

**SPRAWOZDANIE ZARZĄDU Z DZIAŁALNOŚCI
GRUPY KAPITAŁOWEJ
POWSZECHNEGO ZAKŁADU UBEZPIECZEŃ
SPÓŁKI AKCYJNEJ
W 2012 ROKU**



Spis treści

WSTĘP	6
1. Podsumowanie	6
2. Uwarunkowania makroekonomiczne w 2012 roku	7
2.1. Podstawowe trendy w gospodarce i tempo wzrostu gospodarczego	7
2.2. Rynek kapitałowy.....	8
2.3. Polityka pieniężna, stopy procentowe, inflacja	8
2.4. Rynek pracy i konsumpcja	9
2.5. Kursy walut.....	9
2.6. Wpływ czynników makroekonomicznych na sektor ubezpieczeniowy.....	9
2.7. Rynek ubezpieczeń i emerytalny a udziały rynkowe spółek Grupy PZU	9
2.8. Otoczenie regulacyjne Grupy PZU.....	19
2.9. Czynniki makroekonomiczne, które wpłyną na działalność Grupy PZU w 2013 roku	24
3. Opis organizacji Grupy PZU.....	25
3.1. Organizacja Grupy PZU	25
3.2. Spółki Grupy PZU.....	28
3.3. Zmiany organizacji Grupy PZU.....	33
WYNIKI FINANSOWE GRUPY PZU W 2012 ROKU.....	34
4. Zdarzenia mające znaczący wpływ na działalność oraz wyniki finansowe Grupy PZU w 2012 roku	34
5. Komentarz do skonsolidowanych wyników finansowych Grupy PZU	34
5.1. Składki.....	34
5.2. Odszkodowania	35
5.3. Świadczenia oraz zmiana wyceny kontraktów inwestycyjnych	36
5.4. Koszty akwizycji i administracyjne	36
5.5. Pozostałe przychody i koszty operacyjne	37
5.6. Wyniki Grupy PZU i wskaźniki działalności	38
5.7. Struktura aktywów i pasywów.....	39
5.8. Opis istotnych pozycji pozabilansowych.....	41
5.9. Zarządzanie kapitałem a wymogi kapitałowe	41
5.10. Wpływ zdarzeń jednorazowych na wyniki operacyjne	45
5.11. Zmiany w inwestycjach w jednostkach podporządkowanych	45
6. Komentarz do sprawozdawczości według segmentów.....	46
6.1. Ubezpieczenia korporacyjne – ubezpieczenia majątkowe i osobowe.....	46
6.2. Ubezpieczenia masowe – ubezpieczenia majątkowe i osobowe.....	48
6.3. Ubezpieczenia grupowe i indywidualnie kontynuowane - ubezpieczenia na życie.....	50
6.4. Ubezpieczenia indywidualne - ubezpieczenia na życie.....	51
6.5. Inwestycje	53

6.6.	Ubezpieczenia emerytalne	55
6.7.	Ukraina	56
6.8.	Kraje bałtyckie.....	56
6.9.	Kontrakty inwestycyjne	57
7.	Czynniki ryzyka, które mogą mieć wpływ na wyniki finansowe w kolejnych okresach.....	58
7.1.	Ubezpieczenia majątkowe i osobowe	58
7.2.	Ubezpieczenia na życie.....	59
7.3.	Fundusze emerytalne	60
7.4.	Działalność inwestycyjna	60
8.	Stanowisko Zarządu PZU dotyczące wcześniej publikowanych prognoz wyników	60
DZIAŁALNOŚĆ GRUPY PZU W 2012 ROKU		60
9.	Działalność, główne kierunki rozwoju i osiągnięcia głównych Spółek Grupy PZU	60
9.1.	Rating.....	60
9.2.	Ubezpieczenia majątkowe i pozostałe osobowe oraz na życie.....	61
9.3.	Ubezpieczenia emerytalne	68
9.4.	Fundusze inwestycyjne.....	69
9.5.	Struktura organizacyjna.....	71
9.6.	Obszar IT.....	72
9.7.	Główne działania marketingowe w 2012 roku	73
9.8.	Główne działania w obszarze HR	74
9.9.	Realizacja strategii i przedsięwzięcia rozwojowe.....	77
9.10.	Działania na rzecz społecznej odpowiedzialności biznesu w 2012 roku	80
9.11.	Zaangażowanie społeczne	80
9.12.	Fundacja PZU	81
10.	Planowane główne kierunki rozwoju	83
11.	Zarządzanie ryzykiem	84
11.1.	Cel zarządzania ryzykiem	84
11.2.	Apetyt na ryzyko.....	84
11.3.	Proces zarządzania ryzykiem.....	84
11.4.	Struktura organizacyjna i odpowiedzialność w procesie zarządzania ryzykiem	85
11.5.	Rodzaje ryzyk.....	86
11.6.	Wrażliwość na ryzyko	91
11.7.	Istotne wydarzenia w obszarze ryzyka w 2012 roku	93
12.	Wybrane pozostałe spółki Grupy PZU – kierunki rozwoju i wyniki działalności	94
12.1.	PZU Lietuva.....	94
12.2.	PZU Ukraine	94
12.3.	PZU AM	95
12.4.	PZU Pomoc SA.....	95

