- **III linia** – obejmuje audyt wewnętrzny, który przeprowadza niezależne audyty elementów systemu zarządzania ryzykiem oraz procedur kontrolnych.

Proces zarządzania ryzykiem składa się z następujących etapów:

Identyfikacja

Rozpoczyna się wraz z propozycją stworzenia produktu ubezpieczeniowego, nabycia instrumentu finansowego, zmiany procesu operacyjnego, a także z chwilą wystąpienia każdego innego zdarzenia potencjalnie wpływającego na powstanie ryzyka. Proces identyfikacji występuje do momentu wygaśnięcia zobowiązań, należności lub działań związanych z danym ryzykiem. Identyfikacja ryzyka polega na rozpoznaniu rzeczywistych i potencjalnych źródeł ryzyka, następnie analizowanych pod względem istotności.

Pomiar i ocena ryzyka

Przeprowadzane są w zależności od charakterystyki danego typu ryzyka oraz poziomu jego istotności. Pomiar ryzyka przeprowadzają wyspecjalizowane jednostki. Jednostka ds. ryzyka w każdej spółce odpowiada za rozwój narzędzi oraz za pomiar ryzyka w zakresie określającym apetyt na ryzyko, profil ryzyka i tolerancję na ryzyko.

Monitorowanie i kontrola ryzyka

Polega na bieżącym przeglądzie odchyień realizacji od założonych punktów odniesienia (limitów, wartości progowych, planów, wartości z poprzedniego okresu, wydanych rekomendacji i zaleceń).

Raportowanie

Umożliwia efektywną komunikację o ryzyku i wspiera zarządzanie ryzykiem na różnych poziomach decyzyjnych.

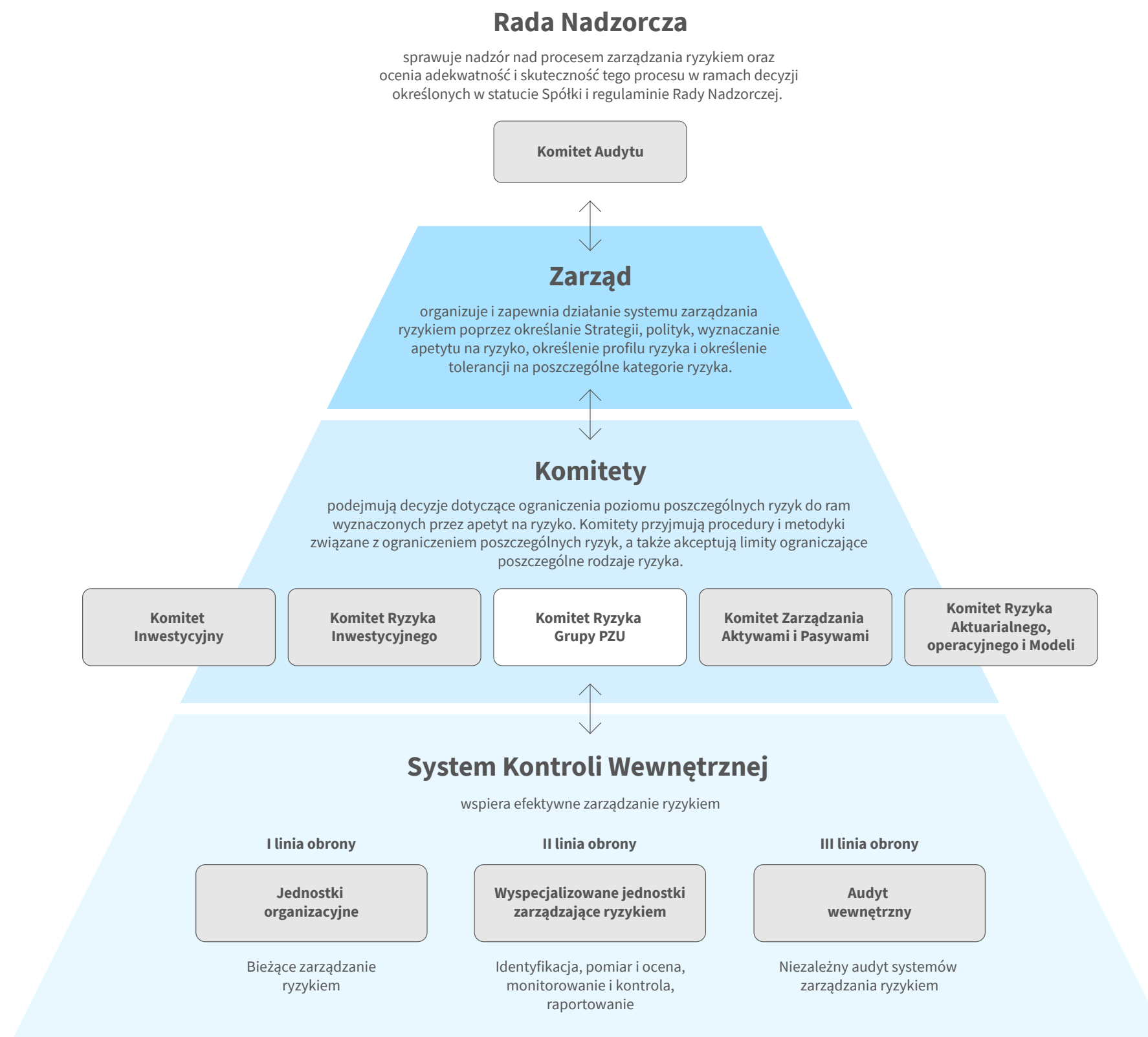
Działania zarządcze

Działania te obejmują m.in.: unikanie ryzyka, transfer ryzyka, ograniczanie ryzyka, akceptację poziomu ryzyka oraz wdrożenie narzędzi wspierających te działania, takich jak limity, programy reasekuracyjne czy regularny przegląd regulacji wewnętrznych i procesów.





Schemat struktury organizacyjnej systemu zarządzania ryzykiem





Apetyt na ryzyko

Apetyt na ryzyko określony jest w Strategii zarządzania ryzykiem w Grupie PZU jako minimalna wartość współczynnika wypłacalności Grupy PZU w ujęciu skonsolidowanym oraz PZU w ujęciu jednostkowym.

Ponadto PZU jako podmiot wiodący w Konglomeracie Finansowym Grupy Kapitałowej PZU zarządza koncentracją ryzyka na poziomie całego konglomeratu. Podmiot wiodący określił zasady zarządzania koncentracją ryzyka, w szczególności przez wprowadzenie zasad identyfikacji, pomiaru i oceny, monitorowania i raportowania znaczącej koncentracji ryzyka oraz podejmowania decyzji zarządczych.

Jednostka ds. audytu wewnętrznego raz w roku przygotowuje „Sprawozdanie roczne z działalności”, które obejmuje w szczególności ocenę systemu kontroli wewnętrznej i systemu zarządzania ryzykiem. Tryb opracowywania i zakres tego sprawozdania uregulowane są w odrębnych przepisach wewnętrznych. Jednostka ds. ryzyka na potrzeby raportu przygotowuje informację na temat adekwatności i efektywności systemu zarządzania ryzykiem.

W 2024 roku kontynuowano inicjatywy służące poprawie identyfikacji, pomiaru i oceny oraz monitorowania ryzyk związanych ze zrównoważonym rozwojem, w szczególności ze zmianami klimatu. Główne ryzyka w tym obszarze to ryzyka transformacji oraz ryzyka fizyczne, które są zarządzane w ramach poszczególnych kategorii ryzyk wskazanych w dalszej części Sprawozdania. Dodatkowo wybrane ryzyka ESG podlegają odrębnej ocenie w ramach procesu identyfikacji i analizy ryzyk oraz identyfikacji ryzyk kluczowych.

Proces zarządzania poszczególnymi kategoriami ryzyka uwzględnia wymagania zrównoważonego rozwoju, także na poziomie podmiotów zależnych Grupy PZU z poszanowaniem przepisów prawa powszechnie obowiązującego oraz określonych w oddzielnych przepisach wewnętrznych Grupy PZU, w tym w Strategii ESG, stanowiącą integralną część Strategii Grupy PZU.

Zarządzanie ryzykiem – spółki zależne

Spójny podział kompetencji i zadań w systemie zarządzania ryzykiem w Grupie PZU i w należących do niej podmiotach sektora finansowego obejmuje cztery poziomy kompetencyjne: Rada Nadzorcza, Zarząd, Komitety oraz poszczególne jednostki operacyjne w ramach trzech linii obrony.

1. Nadzór nad systemami zarządzania ryzykiem w poszczególnych podmiotach sektora finansowego sprawują rady nadzorcze. Do rad nadzorczych w spółkach zależnych, w szczególności w Grupie Alior Banku i Grupie Banku Pekao, PZU desygnuje swoich przedstawicieli.
2. Zarządy podmiotów Grupy PZU są odpowiedzialne za wypełnianie swoich obowiązków zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa krajowego i międzynarodowego, w szczególności za wdrożenie adekwatnego i efektywnego systemu zarządzania ryzykiem. Zarząd organizuje i zapewnia działanie systemu zarządzania ryzykiem przez uchwalanie strategii, polityk, wyznaczanie apetytu na ryzyko, określenie profilu ryzyka i tolerancji na poszczególne kategorie ryzyka.
3. Komitety decydują o ograniczaniu poziomu poszczególnych ryzyk do ram wyznaczonych przez apetyt na ryzyko, przyjmują procedury i metodyki

związane z ograniczaniem poszczególnych ryzyk, a także akceptują limity dla poszczególnych rodzajów ryzyka. W Komitetach zasiadają wybrani członkowie Zarządów.

4. Czwarty poziom kompetencyjny dotyczy działań operacyjnych w ramach poszczególnych jednostek biznesowych podzielonych na trzy tzw. linie obrony.





6. Wyniki i dywidenda

- 6.1. Główne czynniki mające wpływ na osiągnięty wynik finansowy
- 6.2. Dochody i koszty Grupy PZU
- 6.3. Struktura aktywów i pasywów Grupy PZU
- 6.4. Udział segmentów branżowych w tworzeniu skonsolidowanego wyniku
- 6.5. Zarządzanie kapitałem i dywidenda
- 6.6. Rating finansowy





6.1. Główne czynniki mające wpływ na osiągnięty wynik finansowy

W I półroczu 2024 roku zysk netto przypadający na akcjonariuszy jednostki dominującej Grupy PZU wyniósł 2 446 mln zł wobec 2 688 mln zł w I półroczu 2023 roku (spadek o 9,0%). Zysk netto sięgnął 5 636 mln zł i był o 4,7% zł niższy niż w analogicznym okresie 2023 roku, a zysk brutto osiągnął poziom 7 324 mln zł wobec 7 673 mln zł w poprzednim roku.

Zysk z działalności operacyjnej za I półrocze 2024 roku wyniósł 7 319 mln zł i był niższy o 4,6% mln zł w stosunku do wyniku za I półrocze 2023 roku.

Na zmianę zysku z działalności operacyjnej miały w szczególności wpływ:

- niższy wynik w segmencie ubezpieczeń masowych majątkowych (-564 mln zł) - pogorszenie wyniku z usług ubezpieczenia (przy rosnącej sprzedaży zarówno ubezpieczeń komunikacyjnych OC i Auto Casco, jak i pozakomunikacyjnych). Było to związane głównie z wyższą szkodowością, w tym wyższymi zobowiązaniami z tytułu szkód bieżącego roku oraz rozpoznaniem komponentu straty w konsekwencji wzrostu inflacji szkodowej w wysokości przewyższającej amortyzację z bilansu otwarcia;
- niższe wyniki w segmencie działalności bankowej (-49 mln zł) w szczególności ze względu na ujęcie rezerwy na koszty ryzyka prawnego kredytów hipotecznych w walutach obcych na poziomie 270 mln zł względem 48 mln zł w I półroczu 2023 roku

oraz rosnące koszty działania banków w tym głównie koszty pracownicze. Negatywny efekt został częściowo skompensowany wyższym wynikiem odsetkowym związanym z rosnącymi wolumenami kredytowymi w Banku Pekao (pomimo ujęcia w I półroczu 2024 roku kosztów wakacji kredytowych) a w Alior Banku znacznego spadku kosztów z tytułu odsetek związanego z obniżaniem kosztu finansowania;

- spadek wyniku z działalności operacyjnej w segmencie inwestycje (-28 mln zł) głównie w efekcie niższego wyniku portfela nieruchomości komercyjnych ze względu na ubiegłoroczny wyższy przychód z tytułu punktów swapowych od walutowych instrumentów zabezpieczających jak również ujemny wpływ wyceny portfela w segmencie nieruchomości biurowych;
- wyższy wynik z działalności operacyjnej w segmencie ubezpieczeń grupowych i indywidualnie kontynuowanych na życie (+142 mln zł), szczególnie w efekcie wzrostu wyniku z usług ubezpieczenia jak i wyższego wyniku z inwestycji alokowanego do segmentu;

- wzrost wyniku w segmencie krajów bałtyckich (+35 mln zł) spowodowany poprawą wyniku z inwestycji oraz w związku z wyższymi przychodami z umów ubezpieczenia w efekcie wzrostu sprzedaży ubezpieczeń majątkowych, częściowo kompensowanymi wyższymi zobowiązaniami z tytułu szkód roku bieżącego oraz wyższym poziomem amortyzacji kosztów akwizycji i kosztów administracyjnych;
- wyższy wynik z działalności operacyjnej w segmencie ubezpieczeń indywidualnych na życie o charakterze ochronnym (+22 mln zł), głównie w efekcie poprawy wyniku z usług ubezpieczenia;
- wzrost wyniku z działalności operacyjnej w segmencie ubezpieczeń emerytalnych (+15 mln zł), spowodowany głównie wyższym poziomem wynagrodzenia za zarządzanie co wynika z wyższych średnich wartości aktywów netto funduszy w efekcie dobrej sytuacji na rynku kapitałowym;
- wzrost zysku z działalności operacyjnej w segmencie ubezpieczeń korporacyjnych majątkowych (+2 mln zł), jako wypadkowa poprawy wyniku z inwestycji (w szczególności w efekcie wzrostu wymaganego stanu aktywów na pokrycie zobowiązań oraz zakupu do portfela polskich obligacji skarbowych o wysokiej rentowności) częściowo zniwelowanego spadkiem wyniku z usług ubezpieczenia.

W poszczególnych pozycjach wyniku operacyjnego Grupa PZU odnotowała:

- wzrost przychodów z ubezpieczeń o 9,9% – do poziomu 14 295 mln zł, (+1 108 mln zł po uwzględnieniu alokacji składek reasekuracyjnych), w tym wzrost amortyzacji zobowiązań (LRC) w konsekwencji wyższej dynamiki sprzedaży głównie ubezpieczeń pozakomunikacyjnych w obu segmentach ubezpieczeń majątkowych (pozyskanie w drugiej połowie 2023 roku dużych kontraktów) oraz komunikacyjnych Auto Casco (wzrost średniej składki w konsekwencji rosnącej wartości pojazdów, a tym samym sum ubezpieczenia) w mniejszym stopniu ubezpieczeń komunikacyjnych OC (w segmencie ubezpieczeń majątkowych masowych). Wyższe przychody odnotowano w segmencie ubezpieczeń grupowych i indywidualnie kontynuowanych w efekcie wyższego poziomu składek niezbędnych do pokrycia oczekiwanych odszkodowań i świadczeń (+142 mln PLN r/r) w następstwie lepszego dopasowania oczekiwanej użycia świadczeń z ubezpieczeń zdrowotnych (+99,5 mln PLN r/r) do poziomu obserwowanych przebiegów szkodowych oraz w segmencie krajów bałtyckich w efekcie wzrostu sprzedaży ubezpieczeń majątkowych. Wzrost poziomu przychodów z umów ubezpieczenia to również efekt wyższego roku do roku poziomu składki przeznaczonej na pokrycie kosztów akwizycji w konsekwencji rosnącej sprzedaży;





- wyższy poziom kosztów usług ubezpieczenia – wyniosły one 11 945 mln zł, a więc o 2,1% więcej w porównaniu z I półroczem 2023 roku. Koszty skorygowane o kwoty należne od reasekuratorów wzrosły o 1 498 mln zł, a ich zmiana była wypadkową:

- wyższych zobowiązań z tytułu szkód bieżącego roku w tym w szczególności w segmencie ubezpieczeń masowych majątkowych oraz w mniejszym stopniu w segmencie ubezpieczeń grupowych i indywidualnie kontynuowanych na życie i w spółkach bałtyckich;
- w analogicznym okresie 2023 roku rozwiązania rezerwy bez wypłaty w gwarancji kontraktowej w wysokości 60,3 mln zł;
- amortyzacji przepływów pieniężnych z tytułu akwizycji (wpływ zmiany rozkładu sprzedaży po kanałach);
- rozpoznania komponentu straty w segmencie ubezpieczeń majątkowych masowych w konsekwencji wzrostu inflacji szkodowej w wysokości przewyższającej amortyzację z bilansu otwarcia;
- wyższych kosztów administracyjnych przypisanych do działalności ubezpieczeniowej w segmentach działalności ubezpieczeniowej w Polsce w związku ze wzrostem kosztów informatycznych i osobowych oraz kosztów własnych (w efekcie wzrostu minimalnego i przeciętnego wynagrodzenia);

- wyższe o 1,0% dochody z działalności lokacyjnej bez uwzględnienia kosztów odsetkowych i 5,8% wyższe dochody po uwzględnieniu kosztów odsetkowych¹ (wzrost z 9 251 mln zł do 9 789 mln zł). Wzrost dotyczył dochodów z lokat wygenerowanych na działalności bankowej i związany był w szczególności ze wzrostem wyniku odsetkowego obu banków w tym w Banku Pekao w związku z wyższymi wolumenami kredytowymi i stabilnym poziomem marży odsetkowej, pomimo ujęcia kosztów wakacji kredytowych w kwocie 234 mln zł. W Alior Banku wzrost wyniku odsetkowego jest konsekwencją znacznego spadku kosztów z tytułu odsetek związanego z obniżaniem kosztu finansowania, częściowo skompensowany utworzeniem rezerwy na koszt „wakacji kredytowych” w kwocie 86 mln zł oraz stosunkowo mniejszym spadkiem przychodów z tytułu odsetek związanym z obniżeniem stóp procentowych. Jednocześnie odnotowano spadek dochodów z działalności lokacyjnej, z wyłączeniem działalności bankowej². Były one niższe niż w porównywalnym okresie 2023 roku głównie na skutek spadku wyników z działalności inwestycyjnej na portfelu aktywów stanowiących pokrycie produktów inwestycyjnych oraz niższego wyniku portfela nieruchomości ze względu na ubiegłoroczny wyższy przychód z tytułu punktów swapowych od walutowych instrumentów zabezpieczających jak również ujemny wpływ wyceny portfela w segmencie nieruchomości biurowych. Wpływ powyższych czynników został częściowo zniwelowany wyższym wynikiem portfeli:

1) w tym: przychody odsetkowe wyliczone przy zastosowaniu efektywnej stopy procentowej, pozostałe przychody netto z inwestycji, wynik z tytułu zaprzestania ujmowania instrumentów finansowych i inwestycji, zmiana wartości odpisów na oczekiwane straty kredytowe i odpisów z tytułu utraty wartości instrumentów finansowych, zmiana netto wartości godziwej aktywów i zobowiązań wycenianych w wartości godziwej, koszty odsetkowe

2) działalność bankowa: dane Banku Pekao i Alior Banku

- Private Equity ze względu na poprawę koniunktury na rynku technologicznym, który stanowi istotną część portfela oraz wejście znacznej części funduszy portfelowych w fazę mocnego wzrostu;
- obligacji skarbowych wycenianych w wartości godziwej przez inne całkowite dochody ze względu na zakup do portfela polskich obligacji skarbowych o wysokiej rentowności;

Niższe wyniki z działalności inwestycyjnej na portfelu aktywów stanowiących pokrycie produktów inwestycyjnych nie mają wpływu na łączny wynik netto Grupy PZU, ponieważ są równoważone przez przychody i koszty finansowe z ubezpieczeń;

- wzrost wyniku z tytułu prowizji i opłat do 1 851 mln zł wobec 1 805 mln zł w I półroczu 2023 roku związany głównie ze wzrostem przychodów za zarządzanie funduszy inwestycyjnych w związku z rosnącym poziomem aktywów pod zarządzaniem;
- zmianę ujemnego salda pozostałych przychodów i kosztów operacyjnych – do 1 362 mln zł wobec 1 400 mln zł w I półroczu 2023 roku. Zmiana była głównie związana z niższymi kosztami nieprzypisanymi w działalności ubezpieczeniowej oraz kosztami darowizn. Dodatkowo, w I półroczu 2024 roku odnotowano wyższe o 30 mln zł obciążenia z tytułu wpłat do Bankowego Funduszu Gwarancyjnego, natomiast obciążenie z tytułu podatku od instytucji finansowych wzrosło łącznie z 741 mln zł w I półroczu 2023 roku do 779 mln zł w I półroczu 2024 roku (to rezultat wzrostu aktywów będących przedmiotem opodatkowania, a nie stawki podatku).