12.5.	PZU CO.....	95
DODATKOWE INFORMACJE		96
13.	Akcje lub uprawnienia do nich posiadane przez osoby zarządzające i nadzorujące PZU na dzień przekazania raportu rocznego	96
14.	Pozostałe informacje	97
14.1.	Wynagrodzenia osób zarządzających i nadzorujących Grupy PZU	97
14.2.	Emisje, wykup i spłaty dłużnych i kapitałowych papierów wartościowych	97
14.3.	Programy akcji pracowniczych.....	97
14.4.	Cena akcji PZU	97
14.5.	Dywidenda.....	100
14.6.	Relacje inwestorskie.....	101
14.7.	Podatkowa Grupa Kapitałowa PZU.....	102
14.8.	Główne umowy reasekuracyjne obowiązujące w 2012 roku.....	103
14.9.	Zaciągnięte i wypowiedziane umowy dotyczące kredytów i pożyczek	103
14.10.	Udzielone pożyczki, wraz z udzielonymi jednostkom powiązanim Emitenta	104
14.11.	Udzielone i otrzymane gwarancje i poręczenia kredytu lub pożyczki, wraz z udzielonymi jednostkom powiązanim Emitenta	104
14.12.	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	104
14.13.	Postępowania toczące się przed sądem, organem właściwym dla postępowania arbitrażowego lub organem administracji.....	104
14.14.	Informacje o zawartych znaczących umowach	105
14.15.	Transakcje z podmiotami powiązаныmi	105
14.16.	Sezonowość lub cykliczność działalności.....	105
14.17.	Istotne zdarzenia po dacie bilansu.....	105
14.18.	Połączenia spółek handlowych	105
14.19.	Informacje o zawartych umowach znaczących dla działalności Grupy PZU, w tym zawartych pomiędzy akcjonariuszami	105
14.20.	Współpraca z międzynarodowymi instytucjami publicznymi.....	106
14.21.	Umowy o badanie oraz przegląd sprawozdań finansowych.....	106
OŚWIADCZENIA ZARZĄDU PZU		106
15.	Oświadczenie o stosowaniu zasad ładu korporacyjnego	106
15.1.	Zbiór zasad ładu korporacyjnego	106
15.2.	Walne Zgromadzenie i prawa akcjonariuszy.....	108
15.3.	Organy zarządzające i nadzorcze Emitenta oraz ich komitety	110
15.4.	Opis głównych cech stosowanych w przedsiębiorstwie emitenta, systemów kontroli wewnętrznej i zarządzania ryzykiem w odniesieniu do procesu sporządzania sprawozdań finansowych i skonsolidowanych sprawozdań finansowych	120
15.5.	Wykaz akcjonariuszy PZU posiadających bezpośrednio lub pośrednio znaczne pakiety akcji	121

15.6.	Posiadacze wszelkich papierów wartościowych, które dają specjalne uprawnienia kontrolne, wraz z opisem tych uprawnień	122
15.7.	Ograniczenia odnośnie do wykonywania prawa głosu	122
15.8.	Ograniczenia dotyczące przenoszenia prawa własności papierów wartościowych.....	122
15.9.	Zasady zmiany Statutu PZU	123
15.10.	Zmiany statutu PZU	123
16.	Prawdziwość i rzetelność prezentowanych sprawozdań.....	124
17.	Wybór podmiotu uprawnionego do badania sprawozdań finansowych.....	124

WSTĘP

1. Podsumowanie

Grupa Kapitałowa Powszechnego Zakładu Ubezpieczeń Spółka Akcyjna („**Grupa PZU**”) jest jedną z najstarszych oraz największą pod względem składki przypisanej brutto, według danych Komisji Nadzoru Finansowego („KNF”), grupą ubezpieczeniową w Polsce, posiadającą w swojej ofercie szeroką gamę produktów ubezpieczeniowych i finansowych.

Grupa PZU prowadzi działalność w czterech podstawowych obszarach:

- ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych – oferowanych w Polsce przez Powszechny Zakład Ubezpieczeń Spółka Akcyjna („PZU”, „Emitent”);
- ubezpieczeń na życie – oferowanych w Polsce przez Powszechny Zakład Ubezpieczeń na Życie SA („PZU Życie”);
- otwartych funduszy emerytalnych – oferowanych przez Powszechne Towarzystwo Emerytalne PZU („PTE PZU”), zarządzające Otwartym Funduszem Emerytalnym PZU „Złota Jesień („OFE PZU”); oraz
- funduszy inwestycyjnych – oferowanych przez Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych PZU SA („TFI PZU”).

PZU jest liderem, pod względem wartości składki przypisanej brutto, na rynku ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych w Polsce (32,3% udział w rynku na koniec III kwartału 2012 roku). Podstawową grupą produktów oferowaną przez PZU są ubezpieczenia komunikacyjne, zarówno dla klientów indywidualnych, jak i klientów korporacyjnych.

PZU Życie jest liderem, pod względem wartości składki przypisanej brutto, na rynku ubezpieczeń na życie w Polsce (26,5% udział w rynku na koniec III kwartału 2012 roku). Podstawową grupą produktów oferowaną przez PZU Życie są grupowe i indywidualne ubezpieczenia na życie.

PTE PZU zarządza OFE PZU Złota Jesień, który był na koniec 2012 roku trzecim pod względem liczby członków (2,2 mln członków) oraz pod względem aktywów netto (36,3 mld zł) otwartym funduszem emerytalnym w Polsce.

TFI PZU oferuje:

- jednostki uczestnictwa otwartych funduszy inwestycyjnych, w tym specjalistycznych funduszy inwestycyjnych otwartych;
- certyfikaty inwestycyjne funduszy inwestycyjnych zamkniętych;
- plany inwestycyjne; oraz
- programy emerytalne, w tym Pracownicze Programy Emerytalne oraz Indywidualne Konta Emerytalne.

Wartość aktywów netto funduszy inwestycyjnych zarządzanych przez TFI PZU wyniosła na koniec 2012 roku 15,36 mld zł (I miejsce w rynku).

Wynik finansowy netto Grupy PZU według Międzynarodowych Standardów Sprawozdawczości Finansowej („MSSF”) w 2012 roku wyniósł **3.253,8 mln zł** i był wyższy o 38,8% od wyniku netto poprzedniego roku.

Wskaźnik ROE¹ za okres od dnia 1 stycznia do dnia 31 grudnia 2012 roku wyniósł 24,0%, co oznacza wzrost o 5,7 p.p. w porównaniu do poprzedniego roku.