Wynik operacyjny Grupy PZU w I półroczu 2024 roku (w mln zł)

Zysk z działalności operacyjnej I połowa 2023	7 669
Przychody z ubezpieczeń brutto	1 282
Alokacja składek reasekuracyjnych	(174)
Odszkodowania i świadczenia netto	(1 202)
Koszty administracyjne	(96)
Koszty akwizycji	(200)
Przychody i koszty finansowe	35
Wynik netto na działalności inwestycyjnej*	137
Wynik z tytułu prowizji i opłat	46
Koszty działania banków	(395)
Koszty odsetkowe	401
Koszty ryzyka prawnego wal. kredytów hipotecznych	(222)
Pozostałe przychody i koszty operacyjne	38
Zysk z działalności operacyjnej I połowa 2024	7 319

*) bez uwzględniania kosztów odsetkowych





Podstawowe wielkości ze skonsolidowanego rachunku zysków i strat	1 stycznia - 30 czerwca 2023*	1 stycznia - 30 czerwca 2024
	w mln zł	w mln zł
Wynik z usług ubezpieczenia przed reasekuracją	1 309	2 350
Przychody z ubezpieczeń	13 013	14 295
Koszty usług ubezpieczenia	(11 704)	(11 945)
Przychody lub koszty z tytułu umów reasekuracji	681	(750)
Alokacja składek reasekuracyjnych	(724)	(898)
Kwoty należne od reasekuratorów	1 405	148
Wynik z usług ubezpieczenia	1 990	1 600
Przychody i koszty finansowe z ubezpieczeń	(883)	(928)
Przychody i koszty finansowe z reasekuracji	10	90
Wynik z tytułu prowizji i opłat	1 805	1 851
Wynik netto na działalności inwestycyjnej**	13 737	13 874
Koszty działania banków	(3 056)	(3 451)
Koszty ryzyka prawnego dotyczącego walutowych kredytów hipotecznych	(48)	(270)
Koszty odsetkowe	(4 486)	(4 085)
Pozostałe przychody i koszty operacyjne	(1 400)	(1 362)
Zysk (strata) z działalności operacyjnej	7 669	7 319
Udział w wynikach finansowych netto jednostek wycenianych metodą praw własności	4	5
Zysk (strata) brutto	7 673	7 324
Podatek dochodowy	(1 757)	(1 688)
Zysk (strata) netto	5 916	5 636
Zyski (straty) netto przypisane właścicielom jednostki dominującej	2 688	2 446

*) dane przekształcone

**) w tym: przychody odsetkowe wyliczone przy zastosowaniu efektywnej stopy procentowej, pozostałe przychody netto z inwestycji, wynik z tytułu zaprzestania ujmowania instrumentów finansowych i inwestycji, zmiana wartości odpisów na oczekiwane straty kredytowe i odpisów z tytułu utraty wartości instrumentów finansowych, zmiana netto wartości godziwej aktywów i zobowiązań wycenianych w wartości godziwej





6.2. Dochody i koszty Grupy PZU

Przychody z ubezpieczeń

W I półroczu 2024 roku przychody z ubezpieczeń Grupy PZU osiągnęły wartość 14 295 mln zł, czyli o 9,9% (+1 282 mln zł) więcej niż w I półroczu 2023 roku. Na zmianę poziomu przychodów z ubezpieczeń największy wpływ miały:

- wzrost o 537 mln zł (+9,3% r/r, do poziomu 6 308 mln zł) przychodów z ubezpieczeń w segmencie ubezpieczeń majątkowych masowych i o 531 mln zł po uwzględnieniu alokacji składek reasekuracyjnych, w tym wzrost amortyzacji zobowiązań z tytułu pozostałego okresu świadczenia usług (LRC) w konsekwencji wyższej dynamiki sprzedaży ubezpieczeń pozakomunikacyjnych, komunikacyjnych Auto Casco (wzrost średniej składki w konsekwencji rosnącej wartości pojazdów oraz liczby umów ubezpieczenia) oraz w mniejszym stopniu OC komunikacyjnych. Wyższy poziom przychodów z umów ubezpieczenia to również efekt wyższego r/r poziomu składki przeznaczonej na pokrycie kosztów akwizycji w konsekwencji rosnącej sprzedaży przy jednoczesnym wzroście kosztów prowizji, wynikającym ze zmian rozkładu sprzedaży po kanałach;
- wzrost o 344 mln zł (+17,6% r/r, do poziomu 2 298 mln zł) przychodów w segmencie ubezpieczeń majątkowych korporacyjnych – w tym amortyzacji zobowiązań z tytułu pozostałego okresu

świadczenia usług (LRC) (+322 mln zł) głównie w efekcie wyższej dynamiki sprzedaży ubezpieczeń pozakomunikacyjnych (efekt pozyskania w drugiej połowie 2023 roku dużych kontraktów) oraz komunikacyjnych Auto Casco (wzrost średniej składki jak również wzrostu liczby umów). Po uwzględnieniu alokacji składek reasekuracyjnych przychody wzrosły o 179 mln zł. Wyższy poziom przychodów z umów ubezpieczenia to również efekt wyższego r/r poziomu składki przeznaczonej na pokrycie kosztów akwizycji w konsekwencji rosnącej sprzedaży;

- wyższe przychody z ubezpieczeń w segmencie ubezpieczeń grupowych i indywidualnie kontynuowanych na życie (o 216 mln zł r/r) w efekcie wyższego poziomu składki niezbędnej na pokrycie oczekiwanych w następstwie lepszego dopasowania oczekiwanej utylizacji świadczeń z ubezpieczeń zdrowotnych (+99,5 mln PLN r/r) do poziomu obserwowanych przebiegów szkodowych

Przychody z ubezpieczeń Grupy PZU w I półroczu 2024 roku (w mln zł)

14 295



oraz wyższego poziomu przychodów na pokrycie oczekiwanych kosztów oraz wyższego poziomu przychodów na pokrycie oczekiwanych kosztów i rosnących kosztów akwizycji;

- wyższy poziom przychodów z ubezpieczeń w segmencie krajów bałtyckich (wzrost przychodów o 111 mln zł r/r, wzrost przychodów po uwzględnieniu alokacji składek reasekuracyjnych o 108 mln zł) w efekcie wzrostu sprzedaży w ubezpieczeniach majątkowych i pozostałych osobowych w tym ubezpieczeń majątkowych;
- wzrost przychodów z ubezpieczeń w segmencie ubezpieczeń indywidualnych o charakterze ochronnym (o 51 mln zł r/r) w wyniku wyższego uwolnienia marży kontraktowej w głównych grupach produktów. Efekt został wzmocniony przez wyższy poziom przypisania składek przeznaczonych na pokrycie kosztów oraz oczekiwanych odszkodowań i świadczeń.

Wynik z tytułu prowizji i opłat

W I półroczu 2024 roku wynik z tytułu prowizji i opłat wyniósł 1 851 mln zł i był o 46 mln zł, a więc o 2,5% wyższy niż w analogicznym okresie 2023 roku. Na wysokość przychodów złożyły się głównie:

- przychody netto z tytułu prowizji i opłat w działalności bankowej – w wysokości 1 508 mln zł, niższe o 28 mln zł, a więc -1,8% w stosunku do poprzedniego roku w tym głównie w związku ze spadkiem przychodów z tytułu marży na transakcjach walutowych z klientami;
- przychody z tytułu ubezpieczeń emerytalnych – w wysokości 85 mln zł, wyższe o 16 mln zł, a więc 23,2%, w stosunku do analogicznego okresu

poprzedniego roku głównie w związku ze wzrostem poziomu wynagrodzenia za zarządzanie co wynika z wyższych średnich wartości aktywów netto funduszy w efekcie dobrej sytuacji na rynku kapitałowym;

- przychody i opłaty od funduszy i towarzystw funduszy inwestycyjnych – w wysokości 256 mln zł, wyższe o 58 mln zł, a więc o 29,3%, w stosunku do I półrocza 2023 roku w tym w związku ze wzrostem przychodów za zarządzanie w efekcie osiągnięcia wyższego poziomu zarządzanych aktywów.

Wynik z tytułu prowizji i opłat w I półroczu 2024 roku (w mln zł)

1 851



Wynik netto na działalności inwestycyjnej i koszty odsetkowe

Wynik netto na działalności inwestycyjnej z uwzględnieniem kosztów odsetkowych bez Banku Pekao i Alior Banku wyniósł 1 461 mln zł w I półroczu 2024 roku i był niższy o 82 mln zł niż w porównywalnym okresie poprzedniego roku. Niższy poziom wyniku na działalności inwestycyjnej z wyłączeniem działalności bankowej dotyczył w szczególności spadku o 115 mln zł wyników wygenerowanych na portfelu aktywów stanowiącym pokrycie ubezpieczeń o charakterze



inwestycyjnym, który nie ma wpływu na łączny wynik netto Grupy PZU, ponieważ jest równoważony przez przychody i koszty finansowe z ubezpieczeń. Jednocześnie odnotowano wzrost wyników z wyłączeniem działalności bankowej oraz portfela aktywów na pokrycie ubezpieczeń o charakterze inwestycyjnym, co było spowodowane polepszeniem wyniku przede wszystkim następujących portfeli:

- Private Equity ze względu na poprawę koniunktury na rynku technologicznym, który stanowi istotną część portfela oraz wejście znacznej części funduszy portfelowych w fazę mocnego wzrostu;
- obligacji skarbowych wycenianych w wartości godziwej przez inne całkowite dochody ze względu na zakup do portfela polskich obligacji skarbowych o wysokiej rentowności.

Powyzsze wzrosty zostały częściowo skompensowane niższym wynikiem z tytułu wyceny portfela nieruchomości, a także spadkiem w porównaniu z I półroczem 2023 roku przychodów z tytułu punktów swapowych od walutowych instrumentów zabezpieczających.

Wynik na pozostałych przychodach i kosztach operacyjnych

Saldo pozostałych przychodów i kosztów operacyjnych było w I półroczu 2024 roku ujemne i wyniosło 1 362 mln zł wobec także ujemnego salda wynoszącego 1 400 mln zł w analogicznym okresie 2023 roku. Na zmianę salda miały wpływ następujące czynniki:

- niższe o 17 mln zł koszty nieprzypisane do działalności ubezpieczeniowej;

- niższy o 35 mln zł poziom darowizn;
- wyższe o 30 mln zł opłaty do Bankowego Funduszu Gwarancyjnego, łączne obciążenie banków w I półroczu 2024 roku wzrosło do 279 mln zł;
- większe obciążenie podatkiem od instytucji finansowych – wzrosło dla Grupy PZU (działalności ubezpieczeniowej i bankowej łącznie) z 741 mln zł w I półroczu 2023 roku do 779 mln zł w analogicznym okresie 2024 roku.

Koszty usług ubezpieczenia Grupy PZU

Koszty usług ubezpieczenia osiągnęły wartość 11 945 mln zł, co oznacza wzrost o 241 mln zł tj. 2,1% względem I półrocza 2023 roku. Koszty skorygowane o kwoty należne od reasekuratorów wzrosły o 1 498 mln zł, a ich zmiana była wypadkową:

- w segmencie ubezpieczeń masowych majątkowych wyższych zobowiązań z tytułu szkód bieżącego roku oraz kosztów, w tym: amortyzacji kosztów akwizycji (wpływ rosnącego udziału w portfelu kanału multiagencyjnego), rozpoznania komponentu straty w konsekwencji wzrostu częstości zdarzeń oraz inflacji szkodowej w wysokości przewyższającej amortyzację z bilansu otwarcia;
- w segmencie ubezpieczeń korporacyjnych majątkowych uwolnienia niższej nadwyżki rezerw szkodowych netto z lat ubiegłych ponad bieżącą prognozowaną wartość (w analogicznym okresie 2023 roku wpływ rozwiązania rezerwy bez wypłaty w gwarancji kontraktowej w wysokości 60,3 mln zł), wyższych zobowiązań z tytułu szkód bieżącego roku oraz wyższej amortyzacji kosztów akwizycji;

Segmenty ubezpieczeń (mln zł)	Przychody z ubezpieczeń	
	1 stycznia - 30 czerwca 2023	1 stycznia - 30 czerwca 2024
RAZEM	13 013	14 295
Razem ub. Majątkowe i osobowe – Polska	7 725	8 606
Ubezpieczenia masowe Polska	5 771	6 308
OC komunikacyjne	2 106	2 211
AC komunikacyjne	1 590	1 781
Inne produkty	2 075	2 316
Ubezpieczenia korporacyjne - Polska	1 954	2 298
OC komunikacyjne	323	315
AC komunikacyjne	445	488
Inne produkty	1 186	1 495
Razem ubezpieczenia na życie – Polska	3 994	4 263
Ubezpieczenia grupowe i indywidualnie kontynuowane – Polska	3 634	3 850
Ubezpieczenia indywidualne - Polska	311	362
Ubezpieczenia o charakterze inwestycyjnym - Polska	49	51
Razem ub. Majątkowe i osobowe - Ukraina i Kraje bałtyckie	1 252	1 389
Ukraina ub. majątkowe i osobowe	79	105
Kraje bałtyckie ub. majątkowe i osobowe	1 172	1 284
Razem ub. na życie - Ukraina i Kraje bałtyckie	42	38
Ukraina ub. na życie	20	16
Kraje bałtyckie ub. na życie	22	22





- wyższych odszkodowań i świadczeń bieżącego okresu w segmencie ubezpieczeń grupowych i indywidualnie kontynuowanych na życie wskutek utrzymującej się wysokiej utylizacji świadczeń z ubezpieczeń zdrowotnych oraz wyższego r/r utworzenia komponentu straty dla grupowych ubezpieczeń zdrowotnych w konsekwencji spowolnienia procesu retaryfikacji składek w otoczeniu wysokiej inflacji usług medycznych;
- wyższych zobowiązań z tytułu szkód bieżącego roku w segmencie krajów bałtyckich na skutek wzrostu wartości portfela, kosztów administracyjnych przypisanych do działalności ubezpieczeniowej oraz amortyzacji kosztów akwizycji;
- wyższych zobowiązań z tytułu szkód bieżącego roku, kosztów w tym amortyzacji kosztów akwizycji w segmencie ubezpieczeń indywidualnych na życie o charakterze ochronnym;
- wyższych kosztów administracyjnych przypisanych do działalności ubezpieczeniowej w segmentach działalności ubezpieczeniowej w Polsce w związku ze wzrostem kosztów osobowych oraz kosztów nieruchomości (usług najmu) i informatycznych.

Przychody i koszty finansowe z ubezpieczeń Grupy PZU

Przychody i koszty finansowe z ubezpieczeń wyniosły w I półroczu 2024 roku -928 mln zł względem -883 mln zł w analogicznym okresie 2023 roku (po uwzględnieniu przychodów i kosztów finansowych z reasekuracji osiągnęły odpowiednio wartość -838 mln zł i -873 mln zł). Na spadek kosztów wpływ miała w szczególności niższa wycena zobowiązań z tytułu umów ubezpieczenia o charakterze inwestycyjnym.

Koszty działania banków

Koszty działania banków wyniosły w I półroczu 2024 roku 3 451 mln zł względem 3 056 mln zł w analogicznym okresie 2023 roku co oznacza wzrost o 395 mln zł rok do roku. Na wzrost kosztów wpływ miały w szczególności wyższe koszty osobowe (indeksacja wynagrodzeń) w obu bankach oraz wyższe koszty usług informatycznych i marketingowych w Alior Banku.

Koszty ryzyka prawnego dotyczącego walutowych kredytów hipotecznych

Koszty ryzyka prawnego dotyczącego walutowych kredytów hipotecznych wzrosły w I półroczu 2024 roku do 270 mln zł względem 48 mln zł w analogicznym okresie 2023 roku w tym w związku z utworzeniem dodatkowych rezerw wynikających z aktualizacji parametrów kalkulacji rezerwy na przedmiotowe kredyty (prawdopodobieństwa przegrania sporów sądowych oraz rozkładu możliwych wyroków) i odzwierciedlających obecny stan w zakresie orzecznictwa sądowego w wysokości 243 mln zł przez Bank Pekao i 28 mln zł w Alior Bank.

Czynniki i zdarzenia nietypowe wpływające na wynik

W I półroczu 2024 roku wynik Grupy PZU został obciążony efektami jednorazowymi związanymi z działalnością bankową w tym:

- kosztami ryzyka prawnego kredytów hipotecznych w walutach obcych w Banku Pekao w wysokości 243 mln zł;

- kosztami związanymi z modyfikacją umów kredytów hipotecznych złotych udzielonych konsumentom z tytułu zawieszenia przez nich spłat kredytu (tzw. wakacje kredytowe) w wysokości 234 mln zł w Banku Pekao i 86 mln zł w Alior Bank.

W analogicznym okresie ubiegłego roku wynik Grupy PZU został obciążony kosztami ryzyka prawnego kredytów hipotecznych w walutach obcych w Banku Pekao w wysokości 45 mln zł.





6.3. Struktura aktywów i pasywów Grupy PZU

30 czerwca 2024 roku suma aktywów Grupy PZU wynosiła 482 272 mln zł i była o 14 327 mln zł wyższa w porównaniu ze stanem na koniec 2023 roku.

Aktywa

46,8% aktywów Grupy podobnie jak na koniec 2023 roku stanowiły należności od klientów z tytułu kredytów. Ich saldo sięgnęło 225 637 mln zł. Zwiększyło się w porównaniu z końcem 2023 roku o 6 763 mln zł głównie w związku z rosnącym poziomem kredytów na nieruchomości mieszkaniowe dla klientów detalicznych.

44,7% aktywów (wobec 44,6% na koniec 2023 roku) stanowiły lokaty: inwestycyjne aktywa finansowe, nieruchomości inwestycyjne, pochodne instrumenty finansowe i aktywa stanowiące zabezpieczenie zobowiązań. Wyniosły łącznie 215 336 mln zł i były wyższe o 6 802 mln zł w porównaniu do stanu na koniec poprzedniego roku. Wzrost wartości lokat dotyczył głównie działalności bankowej w tym instrumentów dłużnych w Banku Pekao. Z wyłączeniem banków portfel lokat wzrósł w związku z napływem środków ze składki w związku z rozwojem biznesu jak również wypracowanym wynikiem inwestycyjnym.

2,2% aktywów (wobec 2,3% na koniec 2023 roku) stanowiły aktywa trwałe w postaci wartości

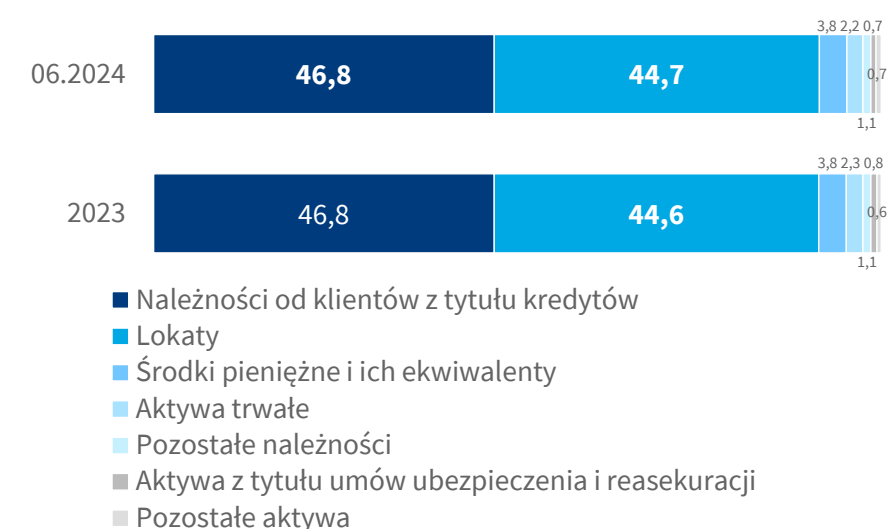
niematerialnych i prawnych, wartości firmy oraz rzeczowych aktywów trwałych. Wyniosły 10 532 mln zł i były o 118 mln zł niższe niż na koniec 2023 roku. Spadek dotyczył rzeczowych aktywów trwałych oraz wartości firmy.

3,8% aktywów na 30 czerwca 2024 i na koniec 2023 roku stanowiły środki pieniężne i ich ekwiwalenty. Ich wartość wyniosła 18 443 mln zł i była o 741 mln zł wyższa niż na koniec 2023 roku. Zdecydował o tym głównie wzrost salda środków pieniężnych na rachunkach bankowych w Banku Pekao.

1,1% aktywów (wobec 1,1% na koniec 2023 roku) stanowiły należności Grupy PZU, w tym należności z tytułu bieżącego podatku dochodowego. Wyniosły 5 181 mln zł i były o 65 mln zł niższe niż na koniec 2023 roku. Spadek wynikał przede wszystkim z niższej wartości należności z tytułu rozliczeń kart płatniczych.

0,1% aktywów na 30 czerwca 2024 i na koniec 2023 roku stanowiły aktywa przeznaczone do sprzedaży. Ich saldo spadło na koniec czerwca 2024 roku o 36 mln zł – do 585 mln zł. Dotyczyło w szczególności nieruchomości

Struktura aktywów Grupy PZU (w %)



przeznaczonych do sprzedaży przez fundusze inwestycyjne sektora nieruchomości ze względu na osiągnięcie przewidywanego horyzontu inwestycyjnego.

Pasywa

Na 30 czerwca 2024 roku skonsolidowane kapitały własne Grupy PZU osiągnęły wartość 58 188 mln zł, a więc o 2 364 mln zł mniej niż na koniec 2023 roku.

Wartość udziałów niekontrolujących spadła o 1 294 mln zł – do 29 221 mln zł. Było to wypadkową przeznaczenia na wypłatę dywidendy przez Pekao 5 039 mln zł oraz Alior Bank 577 mln zł (w tym dla udziałowców

mniejszościowych 4 424 mln zł) oraz zysku przypisanego akcjonariuszom niekontrolującym w wysokości 3 190 mln zł (wypracowanego przez Alior Bank i Bank Pekao).

Kapitały przypadające udziałowcom jednostki dominującej spadły o 1 070 mln zł do poziomu 28 967 mln zł. Jest to wypadkowa podziału zysku PZU za 2023 rok w kwocie 3 983 mln zł powiększonego o kwotę 854 mln zł przeniesioną z kapitału zapasowego utworzonego z zysku netto za rok zakończony 31 grudnia 2022 roku, w tym przeznaczony na wypłatę dywidendy 3 748 mln zł. Zostało to częściowo skompensowane wypracowanym w I półroczu 2024 roku wynikiem netto przypisanym właścicielom jednostki dominującej w wysokości 2 446 mln zł.

65,8% pasywów Grupy stanowiły na 30 czerwca 2024 roku zobowiązania wobec klientów z tytułu depozytów. Wyniosły 317 318 mln zł i były o 13 537 mln zł wyższe niż na koniec 2023 roku. Miał na to wpływ głównie wzrost depozytów bieżących i terminowych w Banku Pekao.

30 czerwca 2024 roku Grupa PZU posiadała zobowiązania z tytułu własnych dłużnych papierów wartościowych w wysokości 15 299 mln zł, w tym:

- 13 500 mln zł z tytułu obligacji wyemitowanych przez Bank Pekao i Alior Bank;
- 766 mln zł z tytułu certyfikatów depozytowych wyemitowanych przez Alior Bank;





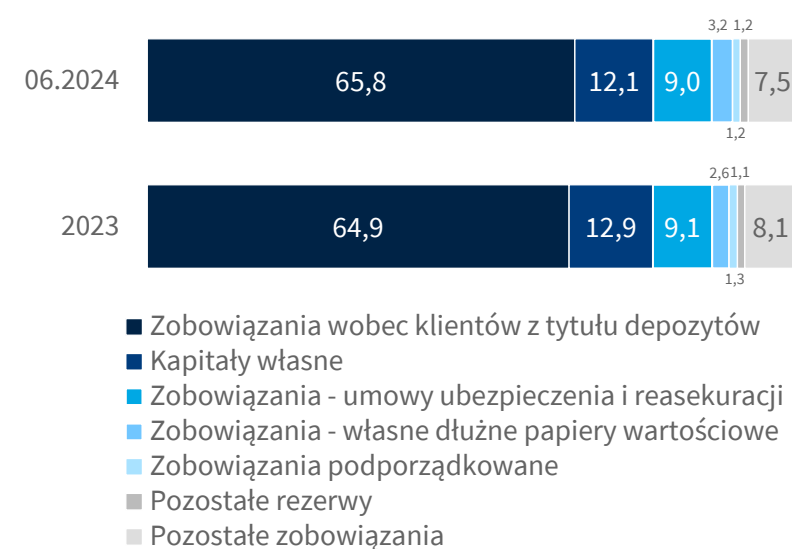
- 1 033 mln zł z tytułu listów zastawnych wyemitowanych przez Bank Pekao.

Zobowiązania podporządkowane Grupy PZU na 30 czerwca 2024 roku osiągnęły wartość 5 863 mln zł, o 303 mln zł mniej niż na koniec 2023 roku.