Wpływ na wynik netto Grupy PZU w porównaniu do roku ubiegłego miały następujące elementy:

- wzrost składki przypisanej brutto na skutek zwiększenia sprzedaży m.in. ubezpieczeń OC komunikacyjnych (segment ubezpieczeń masowych), obowiązkowych NNW szpitali i OC podmiotów leczniczych (segment ubezpieczeń korporacyjnych), a także ubezpieczeń grupowych i kontynuowanych ochronnych oraz indywidualnych inwestycyjnych w kanale bancassurance;
- wyższe dochody z lokat głównie na skutek wyższej wyceny obligacji skarbowych w efekcie spadku rentowności instrumentów dłużnych, lepszej koniunktury na rynkach kapitałowych oraz wprowadzenia nowej strategii inwestycyjnej, której celem jest zwiększenie zyskowności lokat przy optymalnym zarządzaniu ryzykiem;
- wzrost wysokości rezerw ubezpieczeń na życie i rezerw na skapitalizowaną wartość rent spowodowany obniżeniem stóp technicznych stosowanych w ich kalkulacji z uwagi na spadek rentowności obligacji i wynikający z niego spadek przyszłych stóp zwrotu z aktywów stanowiących pokrycie rezerw, a także podwyższeniem przewidywanego wzrostu rent (w ubezpieczeniach majątkowych i pozostałych osobowych);
- poprawa rentowności ubezpieczeń komunikacyjnych oraz ubezpieczeń grupowych i indywidualnie kontynuowanych (z wyłączeniem efektu konwersji i dostosowania stóp technicznych);
- wyższy poziom odszkodowań i świadczeń (z uwzględnieniem zmiany stanu rezerw techniczno – ubezpieczeniowych) w bieżącym roku wynikający ze:
 - zwiększenia sprzedaży inwestycyjnych produktów indywidualnych w kanale bancassurance oraz wyższych wyników z działalności lokacyjnej przekładających się na wzrost rezerw techniczno – ubezpieczeniowych dla umów z elementem inwestycyjnym;
 - niższego tempa konwersji umów wieloletnich na umowy roczne odnawialne w ubezpieczeniach grupowych typ P;
 - spadku wyniku w gwarancjach kontraktowych w segmencie klienta korporacyjnego m.in. wskutek przyrostu rezerw szkodowych w związku z serią upadłości firm z branży budowlanej;
- realizacja strategii Grupy PZU w zakresie optymalizacji procesów i centralizacji funkcji, w tym unifikacji PZU i PZU Życie, których konsekwencją są kolejne etapy restrukturyzujące zatrudnienie;
- realizacja działań projektowych mających na celu zmianę wizerunku Grupy PZU oraz wprowadzenie nowego systemu polisowego dla ubezpieczeń majątkowych (planowany termin rozpoczęcia sprzedaży w nowym systemie pod koniec 2013 roku).

PZU i PZU Życie posiadają długoterminowy rating kredytowy oraz rating siły finansowej (nadany przez agencję Standard & Poor's Ratings Services) na poziomie **A ze stabilną perspektywą ratingową**.

2. Uwarunkowania makroekonomiczne w 2012 roku

2.1. Podstawowe trendy w gospodarce i tempo wzrostu gospodarczego

Według wstępnych danych GUS, PKB w Polsce wzrósł w 2012 roku o 2,0% wobec 4,3% rok wcześniej, przy bardzo zdecydowanym osłabieniu wzrostu popytu krajowego – do 0,1%, wobec 3,4% w 2011 roku. Tempo wzrostu gospodarczego obniżało się systematycznie z kwartału na kwartał, przy czym dynamika popytu krajowego była ujemna już od II kwartału 2012 roku.

¹ ROE – wskaźnik liczony jako iloraz wyniku netto oraz średniej wartości kapitałów własnych na koniec i początek okresu sprawozdawczego

W warunkach pogarszającej się sytuacji na rynku pracy, słabnącej dynamiki dochodów do dyspozycji oraz niskiej stopy oszczędności nastąpiło w 2012 roku wyraźne spowolnienie wzrostu konsumpcji indywidualnej - do 0,5% wobec 2,5% w 2011 roku. Jednocześnie inwestycje w środki trwałe wzrosły zaledwie o 0,6% wobec 9,0% rok wcześniej. Wyhamowanie wzrostu inwestycji (w II połowie roku ich roczna dynamika była już ujemna) było spowodowane z jednej strony ograniczeniem inwestycji infrastrukturalnych związanych z Euro 2012 i problemami branży budownictwa infrastrukturalnego, z drugiej zaś ograniczeniem inwestycji przedsiębiorstw reagujących defensywnie na słabnącą dynamikę wzrostu gospodarczego. Zmiana zapasów oddziaływała w 2012 roku negatywnie na wzrost PKB. W tej sytuacji najważniejszym czynnikiem wzrostu gospodarczego był eksport netto. Dynamika eksportu spowolniła wprawdzie w warunkach recesji w strefie euro, ale wolumen eksportu wzrastał, pomimo recesji w strefie euro. Wobec słabego popytu krajowego dostosowanie po stronie importu było silniejsze - wolumen importu obniżył się w stosunku do 2011 roku.

Silnie spowolniła dynamika produkcji w przemyśle i budownictwie. Wartość dodana w przemyśle wzrosła w 2012 roku o 1,2% (10% w 2011 roku), z kolei w budownictwie o 0,5% (wzrosła o 8,2% w 2011 roku). Wzrost wartości dodanej w handlu i naprawie pojazdów samochodowych o 1,5% był trzecim najgorszym wynikiem od początku tego stulecia.

2.2. Rynek kapitałowy

W I połowie 2012 roku ponownie zaostrzył się kryzys zadłużeniowy w strefie euro. W kolejnych miesiącach sytuacja na światowych rynkach finansowych uspokoiła się jednak – przede wszystkim dzięki działaniom Europejskiego Banku Centralnego („EBC”). Ogłoszona w drugiej połowie roku przez EBC gotowość do interwencji na rynku obligacji oraz ustalenia dotyczące przebudowy architektury finansowej strefy euro (unia bankowa), wyraźnie zredukowały prawdopodobieństwo rozpadu unii walutowej. Jednocześnie w USA kontynuowane było „luzowanie ilościowe” w polityce pieniężnej. W warunkach spadku napięcia na rynkach finansowych, akomodacyjnej polityki pieniężnej głównych banków centralnych oraz oczekiwania na poprawę globalnej sytuacji gospodarczej w 2013 roku, rosły światowe indeksy giełdowe. Zwyżkowały w 2012 roku także ceny akcji w Polsce. Indeks WIG wzrósł o 26,2%, a WIG20 o 20,4%.

W roku 2012 wzrosły także ceny polskich obligacji w obliczu relatywnie dobrej sytuacji gospodarczej i budżetowej, sprzyjającej napływowi zagranicznego kapitału portfelowego poszukującego aktywów o korzystnym stosunku osiąganego zysku do ponoszonego ryzyka. Dodatkowo, w drugiej połowie roku spadek rentowności wspierały oczekiwania na obniżki stóp procentowych Narodowego Banku Polskiego. Najbardziej obniżyły się rentowności na długim końcu krzywej dochodowości. Pomiędzy końcem 2011 a 2012 roku spadek ten wyniósł 213 oraz 218 pkt. bazowych odpowiednio dla obligacji 5-cio oraz 10-letnich.

2.3. Polityka pieniężna, stopy procentowe, inflacja

W drugiej połowie 2012 roku roczny wskaźnik inflacji CPI w Polsce zaczął się systematycznie obniżać, powracając w październiku w granice dopuszczalnego pasma wahań od celu inflacyjnego Rady Polityki Pieniężnej („RPP”) (2,5% +/- 1 pkt. proc.). W grudniu 2012 roku ceny dóbr i usług konsumpcyjnych były wyższe o 2,4% w stosunku do końca 2011 roku (4,6% w końcu 2011 roku). Średnioroczna inflacja była jeszcze stosunkowo wysoka, choć spadła do 3,7% wobec 4,3% w roku 2011. Obniżeniu inflacji sprzyjało spowolnienie wzrostu gospodarczego (wskaźnik inflacji netto wyniósł w końcu 2012 roku 1,4% r/r, wobec 3,1% r/r w poprzednim), ale także niższy niż w 2011 roku wzrost cen żywności i paliw oraz wygaśnięcie wpływu podwyżki stawek VAT z poprzedniego roku.

Wobec utrzymującej się uporczywie w pierwszych miesiącach 2012 roku wysokiej inflacji, Rada Polityki Pieniężnej podniosła w maju stopy procentowe o 25 pkt. bazowych. Wobec danych potwierdzających silne spowolnienie wzrostu gospodarczego i niższą od oczekiwań presję inflacyjną, RPP już we wrześniu zasygnalizowała możliwość poluzowania polityki pieniężnej, a w listopadzie rozpoczęła cykl obniżek stóp procentowych. Począwszy od listopada 2012 roku RPP w każdym kolejnym miesiącu do lutego 2013 roku obniżała wszystkie oficjalne stopy procentowe NBP o 25 pkt. bazowych. W marcu stopy zostały obniżone o kolejne 50 pkt. bazowych, a RPP zasygnalizowała koniec tej sekwencji luzowania polityki pieniężnej. Stopa referencyjna NBP w marcu 2013 roku wynosiła 3,25% wobec 4,75% w październiku 2012 roku, przed zainicjowaniem cyklu obniżek.

Na rynku pieniężnym, zmiany poziomu stawek WIBOR 6M były blisko powiązane ze zmianami stopy referencyjnej NBP. Po wzroście w maju 2012 roku, od września do końca 2012 roku nastąpił wyraźny spadek WIBOR o ok. 100 pkt. bazowych, podczas gdy stopy procentowe banku centralnego obniżyły się w tym okresie o 50 pkt. bazowych. Ta tendencja utrzymywała się jak dotąd w 2013 roku, kiedy to do początku marca stawka WIBOR 6M obniżyła się o kolejne 40 pkt. bazowych.

2.4. Rynek pracy i konsumpcja

Wobec spowolnienia wzrostu gospodarczego pogarszała się w 2012 roku sytuacja na rynku pracy. Przeciętne zatrudnienie w sektorze przedsiębiorstw było w grudniu 2012 roku niższe o 0,5% w stosunku do grudnia 2011 roku. Natomiast przeciętne zatrudnienie w całej gospodarce narodowej było w III kwartale 2012 roku niższe o 0,1% w stosunku do analogicznego kwartału roku poprzedniego. Stopa bezrobocia rejestrowanego wzrosła na koniec 2012 roku do 13,4% wobec 12,5% w końcu 2011 roku. W tych warunkach wyraźnie spowolnił nominalny wzrost przeciętnego wynagrodzenia w gospodarce narodowej – do 3,5% wobec 5,6% w 2011 roku. Przeciętne wynagrodzenie w 2012 roku było realnie o 0,1% niższe niż w 2011 roku.

Pogarszająca się sytuacja na rynku pracy i realny spadek wynagrodzeń nie sprzyjał wzrostowi konsumpcji indywidualnej zwłaszcza, że stopa oszczędności gospodarstw domowych była bardzo niska, a kredyty konsumpcyjne kurczyły się. Konsumpcja indywidualna wzrosła w 2012 roku tylko o 0,5% o czym zadecydował jej spadek w II połowie roku (wzrost o 0,1% r/r w III kwartale i spadek o 1% r/r w IV kwartale).

2.5. Kursy walut

Średnioroczny kurs euro i dolara amerykańskiego w złotych wzrósł w 2012 roku odpowiednio o 1,6% i 9,9%. Jednak w odniesieniu do kursów z końca 2011 roku złoty umacniał się wobec tych głównych światowych walut – z krótkim okresem wyraźnej deprecjacji w II kwartale. Sprzyjało temu uspokojenie sytuacji na światowych rynkach finansowych. W końcu 2012 roku kurs euro w złotych był niższy w stosunku do końca 2011 roku o 7,4%, kurs dolara USA o 9,3% a kurs franka szwajcarskiego o 6,8%.