Wartość zobowiązań z tytułu umów ubezpieczenia netto na koniec czerwca 2024 roku wyniosła 43 408 mln zł i stanowiła 9,0% sumy pasywów. W porównaniu do 31 grudnia 2023 roku stan tych zobowiązań wzrósł o 1 045 mln zł.

4,0% pasywów na koniec czerwca 2024 roku stanowiły inne zobowiązania w wysokości 19 305 mln zł. Były o 2 325 mln zł wyższe niż na koniec 2023 roku. Na zmianę salda wpłynęły przede wszystkim zobowiązania wobec akcjonariuszy PZU z tytułu dywidend.

Struktura pasywów Grupy PZU (w %)



Rachunek przepływów pieniężnych

Przepływy pieniężne netto na 30 czerwca 2024 roku osiągnęły wartość 758 mln zł i wzrosły o 2 399 mln zł w porównaniu do analogicznego okresu poprzedniego roku. Wzrost dotyczył w szczególności przepływów pieniężnych netto z działalności inwestycyjnej.

Istotne pozycje pozabilansowe

Wartość zobowiązań warunkowych na 30 czerwca 2024 roku wynosiła 83 228 mln zł i wzrosła w stosunku do końca 2023 roku o 2 555 mln zł. Na saldo złożyły się przede wszystkim następujące pozycje:

- 5 437 mln zł zobowiązań warunkowych z tytułu limitów odnawialnych w rachunkach ROR i kart kredytowych;
- 55 293 mln zł zobowiązań z tytułu kredytów i pożyczek w transzach;
- 9 669 mln zł zobowiązań w postaci udzielonych poręczeń i gwarancji;
- 6 956 mln zł zobowiązania z tytułu faktoringu.



6.4. Udział segmentów branżowych w tworzeniu skonsolidowanego wyniku

Na potrzeby zarządzania Grupą PZU wyodrębniono następujące segmenty branżowe:

- ubezpieczenia korporacyjne (majątkowe i pozostałe osobowe) – szeroki zakres oferowanych przez PZU, TUW PZUW i Polski Gaz TUW ubezpieczeń majątkowych, odpowiedzialności cywilnej i komunikacyjnych, dostosowanych do potrzeb klienta i z indywidualną wyceną ryzyka;
- ubezpieczenia masowe (majątkowe i pozostałe osobowe) – ubezpieczenia majątkowe, wypadkowe, odpowiedzialności cywilnej i komunikacyjne, które PZU i LINK4 oferują klientom indywidualnym oraz podmiotom z sektora małych i średnich firm;
- ubezpieczenia grupowe i indywidualnie kontynuowane o charakterze ochronnym (ubezpieczenia na życie) – ubezpieczenia grupowe, kierowane przez PZU Życie do grup pracowników oraz innych grup formalnych (np. związki zawodowe), w ramach których do umowy ubezpieczenia przystępują osoby pozostające w stosunku prawnym z ubezpieczającym (np. pracodawcą, związkiem zawodowym) oraz ubezpieczenia indywidualnie kontynuowane, gdzie ubezpieczający nabył prawo do indywidualnej kontynuacji w fazie grupowej;
- ubezpieczenia indywidualne o charakterze ochronnym (ubezpieczenia na życie) – ubezpieczenia oferowane przez PZU Życie klientom indywidualnym,

w ramach których umowa ubezpieczenia dotyczy konkretnego ubezpieczonego a ubezpieczony podlega indywidualnej ocenie ryzyka;

- ubezpieczenia na życie o charakterze inwestycyjnym - ubezpieczenia typu unit-linked, gdzie występuje znaczące ryzyko ubezpieczeniowe (umowy inwestycyjne niebędące kontraktami inwestycyjnymi);
- inwestycje – segment obejmuje lokaty wolnych środków rozumianych jako nadwyżka portfela lokat nad poziom alokowany na pokrycie zobowiązań ubezpieczeniowych PZU i PZU Życie oraz wynik operacyjny TFI PZU;
- ubezpieczenia emerytalne – segment obejmuje przychody i koszty funduszy emerytalnych PZU OFE;
- bankowy – szeroki zakres produktów bankowych oferowanych klientom korporacyjnym i indywidualnym przez Bank Pekao i Alior Bank;
- kraje bałtyckie – ubezpieczenia majątkowe i pozostałe osobowe oraz na życie świadczone na terenie Litwy, Łotwy i Estonii;
- Ukraina – ubezpieczenia majątkowe i pozostałe osobowe oraz na życie świadczone na terenie Ukrainy;
- kontrakty inwestycyjne – składają się na nie produkty PZU Życie nietransferujące istotnego ryzyka ubezpieczeniowego i niespełniające definicji kontraktu ubezpieczeniowego; są to niektóre

produkty z gwarantowaną stopą zwrotu i w formie ubezpieczeniowego produktu kapitałowego unit-linked;

- pozostałe – jednostki objęte konsolidacją i niezakwalifikowane do żadnego z wymienionych segmentów.

Ubezpieczenia korporacyjne

Zysk z działalności operacyjnej w segmencie ubezpieczeń korporacyjnych w pierwszym półroczu 2024 roku wyniósł 487 mln zł, a więc o 2 mln zł, czyli 0,4% więcej w porównaniu do analogicznego okresu 2023 roku. Poprawa wyniku z działalności operacyjnej to wypadkowa wzrostu wyniku z inwestycji (+22 mln zł r/r) oraz pogorszenia wyniku z usług ubezpieczenia (-18 mln zł r/r po uwzględnieniu udziału reasekuratorów).

Na poziom wyniku miały wpływ przede wszystkim:

- **wzrost przychodów z ubezpieczeń** w stosunku do analogicznego okresu 2023 roku o 344 mln zł, tj.: +17,6% r/r (+179 mln zł r/r po uwzględnieniu alokacji składek reasekuracyjnych). W ramach przychodów odnotowano wzrost amortyzacji zobowiązań (LRC) w konsekwencji wyższej dynamiki sprzedaży ubezpieczeń pozakomunikacyjnych oraz Auto Casco przy jednoczesnym spadku przychodów w grupie OC

komunikacyjnych. Wzrost amortyzacji zobowiązań w ubezpieczeniach pozakomunikacyjnych to efekt pozyskania w drugiej połowie 2023 roku dużych kontraktów, w tym wznowienia w listopadzie 2023 roku umowy z koncernem paliwowym ze składką ponad 500 mln zł (wzrost składki r/r o ponad 100 mln zł) oraz zawarcia umowy z klientem z branży wytwarzania energii ze składką ponad 200 mln zł. Efekt został wzmocniony wysoką sprzedażą w pierwszym półroczu 2024 roku w obszarze klienta strategicznego. W Auto Casco to głównie wpływ wzrostu średniej składki, będącego następstwem wyższych sum ubezpieczenia (rosnąca wartość pojazdów) oraz lepszego dopasowania oferty do profilu ryzyka klienta, jak również wzrostu liczby umów. Wyższy poziom przychodów z umów ubezpieczenia to również efekt wyższego r/r poziomu składki na pokrycie kosztów akwizycji (+22 mln zł), co wynikało z rozwoju portfela;

- **wyższy poziom kosztów usług ubezpieczenia** skorygowanych o kwoty należne od reasekuratorów o 197 mln zł r/r (+20,3% r/r) co przy wzroście przychodów z ubezpieczeń netto o 13,4% r/r oznacza pogorszenie rentowności mierzonej wskaźnikiem mieszanym (COR) o 4,4 p.p. Wzrost kosztów usług ubezpieczenia netto to wypadkowa:
 - wzrostu r/r zobowiązań netto z tytułu szkód bieżącego roku oraz wyższych kosztów, w tym kosztów akwizycji i administracyjnych przypisanych

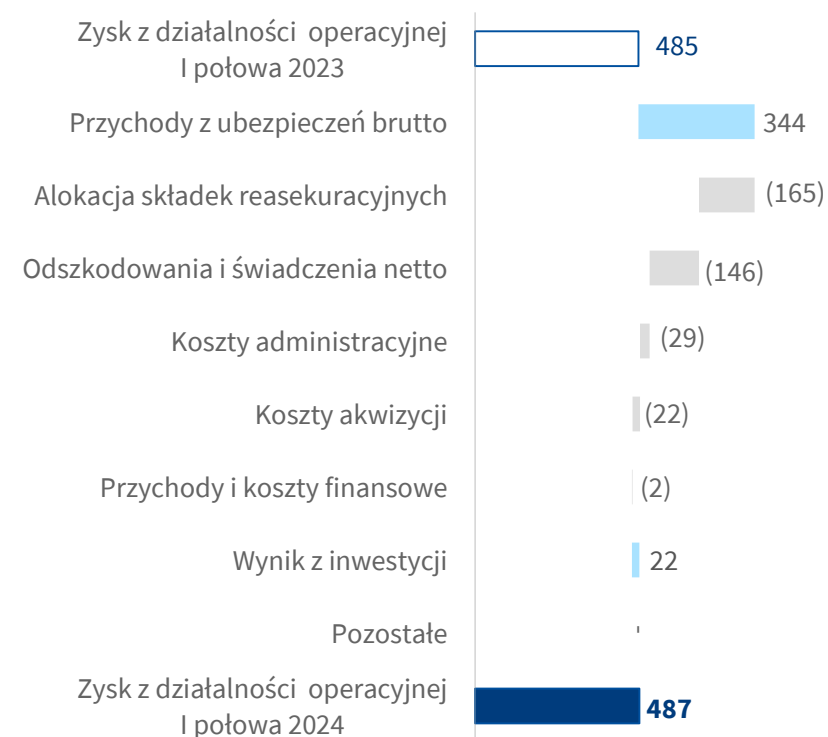




do działalności ubezpieczeniowej. Wzrost kosztów administracyjnych to przede wszystkim efekt wyższych kosztów informatycznych i osobowych oraz kosztów własnych (w efekcie wzrostu minimalnego i przeciętnego wynagrodzenia);

- uwolnienia niższej r/r nadwyżki rezerw szkodowych netto z lat ubiegłych ponad bieżącą wartość wypłat – w analogicznym okresie 2023 roku wpływ rozwiązania rezerwy bez wypłaty w gwarancji kontraktowej w wysokości 60,3 mln zł;
- pozytywnego wpływu (+9 mln zł r/r) zmiany wartości komponentu straty na wynik z usług ubezpieczenia zarówno w ubezpieczeniach komunikacyjnych jak i pozakomunikacyjnych;

Wynik na ubezpieczeniach segmentu ubezpieczeń korporacyjnych (w mln zł)



- **wzrost** o 22 mln zł (+13,5% r/r) **wyniku z inwestycji** w stosunku do porównywalnego okresu roku ubiegłego wynikał w szczególności ze wzrostu wymaganego stanu aktywów na pokrycie zobowiązań oraz zakupu do portfela polskich obligacji skarbowych o wysokiej rentowności jak również dodatniego wpływu różnic kursowych niwelowanych częściowo niższym poziomem stóp procentowych. Na poziomie łącznego wyniku netto Grupy PZU efekt walutowy został skompensowany przez zmianę poziomu zobowiązań ubezpieczeniowych, których pokrycie stanowią aktywa walutowe;
- **przychody i koszty finansowe** z ubezpieczeń (po uwzględnieniu reasekuracji) nieznacznie spadły (-2 mln zł r/r) i wyniosły -41 mln zł.

W pierwszym półroczu 2024 roku segment zanotował 1 023 mln zł wyniku z usług ubezpieczenia brutto (bez uwzględnienia udziału reasekuratora) co oznacza wzrost o 1 402 mln zł r/r. W analogicznym okresie 2023 roku rozpoznano zwiększenie rezerwy do szkody z lat ubiegłych o blisko 1 mld zł (wystąpienie szkody u klienta z branży paliwowej) jednak ze względu na wysoki poziom reasekuracji (ponad 98%) nie miało to istotnego wpływu na wynik z usług ubezpieczenia netto, który wyniósł 343 mln zł, co oznacza, że był niższy wobec wyniku osiągniętego w pierwszym kwartale 2024 roku o 18 mln zł.

Ubezpieczenia masowe

Zysk z działalności operacyjnej w segmencie ubezpieczeń masowych w pierwszym półroczu 2024 roku wyniósł 437 mln zł, a więc o 564 mln zł, czyli o 56,3% mniej w porównaniu do I półrocza 2023 roku.

Niższy zysk to wpadkowa pogorszenia wyniku z usług ubezpieczenia (-524 mln zł) i wzrostu wyniku z inwestycji (+9 mln zł).

Na poziom wyniku miały wpływ przede wszystkim:

- **wzrost przychodów z ubezpieczeń brutto** w stosunku do I półrocza 2023 roku o 537 mln zł, tj.: +9,3% r/r (+531 mln zł r/r po uwzględnieniu alokacji składek reasekuracyjnych). W ramach przychodów odnotowano wzrost amortyzacji zobowiązań (LRC) w konsekwencji wyższej dynamiki sprzedaży zarówno ubezpieczeń komunikacyjnych OC i Auto Casco, jak i pozakomunikacyjnych. W Auto Casco to głównie wpływ wysokiej dynamiki składki w drugiej połowie 2023 roku i pierwszych miesiącach 2024 roku (wzrost średniej składki w konsekwencji rosnącej wartości pojazdów, a tym samym sum ubezpieczenia). Efekt został spotęgowany wyższą liczbą umów ubezpieczenia, powiązanych z wyższą niż przed rokiem dostępnością pojazdów i wzrostem rejestracji nowych samochodów o 16,0% r/r. Wzrost amortyzacji LRC w ubezpieczeniach pozakomunikacyjnych to głównie konsekwencja rozwoju ubezpieczeń mieszkaniowych PZU Dom, który był powiązany z odświeżeniem oferty oraz wyższą skłonnością klientów do podnoszenia sum ubezpieczenia a także rozwoju produktu PZU Firma oferowanego małym i średnim przedsiębiorstwom. Wyższy poziom przychodów to również efekt wyższego wobec I półrocza 2023 roku poziomu składki przeznaczonej na pokrycie kosztów akwizycji (+10,7% r/r) będący skumulowanym efektem rosnącej sprzedaży przy jednoczesnym wzroście kosztów prowizji, wynikającym m.in. z wyższego udziału w portfelu kanału multiagencyjnego i dealerskiego;

- **wyższy poziom kosztów usług ubezpieczenia** skorygowanych o kwoty należne od reasekuratorów o 1 055 mln zł r/r (+21,3% r/r), co przy wzroście przychodów z umów ubezpieczenia netto o 9,3% r/r oznacza pogorszenie rentowności mierzonej wskaźnikiem mieszanym (COR) o 9,5 p.p. Wzrost kosztów usług ubezpieczenia netto to wypadkowa:
 - wyższych r/r zobowiązań z tytułu szkód bieżącego roku oraz kosztów działalności, w tym akwizycji (głównie ze względu na rosnący udział w portfelu kanału multiagencyjnego) oraz administracyjnych przypisanych do działalności ubezpieczeniowej. Wzrost kosztów administracyjnych to przede wszystkim efekt wyższych kosztów informatycznych i osobowych oraz kosztów własnych (w efekcie wzrostu minimalnego i przeciętnego wynagrodzenia);
 - rozpoznania komponentu straty, w tym na portfelu reasekuracji czynnej ze spółkami Grupy PZU w konsekwencji wzrostu inflacji szkodowej oraz częstotliwości zdarzeń w wysokości przewyższającej amortyzację z bilansu otwarcia;
 - uwolnienia niższej r/r nadwyżki rezerw szkodowych netto z lat ubiegłych ponad bieżącą prognozowaną wartość wypłat;
- **wzrost** o 9 mln zł (+2,5% r/r) **wyniku z inwestycji** w stosunku do porównywalnego okresu roku ubiegłego wynikał w szczególności ze wzrostu wymaganego stanu aktywów na pokrycie zobowiązań oraz zakupu do portfela polskich obligacji skarbowych o wysokiej rentowności jak również dodatniego wpływu różnic kursowych niwelowanych częściowo niższym poziomem stóp procentowych. Na poziomie łącznego wyniku netto Grupy PZU efekt walutowy został



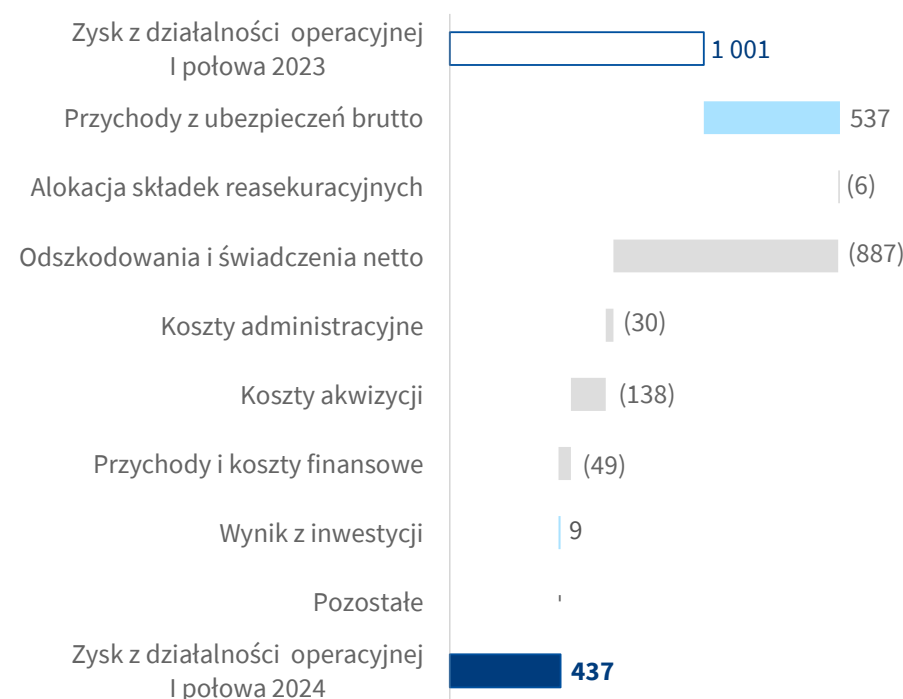


skompensowany przez zmianę poziomu zobowiązań ubezpieczeniowych, których pokrycie stanowią aktywa walutowe;

- **przychody i koszty finansowe** z ubezpieczeń netto wyniosły -172 mln zł, co oznacza wzrost kosztu o 49 mln zł r/r głównie w konsekwencji ujemnego wpływu różnic kursowych niwelowanego wzrostem wyceny aktywów stanowiących pokrycie zobowiązań walutowych.

W pierwszym półroczu 2024 roku segment zanotował 263 mln zł wyniku z usług ubezpieczenia brutto (bez uwzględnienia udziału reasekuratora) co oznacza spadek o 531 mln zł r/r. Wynik z usług ubezpieczenia netto wyniósł 235 mln zł, co oznacza, że był niższy wobec wyniku osiągniętego w pierwszym kwartale 2024 roku o 524 mln zł.

Wynik na ubezpieczeniach segmentu ubezpieczeń masowych (w mln zł)



Ubezpieczenia grupowe i indywidualnie kontynuowane

W ciągu I półrocza 2024 roku segment ubezpieczeń grupowych i indywidualnie kontynuowanych osiągnął 852 mln zł zysku z działalności operacyjnej, co oznacza wzrost o 142 mln zł, czyli o 20,0% w porównaniu do analogicznego okresu roku ubiegłego.

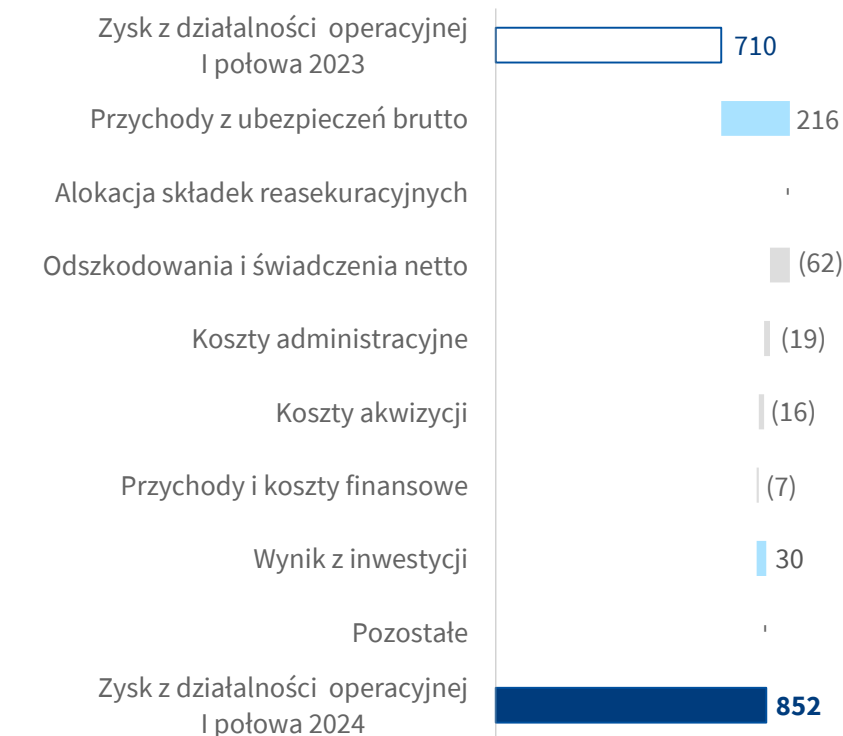
Na poziom wyniku miały wpływ przede wszystkim:

- **wyższy poziom przychodów z umów ubezpieczenia** w stosunku do analogicznego okresu 2023 roku o 216 mln zł, tj.: +5,9% r/r. Wyższy poziom przychodów to wypadkowa:
 - wyższego poziomu składki niezbędnej na pokrycie oczekiwanych odszkodowań i świadczeń (+142 mln PLN r/r) w następstwie zarówno wyższej oczekiwanej użycia świadczeń z ubezpieczeń zdrowotnych, głównie świadczeń ambulatoryjnych i paramedycznych (efekt realizacji długu zdrowotnego po okresie dwuletniej pandemii w otoczeniu wysokiej inflacji usług medycznych) jak i wyższych odszkodowań i świadczeń w pozostałych ubezpieczeniach grupowych;
 - wyższego poziomu przychodów na pokrycie oczekiwanych kosztów oraz rosnących kosztów akwizycji (łącznie +84 mln zł r/r) – wpływ wyższych kosztów stałych (w tym osobowych i IT) oraz rosnącego udziału wynagrodzeń dla pośredników;
 - spadku uwolnienia marży kontraktowej (-6 mln PLN r/r) będącego wypadkową wzrostu uwolnienia na portfelu ub. indywidualnie kontynuowanych (+10 mln r/r) oraz portfelu ubezpieczeń grupowych

(+8 mln PLN r/r) oraz niższego uwolnienia na portfelu ubezpieczeń zdrowotnych (-23 mln PLN r/r);

- **wzrost kosztów usług ubezpieczenia** wzrosły o 97 mln zł r/r (+3,1% r/r) co przy wzroście przychodów z umów ubezpieczenia netto o 5,9% r/r oznacza poprawę o 2,2 p.p. rentowności mierzonej wskaźnikiem wyniku z usług ubezpieczenia do przychodów z umów ubezpieczenia. Wzrost kosztów usług ubezpieczenia netto to wypadkowa:
 - wyższych odszkodowań i świadczeń wraz z rozwinięciem rezerwy szkodowej z lat ubiegłych w efekcie utrzymującej się wysokiej użycia świadczeń z ubezpieczeń zdrowotnych;
 - wzrostu kosztów administracyjnych (+19 mln zł r/r) w konsekwencji wyższych kosztów osobowych (wpływ podwyżek wynagrodzeń) oraz kosztów IT (rozwój obszaru IT oraz indeksacja kosztów związanych z obsługą produktową);
 - zmiany wartości komponentu straty z negatywnym wpływem na wynik -27 mln zł (co oznacza pogorszenie o 27 mln r/r) to głównie konsekwencja wyższego utworzenia komponentu straty do starego portfela ubezpieczeń grupowych z niskimi składkami oraz grupowych ubezpieczeń zdrowotnych w konsekwencji spowolnienia procesu retaryfikacji składek w otoczeniu wysokiej inflacji usług medycznych;
- **wzrost** o 30 mln zł (+7,3% r/r) **wyniku z inwestycji** w stosunku do porównywalnego okresu roku ubiegłego wynikał w szczególności ze wzrostu wymaganego stanu aktywów na pokrycie zobowiązań oraz zakupu do portfela polskich obligacji skarbowych o wysokiej rentowności;

Wynik na ubezpieczeniach segmentu ubezpieczeń grupowych i indywidualnie kontynuowanych (w mln zł)



- **przychody i koszty finansowe z ubezpieczeń** wyniosły -256 mln zł, co oznacza wzrost kosztu o 7 mln zł r/r głównie w konsekwencji zmiany stóp procentowych.

Ubezpieczenia indywidualne

W pierwszym półroczu 2024 roku segment ubezpieczeń indywidualnych osiągnął 169 mln zł zysku z działalności operacyjnej, co oznacza wzrost o 22 mln zł, czyli o 15,0% w porównaniu do analogicznego okresu roku ubiegłego. Wpłynęła na to przede wszystkim zmiana poziomu wyniku z usług ubezpieczenia (+25 mln zł r/r) przy wyrównanym poziomie wyniku z inwestycji alokowanego do segmentu (+1 mln zł r/r). Efekt został nieznacznie

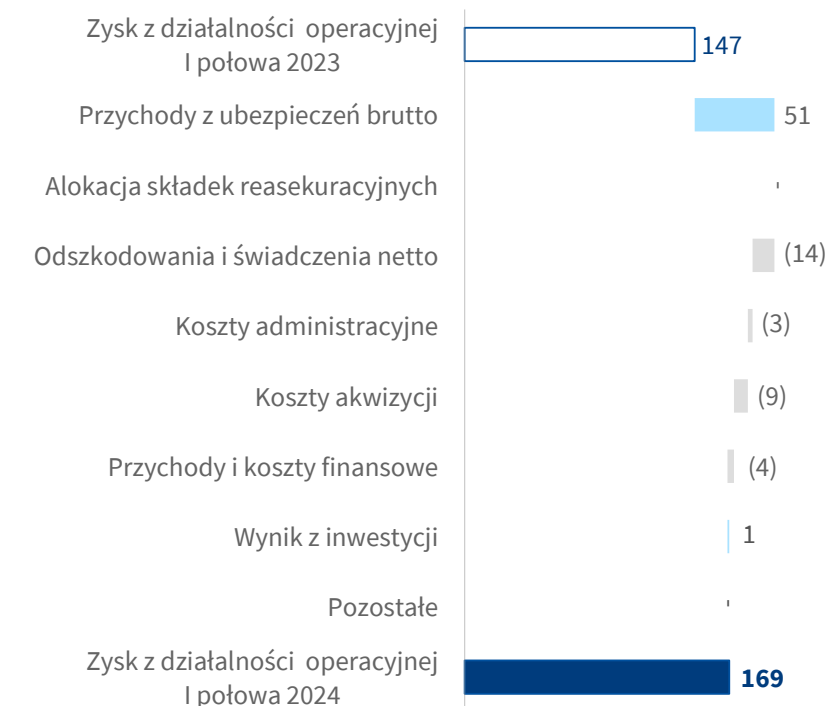


zniwelowany przez wzrost kosztów finansowych z ubezpieczeń.

Na poziom wyniku miały wpływ przede wszystkim:

- **wzrost przychodów z umów ubezpieczenia** w stosunku do sześciu miesięcy 2023 roku o 51 mln zł, tj.: +16,4% r/r. W ramach przychodów odnotowano:
 - wyższy o 18 mln zł r/r poziom uwolnienia marży kontraktowej w głównych grupach produktów, w tym bancassurance (konsekwencja wzrostu sprzedaż ubezpieczeń do kredytów hipotecznych Bezpieczny Kredyt 2%) oraz indywidualnych ubezpieczeniach na życie i dożycie typu J;
 - wzrost przypisania składki przeznaczonej na pokrycie kosztów akwizycji, oczekiwanych kosztów oraz oczekiwanych odszkodowań i świadczeń łącznie o 23 mln zł r/r;
 - wyższy poziom pozostałych przychodów (+9 mln r/r) – w 2024 roku miał miejsce niższy niż zakładano poziom rezygnacji z umów ubezpieczenia bancassurance na co miały wpływ niższe stopy procentowe oraz wyższe niż zakładano zainteresowanie ofertą Bezpieczny Kredyt 2%;
- **wzrost kosztów usług ubezpieczenia** (skorygowanych o kwoty należnie od reasekuratorów) o 26 mln zł (+15,0% r/r) co przy wzroście przychodów z umów ubezpieczenia o 16,4% oznacza poprawę o 0,6 p.p. rentowności mierzonej wskaźnikiem wyniku z usług ubezpieczenia do przychodów z umów ubezpieczenia. Wyższy poziom kosztów usług ubezpieczenia netto to efekt:

Wynik na ubezpieczeniach segmentu ubezpieczenia indywidualne (w mln zł)

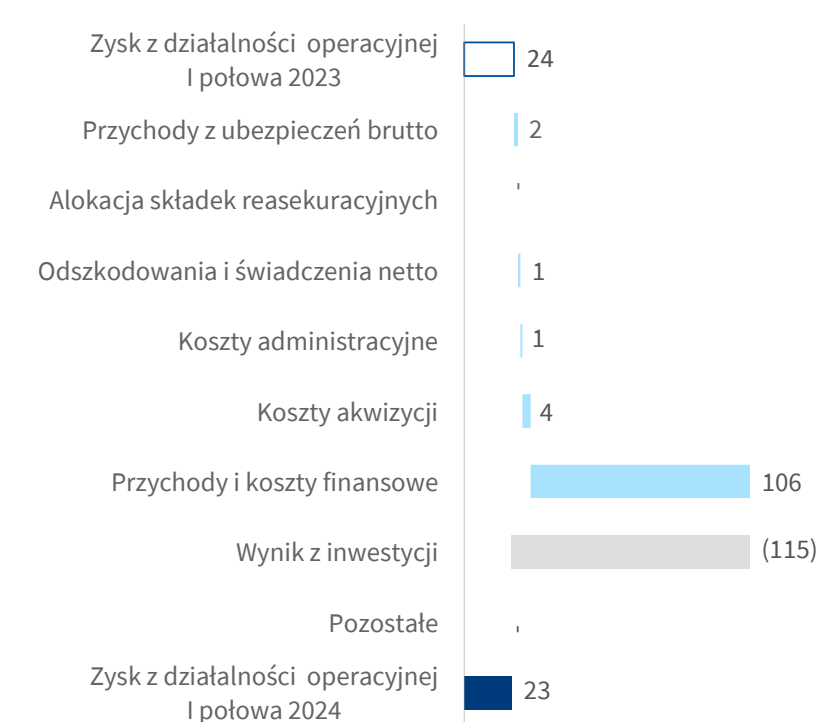


- wyższych kosztów administracyjnych w konsekwencji m.in. wzrostu kosztów osobowych oraz kosztów informatycznych i własnych (wyższe koszty wynagrodzeń bezosobowych w efekcie wzrostu minimalnego i przeciętnego wynagrodzenia);
- wzrostu szkodowości bieżącego okresu głównie w ubezpieczeniach terminowych;
- **poziom wyniku z inwestycji** był nieznacznie wyższy w stosunku do porównywalnego okresu roku ubiegłego (+1 mln zł, czyli +1,8% r/r) i w efekcie wzrostu wymaganego stanu aktywów na pokrycie zobowiązań;
- **przychody i koszty finansowe** z ubezpieczeń wyniosły -52 mln zł, co oznacza wzrost kosztu o 4 mln zł r/r.

Ubezpieczenia na życie o charakterze inwestycyjnym

W I półroczu 2024 roku segment ubezpieczeń na życie o charakterze inwestycyjnym osiągnął zysk z działalności operacyjnej na poziomie 23 mln zł, co oznacza nieznaczny spadek wobec analogicznego okresu ubiegłego roku (-1 mln zł r/r). Wynik z inwestycji był niższy w stosunku do porównywalnego okresu roku ubiegłego o 115 mln zł (-29,1%) co wynikało w szczególności z obniżenia wyników inwestycyjnych w produktach PPE oraz IKE. Spadek wyniku z inwestycji pozostaje jednak bez wpływu na łączny wynik netto Grupy PZU, ponieważ jest równoważony przez przychody i koszty finansowe z ubezpieczeń – spadek r/r kosztów finansowych z ubezpieczeń o 106 mln zł.

Wynik na ubezpieczeniach segmentu ubezpieczenia na życie o charakterze inwestycyjnym (w mln zł)

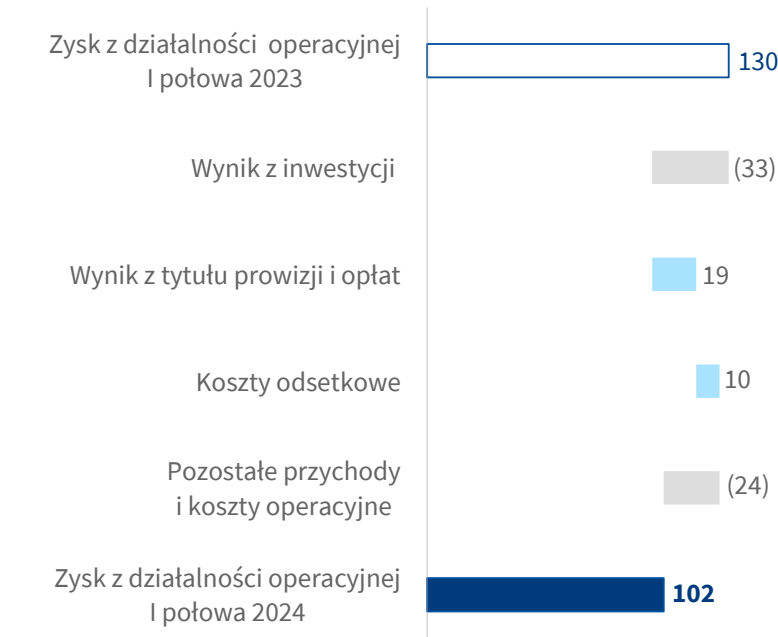


Inwestycje

Wynik z działalności operacyjnej w segmencie inwestycji był niższy o 28 mln zł (-21,5%) w szczególności wskutek obniżenia wyniku z działalności inwestycyjnej, co było wypadkową:

- niższego wyniku portfela nieruchomości komercyjnych ze względu na ubiegłoroczny wyższy przychód z tytułu punktów swapowych od walutowych instrumentów zabezpieczających jak również ujemny wpływ wyceny portfela w segmencie nieruchomości biurowych;
- obniżenia przychodów z portfela płynności ze względu na mniejszy średni stan aktywów oraz niższy poziom stóp rynku pieniężnego;

Wynik na ubezpieczeniach segmentu inwestycje (w mln zł)





- wzrostu wyniku Private Equity ze względu na poprawę koniunktury na rynku technologicznym, który stanowi istotną część portfela oraz wejście znacznej części funduszy portfelowych w fazę mocnego wzrostu.

Spadkowi wyniku z inwestycji towarzyszył niższy poziom kosztów odsetkowych o 10 mln zł r/r w następstwie niższego poziomu polskich stóp rynku pieniężnego.

Segment bankowy / działalność bankowa

Zysk z działalności operacyjnej w segmencie bankowym (bez uwzględnienia amortyzacji wartości niematerialnych nabytych w transakcjach przejęcia banków), składającym się z grup kapitałowych Banku Pekao i Alior Bank, wyniósł w I półroczu 2024 roku 5 315 mln zł i był niższy o 49 mln zł (-1%) względem roku poprzedniego.

Kontrybucja Banku Pekao do zysku z działalności operacyjnej Grupy PZU w segmencie bankowym (bez uwzględnienia amortyzacji wartości niematerialnych nabytych w transakcji przejęcia) wyniosła 3 755 mln zł (-422 mln r/r), a w przypadku Alior Bank 1 560 mln zł (+374 mln zł r/r).

Spadek wyniku Banku Pekao jest następstwem głównie wyższych kosztów ryzyka prawnego walutowych kredytów hipotecznych, wyższych kosztów działalności oraz ujęcia kosztów związanych z modyfikacją umów złotych kredytów hipotecznych udzielonych konsumentom z tytułu zawieszenia przez nich spłat kredytu („wakacje kredytowe”).

Wzrost wyniku Alior Bank jest efektem poprawy jakości portfela kredytowego przekładającej się na spadek odpisów na oczekiwane straty kredytowe, wzrostu portfela kredytowego oraz zmniejszenia obciążenia

wyniku odsetkowego banku kosztami zabezpieczenia ryzyka zmiany stopy procentowej.

Kluczowym elementem przychodów segmentu jest wynik z inwestycji, który w I półroczu 2024 roku wyniósł 12 211 mln zł (+1,4% r/r). Składnikami wyniku z inwestycji są: przychody z tytułu odsetek, przychody z tytułu dywidend, wynik handlowy i wynik z odpisów aktualizujących. Pozytywny wpływ na dochody segmentu w 2024 roku w Banku Pekao miały głównie wyższe wolumeny kredytowe i stabilne poziomy marży odsetkowej, pomimo ujęcia kosztów wakacji kredytowych w kwocie 234 mln zł (wzrost kosztów o 313 mln zł r/r w związku z jednorazowym przychodem w I półroczu 2023 roku tj. rozwiązaniem rezerwy w kwocie 80 mln zł). W Alior Bank wzrost wyniku odsetkowego jest konsekwencją znacznego spadku kosztów z tytułu odsetek związanego z obniżaniem kosztu finansowania, co przeważa wpływ utworzenia rezerwy na koszt „wakacji kredytowych w kwocie 86 mln zł (wzrost kosztu o 75 mln r/r) oraz stosunkowo mniejszego spadku przychodów z tytułu odsetek związanego z obniżeniem stóp procentowych.

Portfel należności kredytowych w obu bankach razem wzrósł na koniec I połowy 2024 roku o 13 mld zł (6,1% r/r) w porównaniu do analogicznego okresu 2023 roku. W dużej mierze to efekt wzrostu należności od klientów z tytułu kredytów hipotecznych w I kwartale 2024 roku wynikający głównie z wniosków złożonych jeszcze w IV kwartale 2023 roku w ramach uruchomionego programu rządowego „Bezpieczny kredyt 2%”.

Wartość odpisów na oczekiwane straty kredytowe i z tytułu utraty wartości instrumentów finansowych Banku Pekao wyniosła 416 mln zł i była wyższa rok do roku o 56 mln zł. Wartość odpisów na oczekiwane straty kredytowe i z tytułu utraty wartości instrumentów

finansowych w Alior Banku wyniosła 177 mln zł i była niższa rok do roku 232 mln zł.

Rentowność Banku Pekao osiągnięta na koniec I połowy 2024 roku mierzona wskaźnikiem marży odsetkowej netto wynosi 4,0%, co oznacza spadek o 0,2 p.p. w stosunku do wartości osiągniętej w analogicznym okresie 2023 roku. Wartość marży odsetkowej Alior Banku na koniec I półrocza 2023 roku wynosi 5,9% w, tj. o 0,03 p.p. więcej niż w analogicznym okresie 2023 roku. Różnica w poziomie wskaźników wynika w szczególności ze struktury portfela należności kredytowych.

Wynik z tytułu prowizji i opłat w segmencie działalności bankowej wyniósł 1 775 mln zł i był wyższy o 1,1% wobec analogicznego okresu ubiegłego roku. Główną przyczyną poprawy dochodów prowizyjnych były wyższe prowizje z funduszy inwestycyjnych oraz działalności brokerskiej w Banku Pekao, na skutek poprawy sentymentu na rynkach kapitałowych.

Koszty działania banków wyniosły 3 539 mln zł i składały się z kosztów Pekao w wysokości 2 525 mln zł oraz 1 014 mln zł w Alior Banku. Wzrost kosztów o 13,0% r/r to głównie efekt wzrostu kosztów osobowych (indeksacja wynagrodzeń) w obu bankach oraz wyższych kosztów usług informatycznych i marketingowych w Alior Banku.

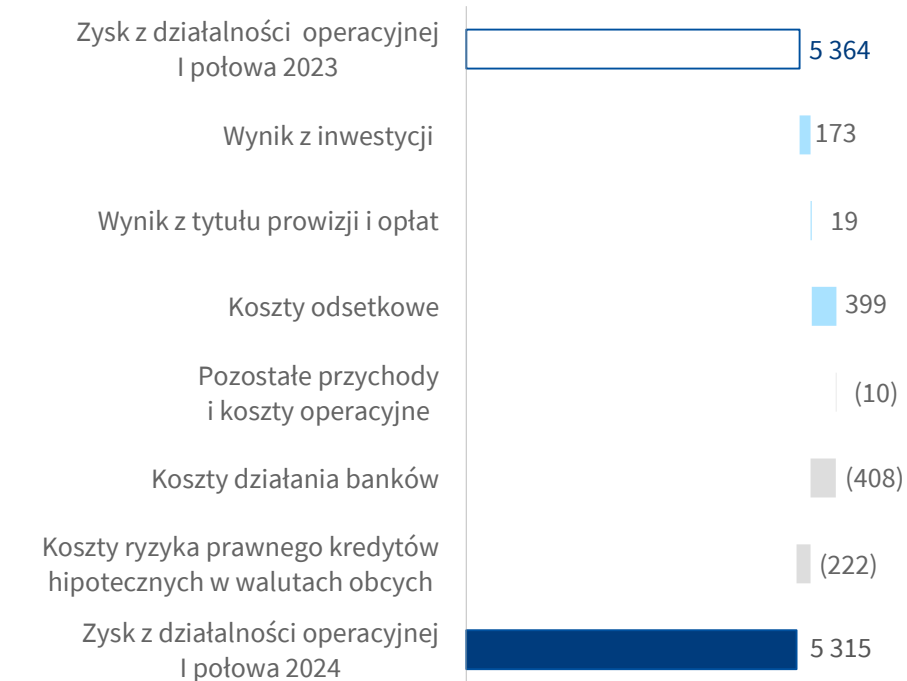
W rezultacie analizy otoczenia prawnego i praktyki rynkowej, a także po uzgodnieniu z audytorem Bank Pekao w raporcie za I półrocze 2024 roku dokonał zmiany sposobu prezentacji kosztów ryzyka prawnego walutowych należności kredytowych – dotychczasowa prezentacja w dochodach oraz odpisach na oczekiwane straty kredytowe została zmieniona na prezentację w nowej linii rachunku zysków i strat „Koszty rezerwy prawnej dla walutowych kredytów hipotecznych” tak

aby zapewnić wyodrębnienie kosztów ryzyka prawnego portfela CHF jako specyficznego ryzyka tego portfela.

W zawiązku z powyższym Grupa PZU wyodrębniła pozycję „Koszty ryzyka prawnego walutowych kredytów hipotecznych”.

Wymienione koszty w I półroczu 2024 roku zostały przyjęte w Banku Pekao na poziomie 243 mln zł (wzrost 198 mln zł r/r). Dodatkowe rezerwy wynikają z aktualizacji parametrów kalkulacji rezerwy na przedmiotowe kredyty (prawdopodobieństwa przegrania sporów sądowych oraz rozkładu możliwych wyroków) i odzwierciedlają obecny stan w zakresie orzecznictwa sądowego. W Alior Bank koszty rezerwy prawnej dla walutowych kredytów hipotecznych wyniosły 28 mln zł (wzrost o 25 mln zł r/r).

Wynik z działalności operacyjnej segmentu bankowego (w mln zł)





Ponadto do wyniku z działalności operacyjnej kontrybuowały pozostałe przychody i koszty operacyjne, których głównym składnikiem jest podatek od innych instytucji finansowych (587 mln zł) i opłaty na BFG (279 mln zł). Ujemne saldo pozostałych przychodów i kosztów operacyjnych było niższe o 10 mln zł r/r.

Wskaźnik Koszty/Dochody wyniósł dla obu banków 36% (36% dla Banku Pekao i 36% dla Alior Banku), a więc o 5 p.p. mniej niż rok wcześniej.

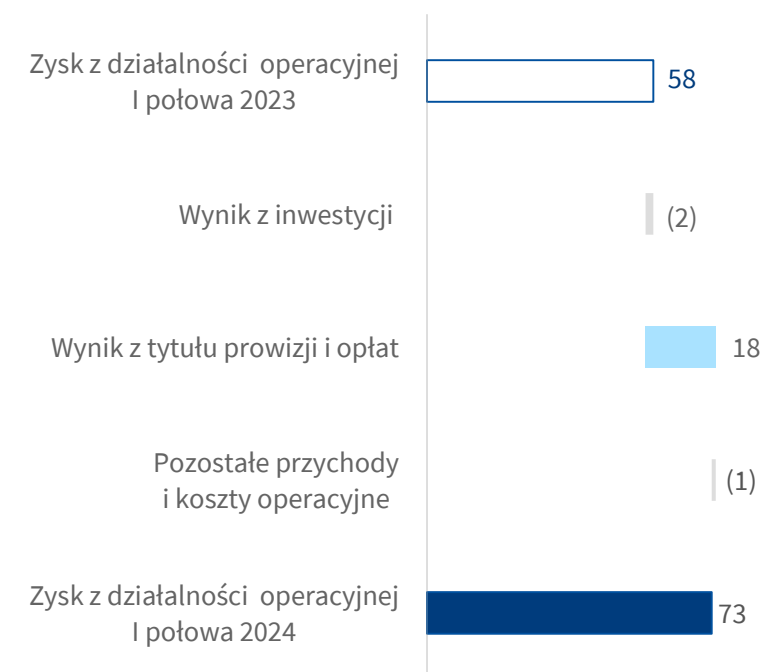
Ubezpieczenia emerytalne

Zysk z działalności operacyjnej segmentu ubezpieczeń emerytalnych w I półroczu 2024 roku wyniósł 73 mln zł i był wyższy o 15 mln zł (+25,9%) niż w analogicznym okresie 2023 roku.