2.6. Wpływ czynników makroekonomicznych na sektor ubezpieczeniowy

Spowolnienie tempa wzrostu gospodarczego w 2012 roku miało niekorzystny wpływ na popyt na produkty ubezpieczeniowe. Gospodarstwa domowe racjonalizowały swoje wydatki w obliczu pogarszającej się sytuacji na rynku pracy, obniżającej się dynamiki dochodów do dyspozycji i niskiej stopy oszczędności. Zmniejszyła się produkcja, import i sprzedaż samochodów, co ograniczyło możliwości wzrostu sprzedaży ubezpieczeń AC i OC.

Oslabienie koniunktury gospodarczej i pogorszenie sytuacji finansowej przedsiębiorstw tworzyło mniej korzystne niż w 2011 roku warunki na rynku ubezpieczeń korporacyjnych. Wyhamowanie inwestycji i problemy finansowe branży budowlanej miały niekorzystny wpływ na związany z tą działalnością segment ubezpieczeń i gwarancji.

Oslabiła dynamika kredytowania gospodarki w 2012 roku - trudniejsze warunki panowały także na rynku ubezpieczeń finansowych.

Z kolei, wzrost cen akcji i obligacji w 2012 roku wpłynął korzystnie na dochody z lokat towarzystw ubezpieczeniowych.

2.7. Rynek ubezpieczeń i emerytalny a udziały rynkowe spółek Grupy PZU

2.7.1. Rynek ubezpieczeń ogółem

Wartość składki przypisanej brutto całego sektora ubezpieczeń w Polsce według Polskich Standardów Rachunkowości („PSR”) na koniec III kwartału 2012 roku² wyniosła 46.946 mln zł, co oznacza wzrost o 7,8% (+3.413 mln zł) w porównaniu rok do roku.

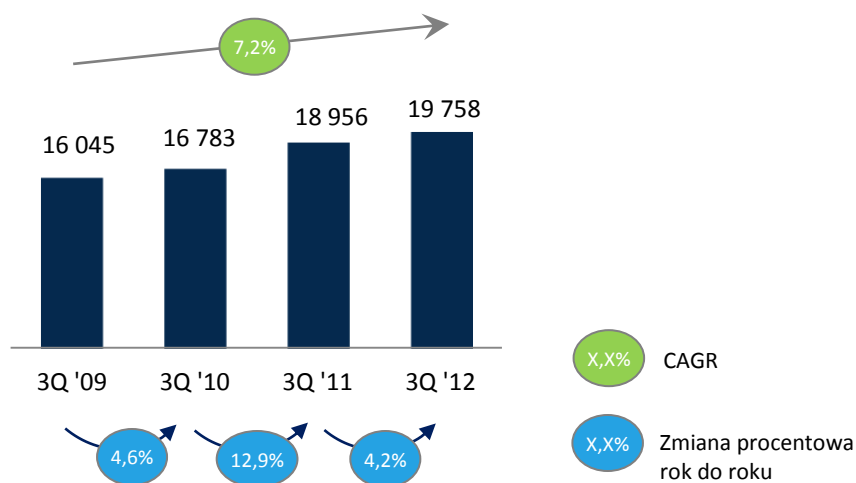
² Najbardziej aktualne dane opublikowane przez Komisję Nadzoru Finansowego („KNF”) na moment sporządzenia Sprawozdania z działalności Grupy PZU

Łączna wartość lokat wszystkich zakładów ubezpieczeń (bez uwzględnienia akcji w jednostkach podporządkowanych) wyniosła 86,9 mld zł na koniec III kwartału 2012 roku i wzrosła od końca 2011 roku o 4,8%.

2.7.2. Ubezpieczenia majątkowe i pozostałe osobowe w Polsce

Rynek ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych w Polsce liczony składką przypisaną brutto w okresie ostatnich 4 lat średniorocznie rósł o 7,2%. W okresie 3 kwartałów 2012 roku łącznie rynek urosł o 0,8 mld zł w porównaniu do analogicznego okresu roku poprzedniego, głównie dzięki zwiększonej sprzedaży ubezpieczeń OC komunikacyjnych (o 411,8 mln zł) w szczególności jako efekt podwyższonych taryf dla przedsiębiorstw oraz innych produktów pozakomunikacyjnych, w tym głównie OC pozostałych (o 242,1 mln zł, +21,6% w porównaniu do analogicznego okresu roku poprzedniego). Jednocześnie, w tym okresie zanotowano niższe tempo wzrostu całego rynku ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych względem analogicznego okresu poprzedniego roku +4,2% wobec 12,9%. Niższy wzrost wynikał głównie ze znacznego wyhamowania dynamiki ubezpieczeń AC komunikacyjne minus 0,8% (3 kwartały 2012 roku/3 kwartały 2011 roku) wobec + 12,8% w poprzednim roku oraz niższego tempa wzrostu ubezpieczeń OC komunikacyjnych – odpowiednio +6,4% wobec +14,0%. Zmiany te wynikały głównie z zatrzymania wzrostu liczby polis dla osób fizycznych w ubezpieczeniach AC od ostatnich dwóch lat.