Czynniki wpływające na poziom i zmianę wyniku operacyjnego:

- wzrost wyniku z tytułu prowizji i opłat o 18 mln zł głównie w zakresie wynagrodzenia za zarządzanie co wynika z wyższych średnich wartości aktywów netto funduszy w efekcie dobrej sytuacji na rynku kapitałowym;
- spadek wyniku inwestycyjnego o 2 mln zł do poziomu 7 mln zł, w związku z niższym poziomem rynkowych stóp procentowych.

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



Kraje bałtyckie

Wynik z działalności operacyjnej w krajach bałtyckich wyniósł po pierwszym półroczu 2024 roku 189 mln zł, co oznacza wzrost o 35 mln zł, tj. 22,7%, w porównaniu z pierwszym półroczem ubiegłego roku.

W porównaniu do roku ubiegłego nastąpił wzrost przychodów z umów ubezpieczenia o 111 mln zł, tj. +9,3%, z uwzględnieniem alokowanych składek reasekuracyjnych o 108 mln zł. W ramach przychodów odnotowano wzrost amortyzacji zobowiązań (LRC) w konsekwencji wyższego poziomu sprzedaży. Sprzedaż wyższa o 57 mln zł wygenerowana została w ubezpieczeniach majątkowych i pozostałych osobowych głównie na skutek znacznego wzrostu sprzedaży ubezpieczeń majątkowych (o 18,1% w walucie funkcjonalnej) w efekcie wzrostu liczby umów, w ubezpieczeniach komunikacyjnych OC i AC

(o 7,0% w walucie funkcjonalnej) w efekcie wzrostu stawek i większej liczby polis oraz w ubezpieczeniach zdrowotnych (o 12,4% w walucie funkcjonalnej) na skutek wzrostu liczby polis. W ubezpieczeniach na życie sprzedaż wzrosła o 6 mln zł. Wyższy poziom przychodów z umów ubezpieczenia to również efekt wyższego r/r poziomu składki przeznaczanej na pokrycie kosztów akwizycji w konsekwencji rosnącej sprzedaży.

Koszty usług ubezpieczenia skorygowane o kwoty należne od reasekuratorów wzrosły o 89 mln zł r/r (tj. +8,7%). W obszarze ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych odnotowano wzrost o 90 mln zł, co przy wzroście przychodów z umów ubezpieczenia netto o 9,5% r/r oznacza poprawę rentowności mierzonej wskaźnikiem mieszanym (COR) o 0,4 p.p.

Wzrost kosztów usług ubezpieczenia netto segmentu to wypadkowa:

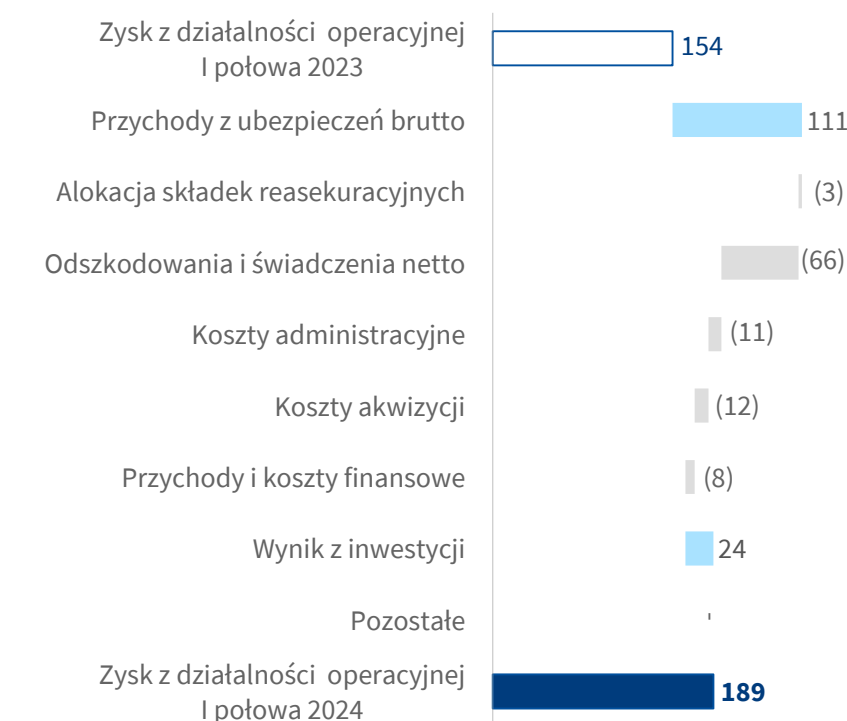
- wyższych r/r zobowiązań z tytułu odszkodowań i świadczeń na skutek wzrostu wartości portfela;
- uwolnienia niższej r/r nadwyżki rezerw szkodowych netto z lat ubiegłych ponad bieżącą prognozowaną wartość wypłat;
- zmiany komponentu straty z wpływem na wynik z usług ubezpieczenia w wysokości +3 mln zł r/r jako efekt utworzenia nowego komponentu straty niższego o 7 mln zł w porównaniu do analogicznego okresu ubiegłego roku oraz zmiany założeń dla aktywnych kohort z lat ubiegłych z wpływem na wynik -4 mln zł r/r;
- wzrostu kosztów administracyjnych o 8,7% r/r, głównie na skutek wyższych kosztów osobowych. Wskaźnik kosztów administracyjnych segmentu liczony do przychodów z ubezpieczeń netto ukształtował się na tym samym poziomie 10,9%;

- wyższej o 12 mln zł amortyzacji przepływów pieniężnych z tytułu akwizycji. Wskaźnik kosztów akwizycji wyniósł 18,3% po spadku r/r o 0,7 p.p.

Przychody i koszty finansowe z ubezpieczeń netto wyniosły -25 mln zł co oznacza wzrost kosztu o 8 mln zł r/r głównie w konsekwencji zmiany stóp procentowych.

Wzrost wyniku z inwestycji w stosunku do porównywalnego okresu roku ubiegłego wynikał ze wzrostu przychodów dywidendowych, z instrumentów zmiennokuponowych oraz z tytułu wynajmu nieruchomości.

Wynik na ubezpieczeniach segmentu kraje bałtyckie (w mln zł)



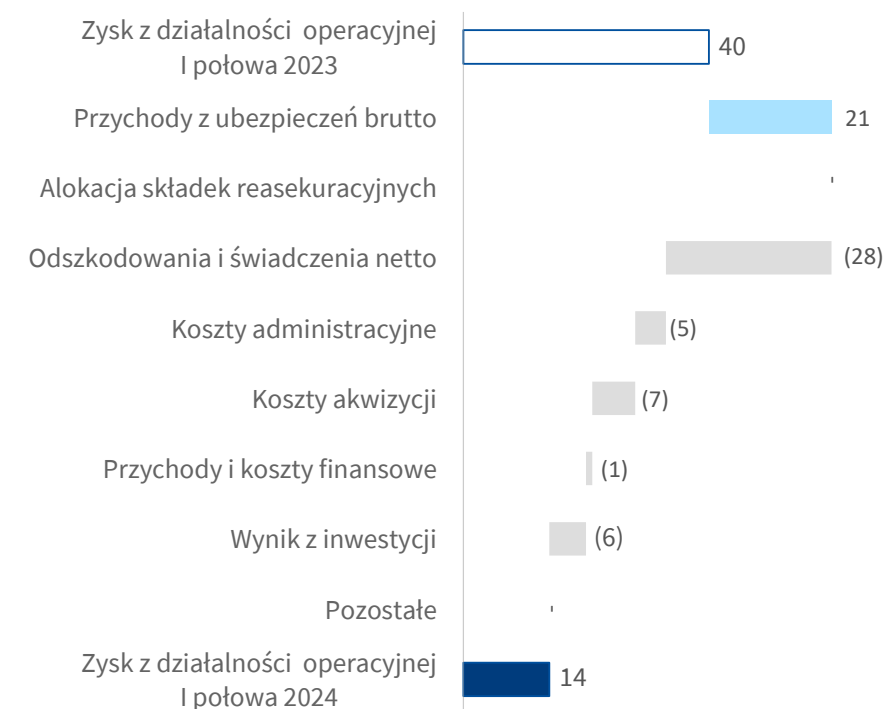


Ukraina

Segment Ukraina zakończył pierwsze półrocze 2024 roku wynikiem z działalności operacyjnej w wysokości 14 mln zł względem 40 mln zł w roku poprzednim. Na wynik obu okresów wpływ miała analiza odzyskiwalności posiadanych aktywów, przeprowadzona m. in. na skutek obniżenia ratingu kraju.

W okresie styczeń – czerwiec 2024 roku nastąpił wzrost przychodów z umów ubezpieczenia w stosunku do analogicznego okresu poprzedniego roku o 21 mln zł, tj. +21,2% r/r (w walucie funkcjonalnej wzrost o 326 mln hrywien, tj. +38,2% r/r), podobnie z uwzględnieniem alokowanych składek reasekuracyjnych – wzrost o 21 mln zł. W ramach przychodów odnotowano wzrost amortyzacji zobowiązań (LRC) oraz wzrost wartości

Wynik na ubezpieczeniach segmentu Ukraina (w mln zł)



części składek przeznaczonych na pokrycie kosztów akwizycji w efekcie wzrostu sprzedaży. Segment odnotował wzrost sprzedaży r/r o 20 mln zł, tj. 18,4% (w walucie funkcjonalnej o 34,9%). W ubezpieczeniach majątkowych i pozostałych osobowych wzrost sprzedaży w walucie funkcjonalnej wyniósł 323 mln hrywien, tj. 43,4% głównie w efekcie wyższej składki z ubezpieczeń komunikacyjnych OC (o 66,5%), Zielona Karta (o 46,3%) oraz ubezpieczeń zdrowotnych (o 53,3%). W ubezpieczeniach na życie sprzedaż wzrosła o 2 mln hrywien, tj. 1,0% r/r.

Koszty usług ubezpieczenia skorygowane o kwoty należne od reasekuratorów wzrosły o 40 mln zł r/r, tj. +52,6% (w walucie funkcjonalnej o +72,1%).

Wzrost kosztów usług ubezpieczenia netto segmentu stanowi wypadkową:

- wyższych r/r zobowiązań z tytułu odszkodowań i świadczeń;
- uwolnienia niższej r/r nadwyżki rezerw szkodowych netto z lat ubiegłych ponad bieżącą prognozowaną wartość wypłat;
- zmiany komponentu straty z wpływem na wynik z usług ubezpieczenia w wysokości -3 mln zł r/r jako efekt utworzenia nowego komponentu straty w wysokości 6 mln zł oraz zmiany założeń dla aktywnych kohort z lat ubiegłych z wpływem na wynik +3 mln zł r/r;
- wzrostu kosztów administracyjnych o 26,3% r/r, głównie na skutek wyższych kosztów osobowych oraz IT. Wskaźnik kosztów administracyjnych segmentu liczony do przychodów z ubezpieczeń netto wzrósł względem roku ubiegłego o 0,8 p.p. i ukształtował się na poziomie 20,0%;

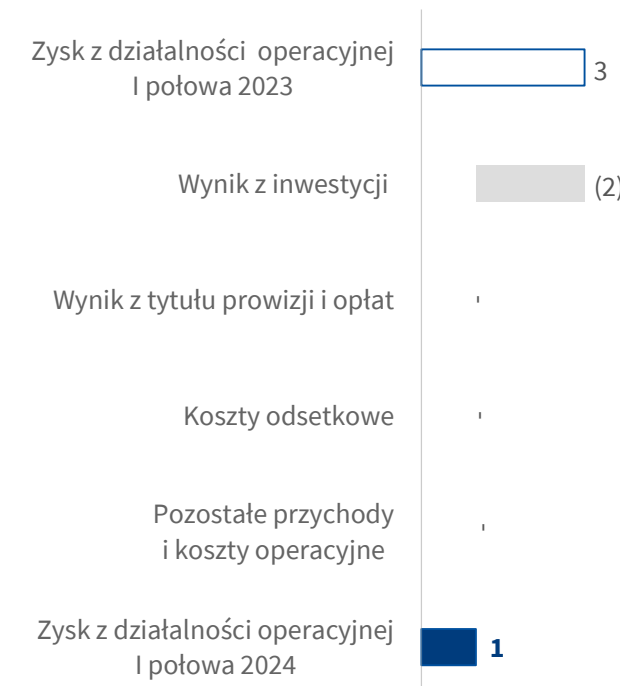
- wyższej o 7 mln zł, tj. 26,9% r/r amortyzacji przepływów pieniężnych z tytułu akwizycji (w walucie funkcjonalnej wzrost o 110 mln hrywien, tj. 50,2% r/r). Wskaźnik kosztów akwizycji wzrósł o 1,2 p.p. do 27,5%.

Wynik z inwestycji ukształtował się na poziomie 20 mln zł i był niższy o 6 mln zł r/r.

Kontrakty inwestycyjne

Segment obejmuje produkty PZU Życie nietransferujące istotnego ryzyka ubezpieczeniowego w rozumieniu MSSF 17 i niespełniające definicji umowy ubezpieczeniowej, w tym część produktów z gwarantowaną stopą zwrotu oraz z funduszem kapitałowym unit-linked. Produkty te ujmowane są zgodnie z wymogami MSSF 9.

Zysk z działalności operacyjnej segmentu kontrakty inwestycyjne (w mln zł)



Nieznaczny spadek zysku z działalności operacyjnej o 2 mln zł r/r jest wypadkową wpływu rezygnacji w portfelu produktów unit-linked będących kontraktami inwestycyjnymi powiększonego o zysk z nowej sprzedaży produktów z gwarantowaną sumą ubezpieczenia.

Alternatywne Pomiary Wyników

Poniżej przedstawiono wybrane Alternatywne Pomiary Wyników (APM) w rozumieniu Wytycznych Europejskiego Urzędu Nadzoru Giełd i Papierów Wartościowych (ESMA) nr 2015/1415.

Prezentowane wskaźniki rentowności i sprawności działania, będące standardowymi i powszechnie stosowanymi w analizie finansowej miernikami, niosą w ocenie Zarządu istotne dodatkowe informacje na temat wyników finansowych działalności Grupy PZU. Ich przydatność przeanalizowano pod kątem dostarczanej inwestorom informacji na temat sytuacji finansowej i efektywności finansowej Grupy.

Wskaźniki rentowności

Dla ułatwienia analizy rentowności Grupy PZU wybrano wskaźniki, które w ocenie Zarządu najlepiej tę rentowność opisują.

Rentowność kapitałów własnych (ROE), skorygowana rentowność kapitałów własnych (aROE) i rentowność aktywów (ROA) wskazują, do jakiego stopnia Spółka jest w stanie wygenerować zysk przy wykorzystaniu swoich zasobów, czyli kapitału własnego lub aktywów. Są jednymi z najczęściej stosowanych wskaźników w analizie rentowności spółek i grup kapitałowych, bez względu na sektor, w którym działają.





Podstawowe wskaźniki efektywności Grupy PZU	1 stycznia - 30 czerwca 2023	1 stycznia - 30 czerwca 2024
Skorygowana Rentowność kapitałów (aROE) - przypadająca jednostce dominującej (uroczniony zysk netto / średni stan kapitałów własnych z wyłączeniem skumulowanych innych całkowitych dochodów dotyczących przychodów i kosztów finansowych z ubezpieczeń oraz z reasekuracji) x 100%	22,1%	17,4%
Rentowność kapitałów (ROE) - przypadająca jednostce dominującej (uroczniony zysk netto / średni stan kapitałów własnych) x 100%	20,3%	16,6%
Rentowność kapitałów (ROE) - skonsolidowana (uroczniony zysk netto / średni stan kapitałów własnych) x 100%	23,4%	19,0%
Rentowność aktywów (ROA) (uroczniony zysk netto / średni stan aktywów) x 100%	2,7%	2,4%

Rentowność kapitałów własnych (ROE) to inaczej stopa zwrotu z kapitału własnego. Pozwala ocenić, w jakim stopniu spółka pomnaża środki powierzone jej przez właścicieli (inwestorów). Jest to stosunek wygenerowanego zysku do posiadanych kapitałów własnych, czyli zasobów finansowych, które pozostają do dyspozycji Grupy na czas nieokreślony i zostały wniesione do przedsiębiorstwa przez jego właścicieli. W przypadku Grupy PZU wartość zysku netto i kapitałów własnych istotnie się różnią w zależności od tego, czy są podawane z wyłączeniem czy też z uwzględnieniem zysków/kapitałów akcjonariuszy mniejszościowych. Dlatego zaprezentowano zarówno rentowność kapitałów (ROE) – przypadające właścicielom jednostki dominującej, jak i rentowność kapitałów (ROE) – skonsolidowane, bez wyłączenia zysków i kapitałów przypadających na akcjonariuszy niekontrolujących. Dodatkowo Grupa PZU prezentuje skorygowany zwrot z kapitału własnego (aROE), obliczany na bazie kapitału własnego z wyłączeniem skumulowanych innych całkowitych dochodów dotyczących przychodów i kosztów

finansowych z ubezpieczeń oraz z reasekuracji (będących wpływem zmian w otoczeniu makroekonomicznym na wysokość kapitałów Grupy PZU), co zapewnia większą stabilność miernika.

Rentowność aktywów (ROA) obrazuje ich zdolność do generowania zysków. Wskaźnik ten określa wielkość zysku netto przypadającą na jednostkę źródeł finansowania zaangażowanych w aktywach firmy.

Zwrot z kapitałów własnych przypadający właścicielom jednostki dominującej (PZU) za I półrocze 2024 roku wyniósł 16,6% a wskaźnik aROE 17,4%. Były jednocześnie niższe odpowiednio o 3,7 p.p. i 4,7 p.p. od uzyskanych w analogicznym okresie poprzedniego roku, co wynikało głównie z niższego wyniku z usług ubezpieczenia przy wyższym poziomie średnich kapitałów.

Rentowność aktywów (ROA) Grupy PZU za I półrocze 2024 roku wyniosła 2,4% i była o 0,3 p.p. niższa niż w analogicznym okresie 2023 roku. Przyczyniły się do

Wskaźniki sprawności działania	1 stycznia - 30 czerwca 2023	1 stycznia - 30 czerwca 2024
1. Wskaźnik kosztów administracyjnych segmentów ubezpieczeniowych (koszty administracyjne/przychody ubezpieczeniowe netto) x 100%	9,1%	9,1%
2. Wskaźnik mieszany w ubezpieczeniach majątkowych i pozostałych osobowych (koszty usług ubezpieczenia netto / przychody z ubezpieczeń netto) x 100%	84,6%	91,0%
3. Marża z działalności ubezpieczeniowej w ubezpieczeniach na życie (zysk z działalności operacyjnej / przychody z ubezpieczeń netto) x 100%	22,4%	24,6%
4. Wskaźnik koszty/dochody - działalność bankowa	30,9%	36,1%

tego w szczególności niższe wyniki z usług ubezpieczenia oraz spadek wyniku w segmencie bankowym obciążonym zdarzeniami jednorazowymi w tym:

- kosztami ryzyka prawnego kredytów hipotecznych w walutach obcych w Pekao w wysokości 243 mln zł;
- kosztami związanymi z modyfikacją umów kredytów hipotecznych złotych udzielonych konsumentom z tytułu zawieszenia przez nich spłat kredytu (tzw. wakacje kredytowe) w wysokości 234 mln zł w Banku Pekao i 86 mln zł w Alior Bank.

Wskaźniki sprawności działania

Dla ułatwienia analizy efektywności Grupy PZU wybrano wskaźniki, które w ocenie Zarządu najlepiej opisują efektywność w przypadku spółek ubezpieczeniowych i prowadzących działalność bankową. Część wskaźników odnosi koszty prowadzenia działalności ubezpieczeniowej do przychodów, a więc obrazuje, jaka

część przychodów została przeznaczona na koszty, a jaka na marżę. Dla działalności bankowej wybrano wskaźnik kosztów do dochodów (C/I) jako relacji, która w ocenie Zarządu najlepiej oddaje efektywność tego obszaru działalności. Wszystkie wskaźniki są szeroko stosowane przez inne spółki z analogicznych sektorów, a także przez inwestorów i służą analizie sprawności i zyskowności tych spółek.

Jednym z podstawowych mierników efektywności i sprawności działania firmy ubezpieczeniowej jest wskaźnik mieszany (COR – Combined Ratio), liczony z racji swojej specyfiki dla sektora ubezpieczeń majątkowych i pozostałych ubezpieczeń osobowych (dział II). Jest to stosunek kosztów usług ubezpieczenia z uwzględnieniem kwot należnych od reasekuratorów do przychodów z ubezpieczeń netto; spadek wartości wskaźnika oznacza poprawę efektywności.





Wskaźnik mieszany Grupy PZU (dla ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych) utrzymuje się na niskim poziomie, który zapewnia wysoką rentowność.

W I półroczu 2024 roku wyniósł 91,0% i był o 6,4 p.p. wyższy w porównaniu z analogicznym okresem 2023 roku, w tym przez niższą rentowność w segmencie ubezpieczeń masowych majątkowych -wzrost szkodowości przy wyższym poziomie kosztów działalności ubezpieczeniowej.

Istotnym wskaźnikiem jest także marża wyniku na ubezpieczeniach na życie – rentowność segmentów ubezpieczeń na życie liczona jako stosunek zysku/straty z działalności operacyjnej do przychodów z ubezpieczeń netto. Wskaźnik ten w I półroczu 2024 roku osiągnął poziom 24,6%, a jego wzrost o 2,2 p.p. w porównaniu z analogicznym okresem 2023 roku był skorelowany ze wzrostem wyniku z usług ubezpieczenia w segmencie ubezpieczeń grupowych i indywidualnie kontynuowanych na życie.

W przypadku działalności bankowej miernikiem sprawności działania jest wskaźnik kosztów do dochodów, a więc iloraz kosztów administracyjnych i sumy dochodów operacyjnych z wyłączeniem opłaty na BFG, podatku od innych instytucji finansowych oraz zmiany wartości odpisów na oczekiwane straty kredytowe i odpisów z tytułu utraty wartości instrumentów finansowych. Wskaźnik kosztów do dochodów dla działalności bankowej w Grupie PZU w I półroczu 2024 roku osiągnął 36,1% i wzrost w porównaniu z I półroczem 2023 roku o 5,1 p.p. Było to efektem szybciej rosnących kosztów niż dochodów. Wzrost kosztów dotyczył w szczególności kosztów osobowych w obu bankach.





6.5. Zarządzanie kapitałem i dywidenda

6.5.1. Polityka kapitałowa i dywidendowa

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

Zgodnie z Polityką Grupa PZU dąży do:

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

Polityka zarządzania kapitałem opiera się na następujących zasadach:

- 1) zarządzanie kapitałem (w tym kapitałem nadwyżkowym) Grupy PZU na poziomie PZU;

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

Zgodnie z tą polityką dopuszczone są tymczasowe odchylenia rzeczywistego współczynnika wypłacalności powyżej lub poniżej poziomu docelowego.