Wykres 1: Składka przypisana brutto zakładów ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych w Polsce



Źródło: KNF (www.knf.gov.pl). Biuletyn Kwartalny. Rynek ubezpieczeń 3/2012, Rynek ubezpieczeń 3/2011

Cały rynek ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych w okresie 3 kwartałów 2012 roku wypracował wynik netto na poziomie 2,9 mld zł (-0,6% w porównaniu do analogicznego okresu roku poprzedniego). Bez uwzględnienia dywidendy od PZU Życie (który stanowi zysk wygenerowany przez sektor ubezpieczeń na życie) zysk netto rynku ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych wzrósł o 0,79 mld zł (+83,1%). Wynik techniczny rynku ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych, który w większości nie uwzględnia dochodów z lokat, wzrósł o 439,7 mln zł do poziomu 721,4 mln zł. Pozytywne zmiany nastąpiły dzięki utrzymaniu, drugi rok z rzędu, rentowności w ubezpieczeniach AC (wzrost wyniku technicznego o 304,0 mln zł, do poziomu 509,5 mln zł) oraz zmniejszeniu strat w ubezpieczeniach OC komunikacyjnych (o 333,8 mln zł, do poziomu minus 81,6 mln zł). Głównym czynnikiem powodującym lepsze wyniki był spadek szkodowości w ubezpieczeniach komunikacyjnych na skutek niższej częstości wypłaconych szkód - w szczególności dzięki lepszym warunków pogodowych oraz mniejszego natężenia ruchu drogowego (m.in. efekt wzrostu cen paliw). Liczba szkód w AC i OC komunikacyjnym spadła o 9,6% względem analogicznego okresu roku ubiegłego.

Jednocześnie, w 3 kwartałach 2012 roku zanotowano wyższe wypłaty z tytułu ubezpieczeń dobrowolnych upraw rolnych – 455,2 mln zł wobec 183,0 mln zł w analogicznym okresie roku ubiegłego, które wówczas i tak były

wyjątkowo wysokie. Z kolei, w gwarancjach ubezpieczeniowych wynik techniczny zakładów ubezpieczeń był negatywny i spadł o 250,8 mln zł w porównaniu do analogicznego okresu roku ubiegłego. Wynik ten został w szczególności zdeterminowany przez wypłaty i dowiązanie rezerw z tytułu gwarancji kontraktowych wystawionych dla sektora budowlanego (zgłoszenie upadłości wybranych firm w 2012 roku).

Łączna wartość lokat zakładów ubezpieczeń pozostałych osobowych i majątkowych (bez uwzględnienia akcji w jednostkach podporządkowanych) wyniosła 40,2 mld zł na koniec III kwartału 2012 roku i wzrosła od końca 2011 roku o 7,7%. Znaczną część tych lokat na koniec III kwartału 2012 roku stanowiły papiery wartościowe emitowane, poręczone lub gwarantowane przez Skarb Państwa i jednostki samorządu terytorialnego 67,7% (27,2 mld zł). Obniżka rentowności obligacji skarbowych w 2012 roku miała pozytywny wpływ na wycenę tych instrumentów w portfelach ubezpieczycieli. Jednocześnie, wzrósł udział innych dłużnych papierów wartościowych o stałej kwocie dochodu (w tym obligacji korporacyjnych) z 4,3% do 7,2% (z 1,6 mld zł do poziomu 2,9 mld zł).

Zakłady ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych łącznie oszacowały wartość rezerw techniczno – ubezpieczeniowych na poziomie 33,6 mld mld zł, co stanowiło wzrost o 7,0% względem końca 2011 roku i wynikało głównie z rozwoju biznesu (wzrost składki przypisanej).

Tabela 1: Rynek ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych – składka przypisana brutto

Rynek ubez. majątkowych - składka przypisana brutto	1 stycznia - 30 września 2012			1 stycznia - 30 września 2011		
	PZU	Rynek	Rynek bez PZU	PZU	Rynek	Rynek bez PZU
AC	1 608	4 256	2 648	1 701	4 291	2 590
OC komunikacyjne	2 231	6 860	4 629	2 141	6 448	4 307
Inne produkty	2 535	8 642	6 107	2 375	8 217	5 842
RAZEM	6 374	19 758	13 384	6 217	18 956	12 739

mln zł

Źródło: KNF (www.knf.gov.pl). Biuletyn Kwartalny. Rynek ubezpieczeń 3/2012, Rynek ubezpieczeń 3/2011, dane PZU

Tabela 2: Rynek ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych – struktura składki przypisanej brutto

Struktura przypisu składki	1 stycznia - 30 września 2012			1 stycznia - 30 września 2011		
	PZU	Rynek	Rynek bez PZU	PZU	Rynek	Rynek bez PZU
AC	25,2%	21,5%	19,8%	27,4%	22,6%	20,3%
OC komunikacyjne	35,0%	34,7%	34,6%	34,4%	34,0%	33,8%
Inne produkty	39,8%	43,7%	45,6%	38,2%	43,3%	45,9%
RAZEM	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Źródło: KNF (www.knf.gov.pl). Biuletyn Kwartalny. Rynek ubezpieczeń 3/2012, Rynek ubezpieczeń 3/2011, dane PZU

Tabela 3: Rynek ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych – udział PZU w składce rynku

Udział PZU w składce ryнку (w %)	1 stycznia - 30 września 2012	1 stycznia - 30 września 2011
AC	37,8%	39,6%
OC komunikacyjne	32,5%	33,2%
Inne produkty	29,3%	28,9%
RAZEM	32,3%	32,8%

Źródło: KNF (www.knf.gov.pl). Biuletyn Kwartalny. Rynek ubezpieczeń 3/2012, Rynek ubezpieczeń 3/2011, dane PZU

Z udziałem 32,3% PZU jest liderem na rynku ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych pod względem zgromadzonej składki przypisanej brutto. Od 2011 roku nastąpiło zahamowanie spadku udziału w rynku i oscyluje na poziomie ok. 33%. Od kilku lat celem utrzymania rentowności PZU prowadzi program restrukturyzacji portfela ubezpieczeń korporacyjnych. Dzięki tym działaniom wyniki techniczne PZU dla ubezpieczeń OC komunikacyjnego i AC w segmencie klienta korporacyjnego uległy znacznemu polepszeniu (COR spadł odpowiednio o 9,4 p.p.

i 11,6 p.p. w okresie III kwartałów 2012 roku w porównaniu do analogicznego okresu 2011 roku) przy spadku udziałów rynkowych. Jednocześnie, PZU zachował nadal wysoką pozycję rynkową liczoną składką przypisaną brutto – 49,3% dla OC komunikacyjnego i 43,3% dla AC w sektorze przedsiębiorstw na koniec III kwartału 2012 roku.

Łącznie wynik techniczny w ubezpieczeniach majątkowych i pozostałych wzrósł o 439 mln zł, tj. 155,7%, z czego sam wynik PZU był wyższy o 308 mln zł.

Tabela 4: Rynek ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych – wyniki techniczne

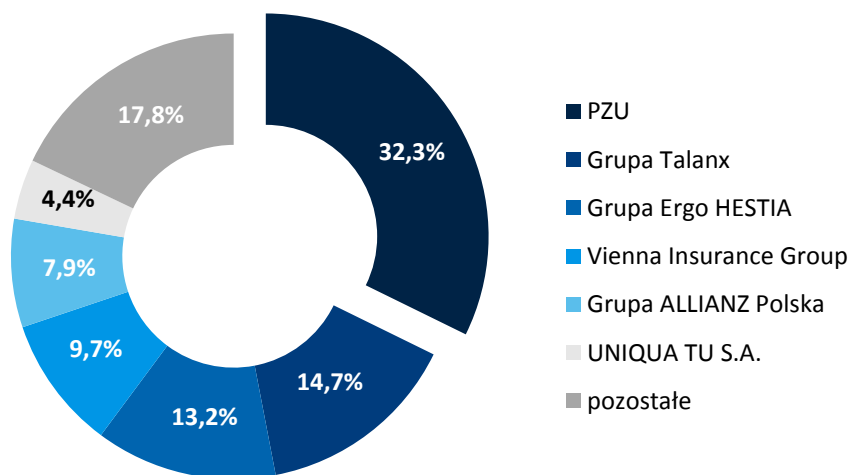
mln zł

Wyniki techniczne	1 stycznia - 30 września 2012			1 stycznia - 30 września 2011		
	PZU	Rynek	Rynek bez PZU	PZU	Rynek	Rynek bez PZU
AC	251	509	258	166	205	39
OC komunikacyjne	217	(82)	(299)	(47)	(415)	(368)
Inne produkty	162	294	132	211	492	281
RAZEM	630	721	91	330	282	(48)

Źródło: KNF (www.knf.gov.pl). Biuletyn Kwartalny. Rynek ubezpieczeń 3/2012, Rynek ubezpieczeń 3/2011, dane PZU

Udział wyniku netto PZU w wyniku netto rynku (bez uwzględnienia dywidendy od PZU Życie) wyniósł na koniec III kwartału 2012 roku – 62,6%, co przy udziale rynkowym 32,3% liczoną składką przypisaną brutto potwierdza wysoką rentowność ubezpieczeń oraz efektywne zarządzanie kapitałem.

Wykres 2: Udział największych zakładów ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych w Polsce



Grupy kapitałowe: Allianz - Allianz, Euler Hermes; Ergo Hestia - Ergo Hestia, MTU; Talanx - Warta, Europa, HDI; VIG - Compensa, Benefia, Inter-Risk, PZM (od 31 lipca 2012 roku fuzja Inter-Risk i PZM)

Źródło: KNF (www.knf.gov.pl). Biuletyn Kwartalny. Rynek ubezpieczeń 3/2012, Rynek ubezpieczeń 3/2011

2.7.3. Ubezpieczenia na życie

Rynek ubezpieczeń na życie w Polsce liczony składką przypisaną brutto w okresie ostatnich 4 lat średniorocznie rósł o 6,8%. Składka przypisana brutto rynku ubezpieczeń na życie na koniec III kwartału 2012 roku wzrosła o +10,6% w porównaniu do analogicznego okresu roku ubiegłego, co oznacza solidny wzrost w stosunku do dynamiki na koniec III kwartału 2011 i 2010 roku – odpowiednio +5,6% i +4,3%. Wyraźny wzrost dynamiki

wynikał z wysokiej sprzedaży ubezpieczeń jednorazowych grupowych, głównie w kanale bancassurance. Większe zainteresowanie tymi produktami mogło być pochodną likwidacji tzw. „lokatach jednodniowych”, które wykorzystywały lukę w prawie podatkowym zwalniając z podatku od zysków kapitałowych dla lokat w pewnym limicie. Na koniec III kwartału 2012 roku składka pozyskana w kanale bancassurance stanowiła ok. 54,8% (14,7 mld zł) wobec 52,2% (12,7 mld zł) w analogicznym okresie roku ubiegłego³. W konsekwencji rozwoju tego kanału ubezpieczenia grupowe zanotowały wzrost o 24,7% wobec 9,8% w analogicznym okresie roku ubiegłego. Ponadto, składka regularna, która stanowi przewagę konkurencyjną PZU Życie, wzrosła na koniec III kwartału 2012 roku o 6,4%, w porównaniu do +1,4% na koniec III kwartału roku ubiegłego. Jednocześnie, w analizowanym okresie na rynku zebrano 4,5 mld zł składki okresowej z ubezpieczeń związanych z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym, co stanowiło wzrost o 12,0%. Dobra koniunktura na rynkach kapitałowych sprzyjała rozwojowi ubezpieczeń z elementem inwestycyjnym.

Łącznie zakłady ubezpieczeń na życie w okresie 3 kwartałów 2012 roku wypłaciły 18,7 mld zł świadczeń, z czego 12,5 mld zł stanowiły wypłaty z ubezpieczeń na życie (grupa I) ze składką jednorazową, w szczególności z krótkoterminowych kontraktów o charakterze inwestycyjnym.

Łączny wynik techniczny wzrósł o 125,1 mln zł (+4,8%), głównie dzięki wyższej rentowności w ub. wypadkowych i chorobowych z grupy V (tzw. dodatki) – wzrost wyniku o 137,0 mln zł (+12,8%).

W tym okresie zakłady ubezpieczeń na życie wypracowały wynik netto na poziomie 2,6 mld zł, co stanowiło wzrost o 14,3% (+326,8 mln zł). Bez uwzględnienia PZU Życie, rynek zanotował spadek o 68,8 mln zł (-6,3%).