Polityka dywidendowa Grupy PZU i PZU opiera się na następujących zasadach:

- 1) Grupa PZU dąży do efektywnego zarządzania kapitałem i maksymalizacji stopy zwrotu z kapitału dla akcjonariuszy podmiotu dominującego, w szczególności przy zachowaniu poziomu bezpieczeństwa i utrzymaniu zasobów kapitałowych na cele strategicznego rozwoju poprzez akwizycje;
- 2) wysokość dywidendy proponowanej przez Zarząd podmiotu dominującego, wypłacanej przez PZU za dany rok obrotowy, jest ustalana na podstawie skonsolidowanego wyniku finansowego Grupy PZU przypisanego właścicielom jednostki dominującej, przy czym:
 - a) nie więcej niż 20% powiększy zyski zatrzymane (kapitał zapasowy) na cele związane z rozwojem organicznym i innowacjami oraz realizacją inicjatyw wzrostowych,
 - b) nie mniej niż 50% podlega wypłacie w ramach rocznej dywidendy,
 - c) pozostała część zostanie wypłacona w ramach rocznej dywidendy lub powiększy zyski zatrzymane (kapitał zapasowy) w przypadku realizacji istotnych nakładów związanych z realizacją założeń Strategii Grupy PZU, w tym w szczególności w ramach transakcji fuzji i przejęć

- z zastrzeżeniem, że:

- 3) zgodnie z planami Zarządu oraz własną oceną ryzyk i wypłacalności podmiotu dominującego środki własne podmiotu dominującego oraz Grupy PZU po deklaracji o wypłacie lub wypłacie dywidendy, pozostają na poziomie, który zapewnia spełnienie warunków określonych w Polityce kapitałowej Grupy PZU i PZU (punkty 2 do 5);
- 4) przy określeniu dywidendy uwzględniane są rekomendacje organu nadzoru w sprawie dywidendy.

6.5.2. Współczynniki wypłacalności

Współczynniki wypłacalności dla Grupy PZU, PZU oraz PZU Życie obliczane są zgodnie z Dyrektywą 2009/138/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z 25 listopada 2009 roku w sprawie podejmowania i prowadzenia działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej (Wypłacalność II).

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





poszczególnych rodzajów ryzyka zidentyfikowanego w ramach procesu oceny adekwatności kapitału wewnętrznego (ICAAP).

Według stanu na koniec I kwartału 2024 roku oszacowany wskaźnik wypłacalności Grupy PZU (liczony wg formuły standardowej Wypłacalność II) wyniósł:

205%

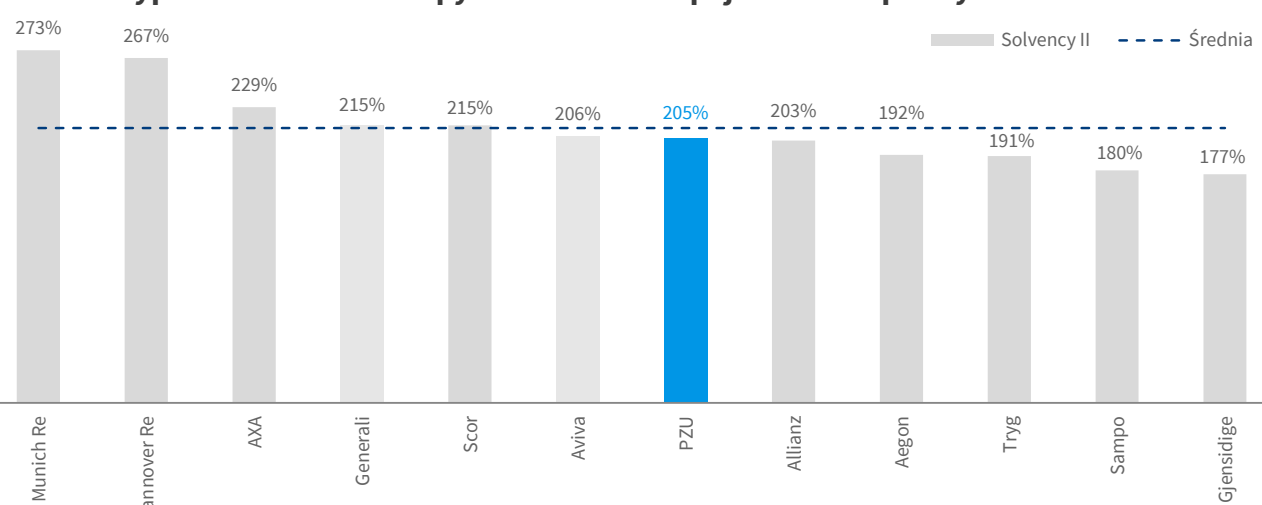


KNF w stanowisku w sprawie polityki dywidendowej dla zakładów ubezpieczeń w 2024 roku zezwoliła na **wypłatę do 100% wielkości zysku wypracowanego w roku 2022** (z uwzględnieniem dotychczas wypłaconych dywidend z zysku 2022 roku) oraz **100% wielkości zysku wypracowanego w 2023 roku**.

Współczynnik wypłacalności	2023	I kwartał 2024*
SCR		
Grupa PZU	229%	205%
PZU	238%	209%
PZU Życie	360%	311%
MCR		
Grupa PZU	359%	291%
PZU	901%	792%
PZU Życie	800%	690%
CRR		
	2023	I półrocze 2024
Grupa Pekao – łączny współczynnik wypłacalności	17,5%	16,6%
Tier 1	15,2%	15,1%
Grupa Alior Banku – łączny współczynnik wypłacalności	17,8%	17,5%
Tier 1	17,2%	17,1%

*) I kw. 2024 nie podlegał ani badaniu, ani przeglądowi przez Biegłego rewidenta

Wskaźnik Wypłacalność II dla Grupy PZU na tle europejskich ubezpieczycieli



Źródło i dane: dane po I kwartale 2024 roku, PZU dane nieaudytowane

6.5.3. Wyплата dywidendy

18 czerwca 2024 roku, Zwyczajne Walne Zgromadzenie PZU podjęło uchwałę w sprawie podziału zysku netto PZU SA za rok zakończony 31 grudnia 2023 roku powiększonego o kwotę przeniesioną z kapitału zapasowego utworzonego z zysku netto za rok zakończony 31 grudnia 2022 roku, w której postanowiło przeznaczyć na wypłatę dywidendy kwotę 3 747 689 820,00, tj. 4,34 złotych na jedną akcję.

Liczba akcji objętych dywidendą wynosi 863 523 000.

Dzień, według którego ustala się listę akcjonariuszy uprawnionych do wypłaty dywidendy został ustalony na 17 września 2024 roku.

Termin wypłaty dywidendy został ustalony na 8 października 2024 roku.

Zysk i dywidenda PZU	2020	2021	2022	2023	I półrocze 2024
Skonsolidowany zysk przypisany jednostce dominującej (w mln zł)	1 912	3 336	3 781	5 780*	2 446
Jednostkowy zysk PZU (w mln zł)	1 919	2 028	1 637	3 983	3 534
Wypłacona dywidenda za rok (w mln zł)	3 022	1 675	2 072	3 748	–
Dywidenda na akcję za rok (w zł)	3,50	1,94	2,40	4,34	–
Dywidenda na akcję wg daty ustalenia prawa (w zł)	***	3,50	1,94	2,40	4,34
(a) Zmiana ceny akcji r/r	(19,2)%	9,2%	0,2%	33,5%	9,0%
(b) Stopa dywidendy w roku (%) **	***	10,8%	5,5%	6,8%	9,2%
(a+b) TSR Total Shareholders Return	(19,2)%	20,1%	5,7%	40,2%	18,2%

*) dane za 2023 przekształcone

**) stopa liczona jako dywidenda (wg daty ustalenia prawa do dywidendy) wobec ceny akcji na koniec poprzedniego raportowanego roku

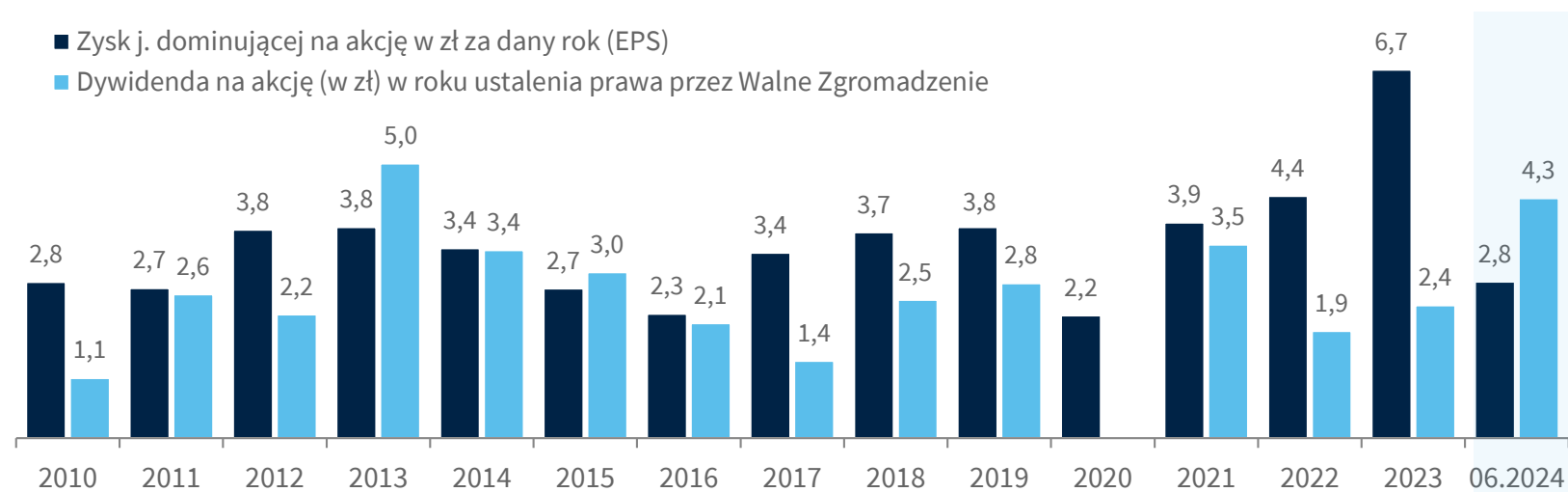
***) w 2020 roku ZWZA PZU nie przeznaczyło zysku na wypłatę dywidendy (zgodnie z rekomendacją KNF z 26 marca 2020 roku); w 2021 roku ZWZA PZU zdecydowało o podziale zysku za rok 2020, powiększonego o kwotę przeniesioną z kapitału zapasowego utworzonego z zysku netto za rok zakończony 31 grudnia 2019 roku

Źródło: dane PZU



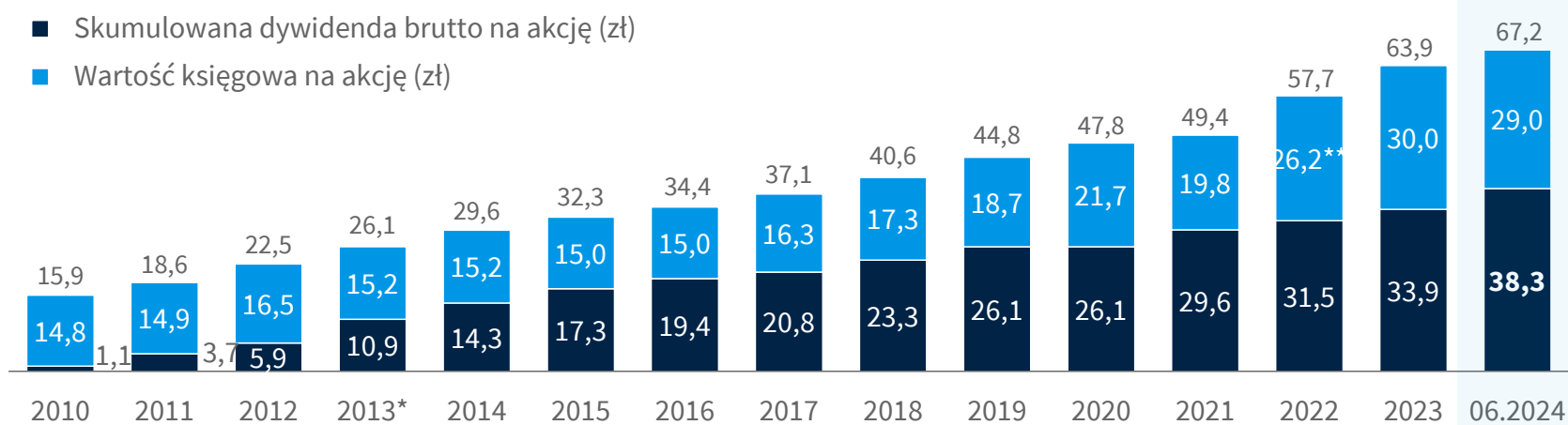


Zysk i dywidenda PZU od debiutu na GPW



Źródło: PZU

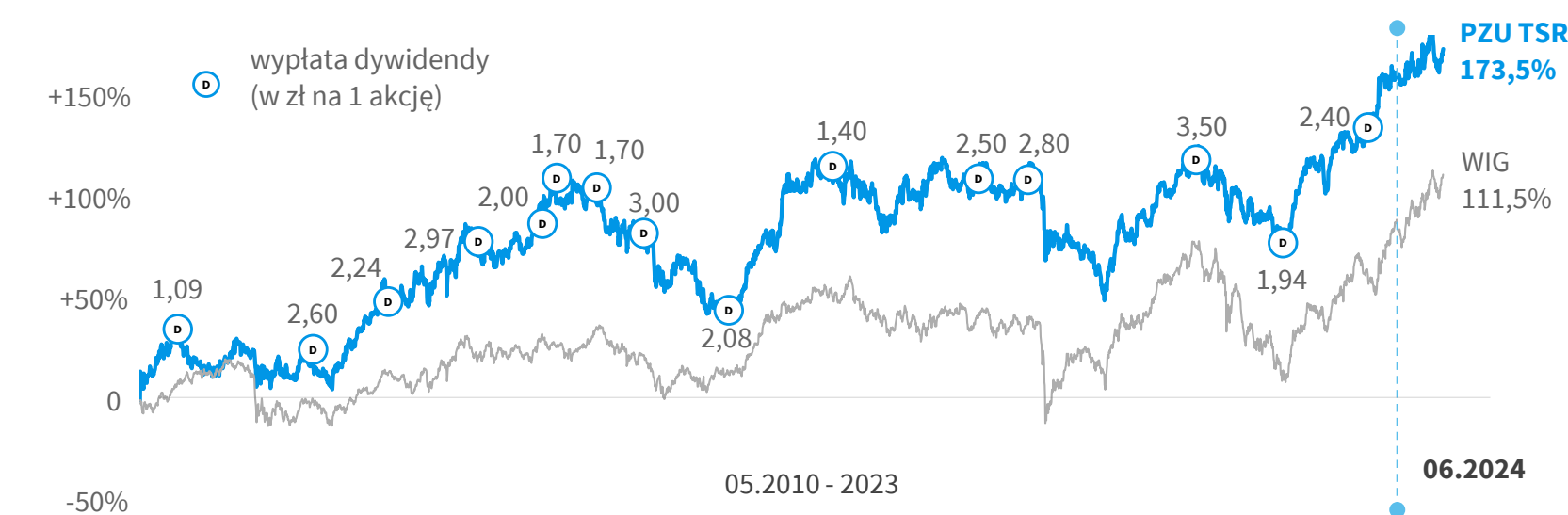
Wartość księgową na akcję i skumulowana dywidenda brutto na akcję PZU (w zł)



*) w 2013 roku miała miejsce wypłata dywidendy z kapitałów nadwyżkowych (2 zł na akcję)

Źródło: PZU

Całkowita stopa zwrotu dla akcjonariuszy (TSR) PZU na tle indeksu WIG



Źródło: PZU





6.6. Rating finansowy

PZU

PZU i PZU Życie od 2004 roku podlegają regularnej ocenie przez agencję ratingową S&P Global Ratings (S&P). Rating nadany PZU i PZU Życie wynika z analizy danych finansowych, pozycji konkurencyjnej, zarządzania i strategii korporacyjnej obu spółek oraz ratingu kraju. Zawiera również perspektywę ratingową (*outlook*), czyli przyszłą ocenę sytuacji spółek w przypadku zaistnienia określonych okoliczności.

Ostania zmiana ratingu/perspektywy: 28 maja 2024 roku agencja ratingowa S&P Global Ratings (S&P) podwyższyła perspektywę ratingową PZU ze „stabilnej” do „pozytywnej”. Rating siły finansowej i rating kredytowy PZU pozostaje na poziomie A- od 21 stycznia 2016 roku.

Rating PZU

Nazwa zakładu	Obecnie		Poprzednio	
	Rating oraz perspektywa	Ostatnia zmiana	Rating oraz perspektywa	Data aktualizacji

PZU

Rating siły finansowej	A- /pozytywna/	28 maja 2024	A- /stabilna/	6 kwietnia 2020
Rating wiarygodności kredytowej	A- /pozytywna/	28 maja 2024	A- /stabilna/	6 kwietnia 2020

PZU Życie

Rating siły finansowej	A- /pozytywna/	28 maja 2024	A- /stabilna/	6 kwietnia 2020
Rating wiarygodności kredytowej	A- /pozytywna/	28 maja 2024	A- /stabilna/	6 kwietnia 2020

TUW PZUW

Rating siły finansowej	A- /pozytywna/	28 maja 2024	A- /stabilna/	6 kwietnia 2020
------------------------	----------------	--------------	---------------	-----------------

Rating Polski

Kraj	Obecnie		Poprzednio	
	Rating oraz perspektywa	Ostatnia zmiana	Rating oraz perspektywa	Data aktualizacji
Polska				
Rating wiarygodności kredytowej (długoterminowy w walucie lokalnej)	A /stabilna/	12 października 2018	A- /pozytywna/	13 kwietnia 2018
Rating wiarygodności kredytowej (długoterminowy w walucie zagranicznej)	A- /stabilna/	12 października 2018	BBB+ /pozytywna/	13 kwietnia 2018
Rating wiarygodności kredytowej (krótkoterminowy w walucie lokalnej)	A-1	12 października 2018	A-2	13 kwietnia 2018
Rating wiarygodności kredytowej (krótkoterminowy w walucie zagranicznej)	A-2	13 kwietnia 2018	A-2	13 kwietnia 2018

Źródło: S&P Global Ratings

Rating Polski

10 maja 2024 roku agencja ratingowa S&P utrzymała ocenę ratingową Polski na poziomie A- dla długo- i A-2 dla krótkoterminowych zobowiązań w walucie zagranicznej oraz A dla długo- i A-1 dla krótkoterminowych zobowiązań w walucie krajowej.

Perspektywa ratingu pozostała na poziomie stabilnym.





FITCH RATINGS	BANK PEKAO	POLSKA
Ocena długookresowa emitenta (IDR)	BBB	A-
Ocena krótkookresowa emitenta (IDR)	F2	F1
Ocena viability	bbb	-
Ocena wsparcia rządu	Brak wsparcia	-
Perspektywa	Stabilna	Stabilna
Krajowa długoterminowa ocena	AA-(pol)	
Krajowa krótkoterminowa ocena	F1+(pol)	-

S&P GLOBAL RATINGS	BANK PEKAO	POLSKA
Ocena długookresowa w walutach obcych	BBB+	A-
Ocena długookresowa w walucie krajowej	BBB+	A
Ocena krótkookresowa w walutach obcych	A-2	A-2
Ocena krótkookresowa w walucie krajowej	A-2	A-1
Ocena samodzielna (Stand-alone)	bbb+	-
Perspektywa	Pozytywna	Stabilna

Bank Pekao

Bank Pekao współpracuje z trzema wiodącymi agencjami ratingowymi: Fitch Ratings (Fitch), S&P Global Ratings (S&P) oraz Moody's Investors Service (Moody's). W przypadku dwóch pierwszych agencji oceny przygotowywane są na zlecenie Banku, na podstawie zawartych umów, natomiast z agencją ratingową Moody's Bank nie posiada zawartej umowy, a ocena przeprowadzana jest na podstawie publicznie dostępnych informacji oraz spotkań przeglądowych.

Fitch

17 lipca 2024 roku agencja ratingowa Fitch poinformowała Bank o utrzymaniu ocen ratingowych Banku na dotychczasowym poziomie oraz stabilnej perspektywy ratingowej Banku.

Zgodnie z uzasadnieniem przedstawionym przez Fitch ratingi Pekao odzwierciedlają jego silną pozycję konkurencyjną jako drugiego co do wielkości

banku w Polsce, sprawdzony model biznesowy oraz odpowiednie wskaźniki kapitału regulacyjnego ważonego ryzykiem. Fitch zwraca także uwagę na odpowiednie krótkoterminowe perspektywy rentowności, stabilne finansowanie oparte na depozytach i solidną płynność. Słabością ratingową pozostaje jakość aktywów banku, która jest niższa niż w przypadku innych banków.

S&P Global Ratings

W 2024 roku agencja S&P Ratings nie dokonywała rewizji ocen ratingowych.

Moody's

10 kwietnia 2024 roku agencja ratingowa Moody's poinformowała Bank o utrzymaniu ocen ratingowych Banku na dotychczasowym poziomie oraz stabilnej perspektywy ratingowej Banku.

Zgodnie z uzasadnieniem przedstawionym przez Moody's utrzymanie oceny ratingowej BCA Banku na poziomie

S&P GLOBAL RATINGS (OCENA KONTRAHENTA W PRZYPADKU PRZYMUSOWEJ RESTRUKTURYZACJI)	BANK PEKAO	POLSKA
Ocena długoterminowa zobowiązań w walutach obcych	A-	-
Ocena krótkoterminowa zobowiązań w walutach obcych	A-2	-
Ocena długoterminowa zobowiązań w walucie krajowej	A-	-
Ocena krótkoterminowa zobowiązań w walucie krajowej	A-2	-

baa2 odzwierciedla poprawę rentowności Banku, która według Moody's spadnie w 2024 roku, ale pozostanie na wysokim poziomie, a także solidną kapitalizację ze znacznym buforem w stosunku do wymogów regulacyjnych. Potwierdzeniem oceny BCA Banku jest także jego stabilny profil finansowania, głównie depozytami krajowymi, oraz duże bufory płynności.





MOODY'S INVESTORS SERVICE	BANK PEKAO	POLSKA
Długookresowa ocena depozytów w walutach obcych	A2	A2
Krótkookresowa ocena depozytów	Prime-1	Prime-1
Baseline Credit Assessment	baa2	-
Długookresowa ocena ryzyka kredytowego kontrahenta	A2(cr)	-
Krótkookresowa ocena ryzyka kredytowego kontrahenta	Prime-1(cr)	-
Perspektywa	Stabilna	Stabilna
Długoterminowy rating ryzyka kontrahenta (Long-term Counterparty Risk Rating)	A2	-
Krótkoterminowy rating ryzyka kontrahenta (Short-term Counterparty Risk Rating)	Prime-1	-

Alior Bank

W pierwszej połowie 2024 roku agencja ratingowa **Fitch Ratings** nie przeprowadziła aktualizacji ratingu oraz perspektywy Alior Banku. Ostatni raport został opublikowany w dniu 14 listopada 2023 roku, w którym agencja potwierdziła długoterminowy rating IDR na poziomie BB oraz poinformowała o zmianie perspektywy na pozytywną ze stabilnej.

W dniu 17 maja 2024 roku agencja ratingowa **S&P Global Ratings** poinformowała o podniesieniu

perspektywy ratingowej ze stabilnej na pozytywną oraz potwierdziła długoterminową i krótkoterminową ocenę ratingową Alior Banku na dotychczasowych poziomach odpowiednio BB+ oraz B. W uzasadnieniu decyzji o podwyższeniu perspektywy agencja wskazała, że jest to związane z poprawą struktury portfela kredytowego Alior Banku, zaostrzeniem standardów udzielania kredytów oraz aktywną redukcją udziału kredytów niepracujących. Podkreślono również wysoką zdolność Alior Banku do samodzielnego generowania kapitału, która będzie wspierać możliwość wypłaty zysków akcjonariuszom oraz ułatwi dalszy rozwój akcji kredytowej.

FITCH RATINGS	ALIOR BANK	POLSKA
Ocena długookresowa emitenta (IDR)	BB	A-
Ocena krótkookresowa emitenta (IDR)	B	F1
Ocena viability	bb	-
Ocena wsparcia rządowego (GSR)	ns	-

S&P GLOBAL RATINGS	ALIOR BANK	POLSKA
Ocena długookresowa w walutach obcych	BB+	A-
Ocena długookresowa w walucie krajowej	BB+	A
Ocena krótkookresowa w walutach obcych	B	A-2
Ocena krótkookresowa w walucie krajowej	B	A-1
Ocena samodzielna (Stand-alone)	bb	-
Perspektywa	Stabilna	Stabilna





7. Ład korporacyjny

- 7.1. Firma audytorska przeprowadzająca badania sprawozdań finansowych
- 7.2. Akcjonariusze i papiery wartościowe emitenta
- 7.3. Kalendarium publikacji raportów Grupy PZU w 2024 roku





7.1. Firma audytorska przeprowadzająca badania sprawozdań finansowych

24 sierpnia 2022 roku Rada Nadzorcza podjęła uchwałę w sprawie wyboru PricewaterhouseCoopers Polska Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością Audyt Sp.k. (PwC) jako firmy audytorskiej przeprowadzającej badania rocznych i przeglądy śródrocznych jednostkowych i skonsolidowanych sprawozdań finansowych oraz badania rocznych jednostkowych i skonsolidowanych sprawozdań o wypłacalności i kondycji finansowej PZU oraz Grupy Kapitałowej PZU za okres pięciu lat obrotowych 2024-2028 z opcją przedłużenia umowy na dwa kolejne lata obrotowe 2029-2030.

W 2024 roku firma audytorska badająca sprawozdanie finansowe świadczy na rzecz PZU dozwolone usługi niebędące badaniem, na co zgodę – po dokonaniu oceny niezależności firmy – wyraził Komitet Audytu. Dodatkowa współpraca PZU z PwC obejmuje m.in. badania sprawozdań o wypłacalności oraz kondycji finansowej wymaganych Dyrektywą Wypłacalność II.

Główne założenia polityki wyboru firmy audytorskiej

Do głównych założeń przyjętej w PZU polityki wyboru firmy audytorskiej należy:

- zapewnienie prawidłowości procesu wyboru firmy audytorskiej oraz określenie odpowiedzialności i obowiązków uczestników procesu;
- analiza przy wyborze firmy audytorskiej rekomendacji udzielonych przez Komitet Audytu;
- uwzględnienie zasady rotacji firmy audytorskiej i kluczowego biegłego rewidenta w przyjętym horyzoncie czasowym.

Główne założenia polityki świadczenia dozwolonych usług niebędących badaniem przez firmę audytorską przeprowadzającą badanie ustawowe, powiązane z nią podmioty i członka sieci firmy audytorskiej to:

- zapewnienie prawidłowości w procesie zlecenia usług dozwolonych;
- określenie odpowiedzialności i obowiązków uczestników procesu;
- zdefiniowanie katalogu usług dozwolonych;
- ustalenie procedury zlecenia usług dozwolonych.





7.2. Akcjonariusze i papiery wartościowe emitenta

Akcje PZU

Kapitał zakładowy PZU dzieli się na 863 523 000 akcji zwykłych o wartości nominalnej 0,10 zł każda dających prawo do 863 523 000 głosów na Walnym Zgromadzeniu.

Znaczne pakiety akcji PZU

Na 30 czerwca 2024 roku akcjonariuszem PZU posiadającym znaczny pakiet akcji (co najmniej 5%) jest:

- Skarb Państwa Rzeczypospolitej Polskiej, który posiada 295 217 300 akcji, co stanowi 34,19% kapitału zakładowego PZU i uprawnia do 295 217 300 głosów na Walnym Zgromadzeniu.

Zmiany w 2024 roku w strukturze akcjonariuszy posiadających znaczne pakiety akcji PZU (co najmniej 5%) po dniu publikacji raportu rocznego za 2023 rok, tj. po dniu 21 marca 2024 roku:

- 25 kwietnia 2024 roku PZU otrzymał zawiadomienie od BlackRock, Inc. informujące, że w wyniku transakcji sprzedaży akcji PZU w dniu 23 kwietnia 2024 roku, łączny udział BlackRock, Inc. w kapitale zakładowym i w ogólnej liczbie głosów na Walnym Zgromadzeniu Akcjonariuszy PZU („WZA PZU”) wg stanu na dzień 25 kwietnia 2024 roku wyniósł poniżej 5%. Zgodnie

z przedmiotowym zawiadomieniem, przed rozliczeniem transakcji BlackRock, Inc. posiadał łącznie 43 542 333 akcje PZU, co stanowiło 5,037% udziału w kapitale zakładowym Spółki i dawało prawo do wykonywania 43 542 333 głosów stanowiących 5,037% udziału w ogólnej liczbie głosów na WZA PZU. Po rozliczeniu transakcji BlackRock, Inc. posiadał 43 141 141 akcji PZU, stanowiących 4,991% udziału w kapitale zakładowym Spółki, co dawało prawo do wykonywania 43 141 141 głosów stanowiących 4,991% udziału w ogólnej liczbie głosów na WZA Spółki;

- 30 kwietnia 2024 roku PZU otrzymał zawiadomienie od BlackRock, Inc. informujące, że w wyniku transakcji nabycia akcji PZU w dniu 26 kwietnia 2024 roku, łączny udział BlackRock, Inc. w kapitale zakładowym i w ogólnej liczbie głosów na WZA PZU wg stanu na dzień 30 kwietnia 2024 roku wyniósł 5%. Zgodnie z przedmiotowym zawiadomieniem, przed rozliczeniem transakcji BlackRock, Inc. posiadał łącznie 43 152 066 akcji PZU, co stanowiło 4,992% udziału w kapitale zakładowym PZU i dawało prawo do wykonywania 43 152 066 głosów stanowiących 4,992% udziału w ogólnej liczbie głosów na WZA PZU. Po rozliczeniu transakcji BlackRock, Inc. posiadał 43 182 512 akcji PZU, stanowiących 5% udziału w kapitale zakładowym Spółki, co dawało prawo do wykonywania 43 182 512 głosów stanowiących 5% udziału w ogólnej liczbie głosów na WZA Spółki;

- 2 maja 2024 roku PZU otrzymał zawiadomienie od BlackRock, Inc. informujące, że w wyniku transakcji zbycia akcji PZU w dniu 30 kwietnia 2024 roku, łączny udział BlackRock, Inc. w kapitale zakładowym i w ogólnej liczbie głosów na WZA PZU wg stanu na dzień 2 maja 2024 roku wyniósł poniżej 5%. Zgodnie z przedmiotowym zawiadomieniem, przed rozliczeniem transakcji BlackRock, Inc. posiadał łącznie 43 234 186 akcji PZU, co stanowiło 5,002% udziału w kapitale zakładowym Spółki i dawało prawo do wykonywania 43 234 186 głosów stanowiących 5,002% udziału w ogólnej liczbie głosów na WZA PZU. Po rozliczeniu transakcji BlackRock, Inc. posiadał 43 164 233 akcje PZU, stanowiące 4,998% udziału w kapitale zakładowym Spółki, co dawało prawo do wykonywania 43 164 233 głosów stanowiących 4,998% udziału w ogólnej liczbie głosów na WZA Spółki;
- 9 maja 2024 roku PZU otrzymał zawiadomienie od BlackRock, Inc. informujące, że w wyniku transakcji nabycia akcji PZU w dniu 8 maja 2024 roku, łączny udział BlackRock, Inc. w kapitale zakładowym i w ogólnej liczbie głosów na WZA PZU wg stanu na dzień 9 maja 2024 roku wyniósł 5%. Zgodnie z przedmiotowym zawiadomieniem, przed rozliczeniem transakcji BlackRock, Inc. posiadał łącznie 43 075 685 akcji PZU, co stanowiło 4,981% udziału w kapitale zakładowym Spółki i dawało prawo do wykonywania 43 075 685 głosów stanowiących 4,981% udziału

w ogólnej liczbie głosów na WZA PZU. Po rozliczeniu transakcji BlackRock, Inc. posiadał 43 205 852 akcje PZU, stanowiące 5% udziału w kapitale zakładowym Spółki, co dawało prawo do wykonywania 43 205 852 głosów stanowiących 5% udziału w ogólnej liczbie głosów na WZA Spółki;

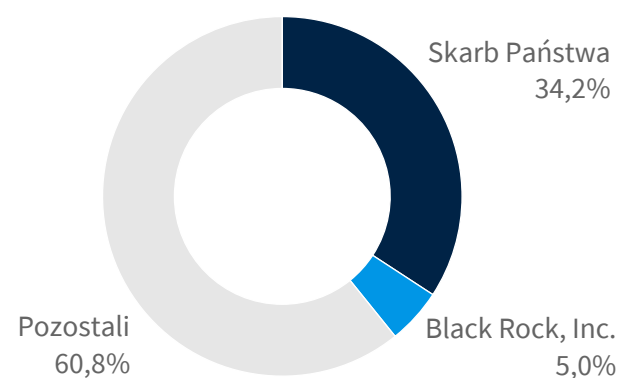
- 3 czerwca 2024 roku PZU otrzymał zawiadomienie od BlackRock, Inc. informujące, że w wyniku transakcji zbycia akcji PZU w dniu 31 maja 2024 roku, łączny udział BlackRock, Inc. w kapitale zakładowym i w ogólnej liczbie głosów na WZA PZU wg stanu na dzień 3 czerwca 2024 roku wyniósł 4,97%. Zgodnie z przedmiotowym zawiadomieniem, przed rozliczeniem transakcji BlackRock, Inc. posiadał łącznie 43 230 375 akcji PZU, co stanowiło 5% udziału w kapitale zakładowym Spółki i dawało prawo do wykonywania 43 230 375 głosów stanowiących 5% udziału w ogólnej liczbie głosów na WZA Spółki. Po rozliczeniu transakcji BlackRock, Inc. posiadał 42 997 365 akcji PZU, stanowiących 4,97% udziału w kapitale zakładowym Spółki, co dawało prawo do wykonywania 42 997 365 głosów stanowiących 4,97% udziału w ogólnej liczbie głosów na WZA Spółki.





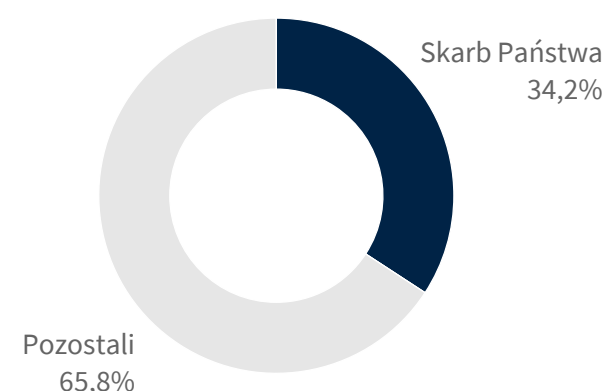
Akcjonariusze posiadający znaczne pakiety akcji	Liczba akcji i głosów na WZ		Udział akcji w kapitale zakładowym i w ogólnej liczbie głosów na WZ	
	31.12.2023	30.06.2024	31.12.2023	30.06.2024
Skarb Państwa	295 217 300	295 217 300	34,19%	34,19%
BlackRock, Inc.	43 228 203		5,00%	
Pozostali	525 077 497	568 305 700	60,81%	65,81%
Ogółem	863 523 000	863 523 000	100,00%	100,00%

Struktura akcjonariatu PZU na 31.12.2023 roku



Źródło: Raport bieżący 27/2023

Struktura akcjonariatu PZU na 30.06.2024 roku



Źródło: Raport bieżący 25/2024

Uprawnienia i ograniczenia dotyczące akcji PZU

Wszystkie akcje PZU są akcjami zwykłymi, z którymi nie jest związane żadne uprzywilejowanie, w szczególności dotyczące specjalnych uprawnień kontrolnych. Każda akcja daje prawo do jednego głosu na Walnym Zgromadzeniu oraz takie samo prawo do dywidendy.

Statut PZU ogranicza jednak prawa głosu z akcji PZU w określonych przypadkach. Prawo głosowania akcjonariuszy jest ograniczone w ten sposób, że żaden z nich nie może wykonywać na Walnym Zgromadzeniu więcej niż 10% ogólnej liczby głosów istniejących w PZU w dniu odbywania Walnego Zgromadzenia, z zastrzeżeniem, że dla potrzeb ustalania obowiązków nabywców znacznych pakietów akcji przewidzianych w ustawie o ofercie publicznej oraz w ustawie o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej, takie ograniczenie prawa głosowania uważane będzie za nieistniejące. Ograniczenie prawa głosowania nie dotyczy:

- akcjonariuszy, którzy w dniu powzięcia uchwały Walnego Zgromadzenia wprowadzającej ograniczenie byli uprawnieni z akcji reprezentujących więcej niż 10% ogólnej liczby głosów (tj. Skarb Państwa);
- akcjonariuszy działających z akcjonariuszami określonymi w punkcie powyżej na podstawie zawartych porozumień dotyczących wspólnego wykonywania prawa głosu z akcji.

Dla potrzeb ograniczenia prawa do głosowania głosy akcjonariuszy, między którymi istnieje stosunek dominacji lub zależności, są sumowane zgodnie z zasadami opisanymi w Statucie. Wyżej wymienione

ograniczenia prawa głosowania akcjonariuszy wygasną od momentu, w którym udział Skarbu Państwa w kapitale zakładowym PZU spadnie poniżej 5%.

Zarząd PZU nie posiada informacji o zawartych umowach, w wyniku których mogą w przyszłości nastąpić zmiany w proporcjach posiadanych akcji przez dotychczasowych akcjonariuszy i obligatariuszy.

PZU nie dokonywał emisji, wykupów ani spłat dłużnych i kapitałowych papierów wartościowych oraz nie wyemitował papierów wartościowych dających akcjonariuszom specjalne uprawnienia kontrolne.

W latach 2013-2024 w PZU nie było programów akcji pracowniczych.

Ograniczenia dotyczące przenoszenia prawa własności papierów wartościowych emitenta

Statut PZU nie zawiera zapisów ograniczających przenoszenie prawa własności papierów wartościowych emitenta (zarówno akcji jak i obligacji). Nie są też znane inne pozastatutowe ograniczenia, które by tego dotyczyły, za wyjątkiem ograniczeń wynikających z powszechnie obowiązujących przepisów prawa w precyzyjnie określonych sytuacjach, w szczególności:

- ograniczeń wynikających z przepisów ustawy z 29 lipca 2005 roku o ofercie publicznej i warunkach wprowadzania instrumentów finansowych do zorganizowanego systemu obrotu oraz o spółkach publicznych (Dz.U. z 2022 r., poz. 2554 z późn. zm.), tj.:





- a) z art. 75 ust. 4 – akcje obciążone zastawem do chwili jego wygaśnięcia nie mogą być przedmiotem obrotu, z wyjątkiem przypadku, gdy nabycie tych akcji następuje w wykonaniu umowy o ustanowienie zabezpieczenia finansowego w rozumieniu ustawy z 2 kwietnia 2004 roku o niektórych zabezpieczeniach finansowych,
- b) z art. 88a – czasowe ograniczenia bezpośredniego lub pośredniego nabywania lub obejmowania akcji spółki publicznej przez podmiot obowiązany do wykonania obowiązków określonych w art. 73 ust. 1 ustawy lub art. 74 ust. 2 i 5 ustawy, który w spółce tej przekroczył określony w tych przepisach próg ogólnej liczby głosów – do dnia wykonania tych obowiązków;
- ograniczeń wynikających z art. 362 Kodeksu spółek handlowych, dotyczących zakazu nabywania przez emitenta akcji własnych, za wyjątkiem przypadków w tym przepisie określonych oraz ograniczeń dotyczących nabycia akcji własnych spółki dominującej przez spółkę lub spółdzielnię zależną oraz osób działających na ich rachunek;
- ograniczeń dotyczących okresu zamkniętego wynikających z art. 19 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 596/2014 z 16 kwietnia 2014 roku w sprawie nadużyć na rynku oraz uchylenia dyrektywy 2003/6/WE PE i Rady i dyrektywy Komisji 2003/124/WE, 2003/125/WE i 2004/72/WE (MAR) oraz wykorzystywania informacji poufnej zgodnie z przepisami MAR;
- możliwości zgłoszenia przez organ nadzoru w drodze decyzji sprzeciwu wobec nabycia albo objęcia akcji lub praw z akcji krajowego zakładu ubezpieczeń w liczbie zapewniającej osiągnięcie albo przekroczenie odpowiednio jednej dziesiątej, jednej piątej, jednej

trzeciej, jednej drugiej ogólnej liczby głosów na walnym zgromadzeniu lub udziału w kapitale zakładowym – zgodnie z art. 90 ust. 1 ustawy z 11 września 2015 roku o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej (Dz.U. z 2023 r., poz. 656, 614, 825, 1723, 1843, 1941), jeżeli:

- a) podmiot składający zawiadomienie, o którym mowa w art. 82 ust. 1, nie uzupełnił w wyznaczonym terminie braków w zawiadomieniu lub załączonych do zawiadomienia dokumentów i informacji,
- b) podmiot składający zawiadomienie, o którym mowa w art. 82 ust. 1, nie przekazał w terminie dodatkowych informacji lub dokumentów żądanych przez organ nadzoru,
- c) uzasadnione jest to potrzebą ostrożnego i stabilnego zarządzania krajowym zakładem ubezpieczeń z uwagi na możliwy wpływ podmiotu składającego zawiadomienie, o którym mowa w art. 82 ust. 1, na krajowy zakład ubezpieczeń lub z uwagi na ocenę sytuacji finansowej podmiotu składającego zawiadomienie;

- możliwości ustalenia przez organ nadzoru, zgodnie z art. 90 ust. 4 i 5 ustawy, o której mowa w pkt. 4, w wydanej decyzji o stwierdzeniu braku podstaw do zgłoszenia sprzeciwu terminu nabycia albo objęcia akcji lub praw z akcji;
- możliwości wydania przez organ nadzoru na podstawie art. 98 ust. 5 ustawy, o której mowa w pkt. 4, decyzji o nakazie zbycia akcji w wyznaczonym terminie w przypadku wydania przez ten organ decyzji o zakazie wykonywania prawa głosu z akcji krajowego zakładu ubezpieczeń z przyczyn określonych w art. 98 ust. 1 tej ustawy;

- zakazu zbycia akcji lub praw z akcji należących do Skarbu Państwa wynikającego z art. 13 ust. 1 pkt 27 ustawy z 16 grudnia 2016 roku o zasadach zarządzania mieniem państwowym (Dz.U. z 2023 r. poz. 973, 1859); z wyłączeniem, o którym mowa w art. 13 ust. 2 pkt 1 tej ustawy.

Akcje lub uprawnienia do nich posiadane przez osoby zarządzające i nadzorujące oraz Dyrektorów Grupy PZU

Na dzień przekazania niniejszego Sprawozdania Zarządu z działalności za I półrocze 2024 roku akcje PZU posiadał Tomasz Kulik oraz Adam Uszpolewicz. Od dnia przekazania sprawozdania za I kwartał 2024 roku (tj. 23 maja 2024 roku) stan posiadania akcji PZU lub uprawnień do nich przez członków Zarządu, Rady Nadzorczej lub Dyrektorów Grupy PZU nie zmienił się. Zestawienie stanu posiadania akcji PZU wraz ze wskazaniem zmian w stanie posiadania, przez osoby zarządzające i nadzorujące na dzień przekazania skonsolidowanego sprawozdania finansowego za I kwartał 2024 roku oraz na dzień przekazania niniejszego sprawozdania za I półrocze 2024 roku (tj. 29 sierpnia 2024 roku) zostało zaprezentowane w poniższej tabeli:

	23 maja 2024	29 sierpnia 2024	zmiana
Tomasz Kulik - członek Zarządu	2 847	2 847	brak
Adam Uszpolewicz - członek Rady Nadzorczej	5 150	5 150	brak

Obligacje PZU

Na 30 czerwca 2024 roku PZU posiadał obligacje podporządkowane (ISIN PLPZU0000037) o wartości 2,25 mld zł, oprocentowane stawką WIBOR6M + 180 p.b, wyemitowane 30 czerwca 2017 roku. Dzień wykupu tych obligacji przypada na 29 lipca 2027 roku, czyli 10 lat od emisji, z opcją wcześniejszego wykupu po 5 latach. Obligacje są notowane na rynku Catalyst ASO GPW/ Bondspot.

W I połowie 2022 roku Zarząd PZU analizował możliwość realizacji nowej emisji obligacji podporządkowanych o wartości do 3 mld zł oraz wcześniejszego wykupu ww. serii obligacji o wartości 2,25 mld zł. W związku z niesprzyjającą sytuacją rynkową, 31 maja 2022 roku Zarząd PZU ogłosił decyzję o rezygnacji z kontynuowania tych prac (raport bieżący nr 11/2022). Tym samym obligacje pozostaną do wykupu na 29 lipca 2027 roku.





7.3. Kalendarium publikacji raportów Grupy PZU w 2024 roku

Kalendarium publikacji raportów Grupy PZU w 2024 roku

Raport	PZU	Bank Pekao	Alior Bank
roczny za 2023 rok	21 marca	22 lutego	28 lutego
kwartalny za I kwartał 2024 roku	23 maja	30 kwietnia	25 kwietnia
półroczny za I półrocze 2024 roku	29 sierpnia	8 sierpnia	2 sierpnia
kwartalny za III kwartał 2024 roku	21 listopada	7 listopada	24 października

KONTAKT do RI PZU



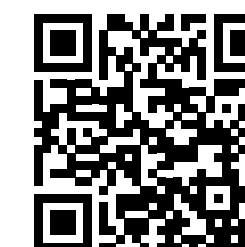
Magdalena Komaracka, CFA
Dyrektor ds. Konsolidacji Zarządczej i Relacji Inwestorskich

Strona internetowa RI:

<https://www.pzu.pl/relacje-inwestorskie/raporty>

Kontakt:

<https://www.pzu.pl/relacje-inwestorskie/kontakt-dla-inwestorow>



irpzu@pzu.pl





8. Pozostałe oświadczenia





8. Pozostałe oświadczenia

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

Wedle najlepszej wiedzy Zarządu PZU, śródroczne skrócone skonsolidowane sprawozdanie finansowe Grupy PZU oraz śródroczne skrócone jednostkowe sprawozdanie finansowe PZU za okres 6 miesięcy zakończony 30 czerwca 2024 roku oraz dane porównywalne sporządzone zostały zgodnie z obowiązującymi zasadami rachunkowości oraz odzwierciedlają w sposób prawdziwy, rzetelny i jasny sytuację majątkową i finansową Grupy PZU i PZU oraz ich wyniki finansowe. Wedle najlepszej wiedzy Zarządu PZU sprawozdanie z działalności Grupy kapitałowej PZU zawiera prawdziwy obraz rozwoju, osiągnięć oraz sytuacji Grupy PZU, w tym opis podstawowych zagrożeń i ryzyka.

Informacje o zawartych umowach znaczących zawartych pomiędzy akcjonariuszami

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

Informacje o zawartych umowach znaczących

W I półroczu 2024 roku nie zostały zawarte umowy znaczące dla działalności Emitenta.

Transakcje z podmiotami powiązаныmi na warunkach innych niż rynkowe

W I półroczu 2024 roku ani PZU, ani jednostki zależne nie zawarły żadnej transakcji z podmiotami powiązаныmi, jeżeli pojedynczo lub łącznie byłyby one istotne i zostały zawarte na innych warunkach niż rynkowe.

Nabycie akcji własnych w roku obrotowym

Konsolidowane fundusze, zgodnie ze skonsolidowanym sprawozdaniem finansowym, posiadały na 30 czerwca 2024 roku 145 397 akcji PZU.

PZU nie posiadał akcji własnych na 30 czerwca 2024 roku.

Udzielone i otrzymane poręczenia i gwarancje

W I półroczu 2024 roku ani PZU, ani jednostki zależne nie udzieliły poręczeń kredytu lub pożyczki, ani nie udzieliły gwarancji – łącznie jednemu podmiotowi lub jednostce zależnej od tego podmiotu – dla których

łączna wartość istniejących poręczeń lub gwarancji byłaby istotna.

Informacja o pozycjach pozabilansowych wg stanu na 30 czerwca 2024 roku zawarta jest w ROZ 6.3. Struktura aktywów i pasywów Grupy PZU.

Zasady sporządzenia

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

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

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

Prognozy finansowe

PZU nie publikował prognoz dotyczących wyników finansowych.

Sprawy sporne

W okresie 6 miesięcy zakończonym 30 czerwca 2024 roku i do dnia podpisania skróconego śródrocznego skonsolidowanego sprawozdania finansowego w spółkach z Grupy PZU nie wystąpiły postępowania toczące się przed sądem, organem właściwym dla postępowania arbitrażowego lub organem administracji publicznej dotyczące zobowiązań albo wierzytelności PZU lub jednostki od niego bezpośrednio lub pośrednio zależnej, których jednostkowa wartość byłaby istotna, za wyjątkiem kwestii opisanych w Skróconym śródrocznym skonsolidowanym sprawozdaniu finansowym za okres 6 miesięcy zakończony 30 czerwca 2024 roku.

Na 30 czerwca 2024 roku wartość przedmiotu sporu wszystkich 247 826 (na 31 grudnia 2023 roku: 243 153) spraw toczących się przed sądami, organami właściwymi dla postępowań arbitrażowych lub organami administracji publicznej prowadzonych w podmiotach z Grupy PZU wynosiła łącznie 16 258 mln zł (na 31 grudnia 2023 roku: 12 461 mln zł). W kwocie tej 11 722 mln zł (na 31 grudnia 2023 roku: 8 055 mln zł) dotyczy zobowiązań, a 4 536 mln zł (na 31 grudnia 2023 roku: 4 406 mln zł) wierzytelności spółek z Grupy PZU.





Niniejsze Sprawozdanie z działalności Grupy Kapitałowej PZU za I półrocze 2024 roku liczy 128 kolejno ponumerowanych stron.

Podpisy Członków Zarządu PZU

Artur Olech – Prezes Zarządu

Bartosz Grześkowiak – Członek Zarządu

Maciej Rapkiewicz – Członek Zarządu

Tomasz Kulik – Członek Zarządu

Elżbieta Häuser-Schöneich – Członek Zarządu

Jan Zimowicz – Członek Zarządu

Warszawa, 28 sierpnia 2024 roku





9. Załączniki

9.1. Słownik terminów

9.2. Alternatywne Pomiar Wyników





9.1. Słownik terminów

agent ubezpieczeniowy – przedsiębiorca wykonujący działalność agencyjną na podstawie umowy zawartej z zakładem ubezpieczeń. Działalność agentów skupia się na: pozyskiwaniu klientów, zawieraniu umów ubezpieczenia, uczestniczeniu w administrowaniu i wykonywaniu umów ubezpieczenia oraz na organizowaniu i nadzorowaniu działalności agencyjnej.

assurbanking – dystrybucja produktów bankowych przez zakłady ubezpieczeń.

bancassurance – dystrybucja produktów zakładów ubezpieczeń przez banki.

BEL - wartość najlepszego oszacowania zobowiązań z tytułu umów ubezpieczenia, ang. *Best Estimate Liability*, kwota wymagana do zapewnienia płatności usług i świadczeń dla ubezpieczonych, zgodnie z najlepszymi szacunkami, tj. gdy wszystko dzieje się zgodnie z przewidywaniami (założeniami najlepszego oszacowania).

broker ubezpieczeniowy – podmiot posiadający zezwolenie na wykonywanie działalności brokerskiej. Wykonuje czynności w imieniu lub na rzecz podmiotu poszukującego ochrony ubezpieczeniowej.

coverage units - jednostki świadczonych usług ubezpieczeniowych stosowane do ustalania schematów amortyzacji marży kontraktowej (CSM).

cross-selling – sprzedaż krzyżowa, strategia sprzedaży określonego produktu ubezpieczeniowego w powiązaniu z innym komplementarnym produktem ubezpieczeniowym lub produktem partnera ubezpieczyciela np. banku. Przykładem tych ostatnich są produkty bankowo-ubezpieczeniowe, takie jak np. ubezpieczenia kredytowe.

CSM- marża kontraktowa, ang. *Contractual Service Margin*, komponent wartości bilansowej składnika aktywów lub zobowiązań dla grupy umów ubezpieczeniowych reprezentujący niezrealizowany zysk, który jednostka rozpozna w miarę świadczenia usług ubezpieczeniowych. Zmiany założeń aktuarialnych ujmowane w czasie przechodzą przez CSM.

C/WK – wskaźnik określający stosunek ceny rynkowej do wartości księgowej przypadającej na jedną akcję

C/Z – wskaźnik określający stosunek ceny rynkowej spółki (na akcję) do zysku przypadającego na jedną akcję.

DPS (ang. dividend per share) – wskaźnik rynkowy określający wartość dywidendy przypadającej na jedną akcję.

DY (ang. dividend yield) – wskaźnik rynkowy określający stosunek dywidendy przypadającej na jedną akcję do ceny rynkowej akcji.

EPS (earnings per share) – wskaźnik rynkowy określający udział zysku przypadającego na jedną akcję.

GMM- model ogólny wyceny, ang. General Measurement Model - domyślny model MSSF 17, w którym zobowiązania z tytułu ubezpieczeń są obliczane jako suma zdyskontowanych szacowanych przyszłych przepływów pieniężnych (BEL), korekty z tytułu ryzyka niefinansowego i CSM.

IDD – Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/97 z 20 stycznia 2016 roku w sprawie dystrybucji ubezpieczeń (Insurance Distribution Directive).

IPO (Initial Public Offering) – dokonywana po raz pierwszy oferta publiczna określonych papierów wartościowych. Jednym z najistotniejszych elementów pierwszej oferty publicznej jest przygotowanie prospektu emisyjnego i postępowanie przed instytucją nadzorującą dopuszczenie do obrotu giełdowego.

kc – ustawa z 23 kwietnia 1964 roku - Kodeks cywilny.

ksh – ustawa z 15 września 2000 roku Kodeks spółek handlowych.

moment początkowego ujęcia, ang. initial recognition (IR)- data pierwszego ujęcia umowy ubezpieczenia.

niewyodrębniony komponent inwestycyjny, ang. non-distinct investment component (NDIC) - reprezentuje część świadczenia należnego na rzecz ubezpieczonego, która zawsze będzie wypłacana ubezpieczonemu niezależnie od tego, czy zdarzenie ubezpieczeniowe wystąpi.

PAA- metoda wyceny oparta na alokacji składki, ang. *Premium Allocation Approach* - uproszczone podejście,

zgodnie z którym wycena zobowiązania za pozostały okres ochrony ubezpieczeniowej jest analogiczna do mechanizmu rezerwy składki MSSF 4 (bez odrębnej prezentacji korekty ryzyka z tytułu ryzyka niefinansowego i marży kontraktowej), a zobowiązania z tytułu wypłaconych odszkodowań wyceniane są w taki sam sposób jak dla ogólnego modelu wyceny. Metoda PAA jest stosowana do umów krótkoterminowych, które spełniają odpowiednie kryteria kwalifikowalności w momencie początkowego ujęcia.

PPK – Pracownicze Plany Kapitałowe zdefiniowane zapisami ustawy z 4 października 2018 roku o pracowniczych planach kapitałowych.

PRIIP – Rozporządzenie delegowane Komisji (UE) 2017/653 z 8 marca 2017 roku uzupełniające rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 1286/2014 w sprawie dokumentów zawierających kluczowe informacje, dotyczących detalicznych produktów zbiorowego inwestowania i ubezpieczeniowych produktów inwestycyjnych.

przychody brutto z ubezpieczeń - jest to wynagrodzenie, które zgodnie z oczekiwaniami przysługuje jednostce w zamian za usługi ubezpieczenia świadczone w okresie. W modelu GMM lub VFA obejmuje ono rozwiązanie marży kontraktowej (CSM) w wysokości zysku z umowy przypadającego na dany okres, uwolnienie korekty z tytułu ryzyka niefinansowego w okresie, przewidywane w okresie odszkodowania, świadczenia i koszty oraz część składki związanej z odzyskaniem kosztów akwizycji, a modelu uproszczonym PAA amortyzację zobowiązań z tytułu pozostałego okresu świadczenia usług.



przychody lub koszty finansowe działalności ubezpieczeniowej ang. *Insurance Finance Income or Expenses (IFIE)* - efekt wartości pieniądza w czasie i ryzyka finansowego oraz ich zmiany ujmowane częściowo w rachunku zysków i strat a częściowo w innych całkowitych dochodach.

składka przypisana brutto – kwoty składek brutto (bez uwzględnienia udziału reasekuratorów) należne z tytułu zawartych w okresie sprawozdawczym umów ubezpieczenia, bez względu na okres odpowiedzialności wynikający z tych umów

składka zarobiona netto – składka przypisana w danym okresie, uwzględniająca rozliczenie przychodów (składki) w czasie poprzez zmiany stanu rezerw składki oraz udział reasekuratora

RA- korekta z tytułu ryzyka niefinansowego, ang. risk adjustment for non-financial risk - rekompensata, której jednostka wymaga z tytułu niepewności co do kwoty i terminu przepływów pieniężnych wynikających z ryzyka niefinansowego w związku z realizacją przez jednostkę umów ubezpieczenia.

reasekuracja – odstąpienie innemu zakładowi ubezpieczeń – reasekuratorowi – całości lub części ubezpieczonego ryzyka bądź grupy ryzyk wraz z odpowiednią częścią składek. W wyniku reasekuracji następuje wtórny podział ryzyk umożliwiający minimalizację zagrożeń rynku ubezpieczeniowego.

reasekuracja bierna – działalność reasekuracyjna polegająca na odstępowaniu przez ubezpieczyciela (cedenta) części zawartych ubezpieczeń reasekuratorowi/reasekuratorom w formie umowy reasekuracyjnej.

reasekuracja czynna – działalność reasekuracyjna polegająca na przyjmowaniu przez reasekuratora/reasekuratorów części ubezpieczenia lub grup ubezpieczeń odstępowanych przez cedenta.

rezerwy techniczno-ubezpieczeniowe (PSR) – rezerwy, które powinny zapewnić pełne pokrycie bieżących i przyszłych zobowiązań, jakie mogą wyniknąć z zawartych umów ubezpieczenia. Na rezerwy techniczno-ubezpieczeniowe składają się w szczególności: rezerwa składek, rezerwa ubezpieczeń na życie, rezerwa na niewypłacone odszkodowania i świadczenia, rezerwa na ryzyka niewygaśnięte, rezerwa gdy ryzyko lokaty ponosi ubezpieczający, rezerwa na premie i rabaty dla ubezpieczonych.

RODO – Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 27 kwietnia 2016 roku w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE.

rozporządzenie CRR – Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 575/2013 z 26 czerwca 2013 roku w sprawie wymogów ostrożnościowych dla instytucji kredytowych i firm inwestycyjnych.

rozporządzenie w sprawie informacji bieżących i okresowych – Rozporządzenia Ministra Finansów z 29 marca 2018 roku w sprawie informacji bieżących i okresowych przekazywanych przez emitentów papierów wartościowych oraz warunków uznawania za równoważne informacji wymaganych przepisami prawa państwa niebędącego państwem członkowskim (Dz.U. 2018 poz. 757).

scoring kredytowy – metoda oceny wiarygodności podmiotu (zwykle osoby fizycznej lub przedsiębiorstwa) ubiegającego się o kredyt bankowy. Wynik scoringu kredytowego jest zazwyczaj przedstawiany punktowo - im więcej punktów, tym większa wiarygodność potencjalnego kredytobiorcy.

sell-side – część sektora finansowego zaangażowana w tworzenie, promocję i sprzedaż akcji, obligacji, walut obcych i innych instrumentów finansowych, obejmuje bankierów inwestycyjnych, pośredniczących pomiędzy emitentami papierów wartościowych oraz inwestorami, a także animatorów rynku, którzy zapewniają płynność na rynku. Analitycy sell-side wydają raporty analityczne z rekomendacjami inwestycyjnymi oraz codziennie komentarze dla strony buy side, czyli zarządzającej aktywami.

Stopy procentowe locked-in - stopy procentowe w momencie początkowego ujęcia.

spread – różnica między ceną kupna i sprzedaży danego instrumentu finansowego.

stopa wolna od ryzyka – stopa zwrotu z instrumentów finansowych z zerowym ryzykiem. W PZU stopa wolna od ryzyka bazuje na krzywych rentowności skarbowych papierów wartościowych i jest podstawą określania cen transferowych w rozliczeniach pomiędzy segmentami operacyjnymi.

suma ubezpieczenia – suma pieniężna, na którą ubezpieczono przedmiot ubezpieczenia. W ubezpieczeniach majątkowych suma ubezpieczenia stanowi zazwyczaj górną granicę odpowiedzialności ubezpieczyciela.

Transition (przejście) - moment przejścia na wycenę zgodnie ze standardem MSSF 17, tj. 1 stycznia 2022 roku.

TSR – miernik określający całkowitą stopę zwrotu uzyskiwaną przez akcjonariuszy z tytułu posiadania akcji danego przedsiębiorstwa w okresie rocznym. Wyraża on sumę zysku wynikającą ze zmiany cen akcji danego przedsiębiorstwa oraz wypłaconych dywidend w okresie posiadania akcji przez inwestora, w relacji do wartości tychże akcji z początku danego roku i wyrażany jest w procentach w ujęciu rocznym.

UFK – Ubezpieczeniowy Fundusz Kapitałowy, wydzielony fundusz aktywów stanowiący rezerwę tworzoną ze składek ubezpieczeniowych, inwestowany w sposób określony w umowie ubezpieczenia, część składowa ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym (UFK), określanej również mianem polisy inwestycyjnej.

UoA - jednostka rozliczeniowa, najniższy poziom przeprowadzania wyceny zgodnej z MSSF 17, ang. Unit of Account, tylko na tym poziomie dozwolone jest kompensowanie zysków i strat z umów ubezpieczenia.

Uobr – ustawa z 11 maja 2017 roku o biegłych rewidentach, firmach audytorskich oraz nadzorze publicznym (Dz.U.2020.1415, poz. 1089 z późn. zm.).

UOKiK – Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, polski urząd antymonopolowy, działający na rzecz zapewnienia rozwoju konkurencji, ochrony podmiotów gospodarczych narażonych na stosowanie praktyk monopolistycznych oraz ochrony interesów konsumentów, www.uokik.gov.pl.





UoU – ustawa z 11 września 2015 roku o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej (Dz.U.2021.1130 , poz. 1844), obowiązująca, dla większości przepisów, od 1 stycznia 2016 roku. Ustawa wprowadza do polskiego systemu prawnego wymogi Wyptalności II.

uwolnienie korekty z tytułu ryzyka niefinansowego (RA) prezentowane w wyniku finansowym - rekompensata wymagana przez jednostkę w związku z niepewnością dotyczącą kwoty i momentu wystąpienia przepływów pieniężnych, wynikającą z ryzyk niefinansowych w trakcie realizacji przez jednostkę umów ubezpieczenia.

uwolnienie marży kontraktowej (CSM) - uwolnienie marży kontraktowej (CSM) prezentowane w wyniku finansowym – marża kontraktowa (CSM) jest uwalniana w bieżącym okresie na podstawie proporcji całkowitej usługi ubezpieczeniowej świadczonej w danym okresie.

UX (User Experience) – obszar związany z doświadczeniami użytkowników korzystających z wybranego narzędzia (lub szerzej, procesu, tudzież wchodzących w interakcję z marką w ogóle). Wiąże się bezpośrednio z web usability – empiryczną dziedziną wiedzy związaną z projektowaniem i badaniem narzędzi (w tym przypadku internetowych) z uwzględnieniem potrzeb i preferencji docelowych użytkowników. W kontekście stron internetowych chodzi o szeroko rozumianą użyteczność i skuteczność w realizowaniu określonych celów.

VFA - metoda zmiennej opłaty, ang. *Variable Fee Approach* - metoda wyceny oparta na podejściu blokowym, stosowana w przypadku umów z bezpośrednim udziałem, w których zmiany założeń ekonomicznych przechodzą przez CSM w całym okresie

obowiązywania umowy, metoda stosowana np. w przypadku umów typu unit-linked.

WIBOR6M – referencyjna wysokość oprocentowania kredytu na 6 miesięcy na polskim rynku międzybankowym.

Wyptalność II / Solvency II – system wyptalności dla europejskich zakładów ubezpieczeniowych, uwzględniający profil ryzyka. Wymogi obowiązują od 1 stycznia 2016 roku.

zasada ostrożnego inwestora – zasada wyrażona w art. 129 Dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady Europy w sprawie podejmowania i prowadzenia działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej Wyptalność II, która nakłada na zakłady ubezpieczeń i zakłady reasekuracji wymóg inwestowania aktywów w najlepszym interesie ubezpieczających, właściwego dostosowania lokat do zobowiązań oraz należytego uwzględnienia różnych rodzajów ryzyka finansowego, takich jak ryzyko płynności i ryzyko koncentracji.

zobowiązanie (lub aktywo) z tytułu umów ubezpieczenia – zastępuje w MSSF 17 dotychczasowe rezerwy techniczne – ubezpieczeniowe i inne składki bilansu związane z wyceną umów ubezpieczenia. Składa się z zobowiązania z tytułu pozostałego okresu świadczenia usług (LRC, ang. *Liability for Remaining Coverage*) oraz zobowiązania z tytułu zaistniałych szkód (ang. *Liability for Incurred Claims*).



9.2. Alternatywne Pomiar Wyników

Poniżej przedstawiono wybrane Alternatywne Pomiar Wyników (APM) w rozumieniu Wytycznych Europejskiego Urzędu Nadzoru Giełd i Papierów Wartościowych (ESMA) nr 2015/1415.

Prezentowane wskaźniki rentowności i sprawności działania, będące standardowymi i powszechnie stosowanymi w analizie finansowej miernikami, niosą w ocenie Zarządu istotne dodatkowe informacje na temat wyników finansowych działalności Grupy PZU. Ich przydatność przeanalizowano pod kątem dostarczanej inwestorom informacji na temat sytuacji finansowej i efektywności finansowej Grupy.

aROE - skorygowany zwrot z kapitału własnego, obliczany na bazie kapitału z wyłączeniem skumulowanych innych dochodów całkowitych dotyczących przychodów i kosztów finansowych z ubezpieczeń oraz z reasekuracji.

Aktywa klientów zewnętrznych TFI PZU i PTE PZU (mld zł) – aktywa klientów zewnętrznych zgromadzone na Otwartym Funduszu Emerytalnym PZU „Złota Jesień” oraz Dobrowolnym Funduszu Emerytalnym PZU oraz wszystkie aktywa zgromadzone oraz zarządzane przez TFI PZU, inne niż te stanowiące środki własne spółek z Grupy PZU. W porównaniu do wartości raportowanych przed 2021 rokiem uwzględniono również produkty PPE sprzedawane przez PZU Życie w formie UFK i zarządzane

przez TFI PZU jako asset management. Wzrost wskaźnika oznacza, że napływy aktywów do funduszy przeważają odpływy z funduszy lub / oraz, że fundusze osiągają pozytywne stopy zwrotu z aktywów w zarządzaniu.

COR – wskaźnik mieszany, liczony dla sektora ubezpieczeń majątkowych i pozostałych ubezpieczeń osobowych. Jest to stosunek kosztów usług ubezpieczenia z uwzględnieniem kwot należnych od reasekuratorów do przychodów z ubezpieczeń netto; spadek wartości wskaźnika oznacza poprawę efektywności (ang. *Combined Operating Ratio*)

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

Marża operacyjna w ubezpieczeniach na życie – rentowność segmentów ubezpieczeń na życie liczona jako stosunek zysku/straty z działalności operacyjnej do przychodów z ubezpieczeń netto; wzrost wartości wskaźnika oznacza poprawę efektywności.

Marża operacyjna w ubezpieczeniach grupowych i IK – rentowność segmentu ubezpieczeń grupowych i indywidualnie kontynuowanych, liczona jako stosunek zysku/straty z działalności operacyjnej do przychodów z ubezpieczeń netto; wzrost wartości wskaźnika oznacza poprawę efektywności.

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

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

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

ROE przypadający właścicielom jednostki dominującej – zwrot na kapitałach własnych liczony jako stosunek urocznionego zysku netto przypisanego właścicielom jednostki dominującej do średniej arytmetycznej skonsolidowanego kapitału własnego z wyłączeniem udziału mniejszości na początek i koniec okresu sprawozdawczego; wzrost wartości wskaźnika oznacza

poprawę efektywności i zdolności pomnażania środków powierzonych przez właścicieli (inwestorów) (ang. *Return on Equity*).

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

Wskaźnik kosztów administracyjnych – iloraz kosztów administracyjnych netto i do przychodów ubezpieczeniowych netto; wskaźnik określa procentowy udział kosztów administracyjnych w przychodach ubezpieczeniowych netto a spadek wartości wskaźnika oznacza poprawę efektywności.

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

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





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

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

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

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