Dobra koniunktura na rynku kapitałowym jak i spadek rentowności obligacji skarbowych przyczyniły się do zwiększenia wartości lokat zakładów ubezpieczeń na życie. Łączna wartość lokat zakładów ubezpieczeń na życie na koniec III kwartału 2012 roku wyniosła 91,0 mld zł (+7,4%), a aktywa netto ubezpieczeń na życie, gdy ryzyko lokaty (inwestycyjne) ponosi ubezpieczający – 42,5 mld zł (+13,3%).

Zakłady ubezpieczeń na życie łącznie oszacowały wartość rezerw techniczno – ubezpieczeniowych na poziomie 77,2 mld zł, co stanowiło 84,8% wartości lokat.

Tabela 5: Rynek ubezpieczeń na życie – składka przypisana brutto i wynik techniczny

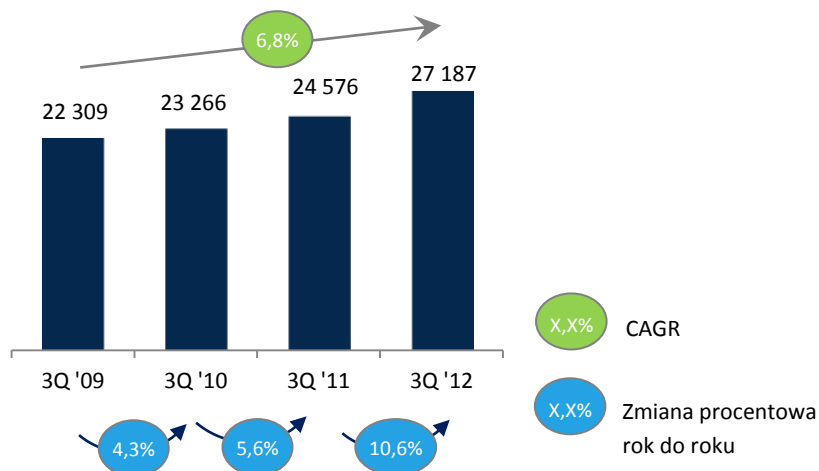
mln zł

Rynek ubezp. na życie – składka przypisana brutto vs wynik techniczny	1 stycznia - 30 września 2012			1 stycznia - 30 września 2011		
	PZU Życie	Rynek	Rynek bez PZU Życie	PZU Życie	Rynek	Rynek bez PZU Życie
Składka przypisana	7 203	27 187	19 984	7 918	24 576	16 658
Wynik techniczny	1 581	2 717	1 136	1 555	2 591	1 036

Źródło: KNF (www.knf.gov.pl). Biuletyn Kwartalny. Rynek ubezpieczeń 3/2012, Rynek ubezpieczeń 3/2011, dane PZU Życie

³ Dane PIU (www.piu.org.pl), Rynek bancassurance po III kwartale 2012 roku

Wykres 3: Składka przypisana brutto zakładów ubezpieczeń na życie w Polsce



Źródło: KNF (www.knf.gov.pl). Biuletyn Kwartalny. Rynek ubezpieczeń 3/2012, Rynek ubezpieczeń 3/2011

PZU Życie jest niezmiennie liderem w segmencie składki regularnej z udziałem rynkowym na poziomie 42,7% na koniec III kwartału 2012 roku. Ponadto, pomimo spadku udziału w segmencie składki jednorazowej (o 8,6 p.p. do 14,0%) osiągnięto wzrost marży na produktach bankowych poszerzając jednocześnie współpracę z bankami, takimi jak Bank Millennium SA, Bank Handlowy w Warszawie SA oraz ING Bankiem Śląskim SA.

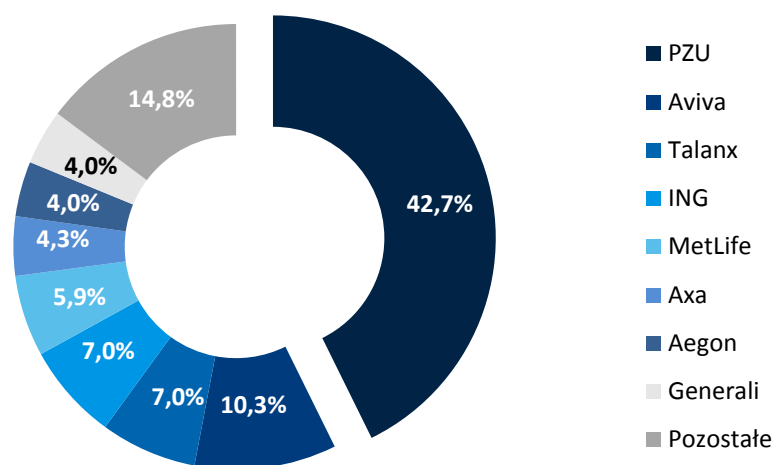
Wynik techniczny PZU Życie stanowi większość wyniku uzyskiwanego przez wszystkie towarzystwa ubezpieczeń na życie. Świadczy to o wysokiej rentowności oferowanych produktów. Warto podkreślić, że marża wyniku technicznego na składce przypisanej prawie czterokrotnie przekracza marżę uzyskiwaną łącznie przez resztę towarzystw oferujących ubezpieczenia na życie (21,9% wobec 5,7%). W ujęciu rok do roku na koniec III kwartału 2012 roku marża PZU Życie wzrosła o 2,3 p.p., podczas gdy marża pozostałych towarzystw ubezpieczeń na życie spadła o 0,5 p.p.

Tabela 6. Rynek ubezpieczeń na życie – składka przypisana brutto

Rynek ubezp. na życie – składka przypisana brutto	1 stycznia - 30 września 2012			1 stycznia - 30 września 2011		
	PZU Życie	Rynek	Rynek bez PZU Życie	PZU Życie	Rynek	Rynek bez PZU Życie
Składka okresowa	5 051	11 827	6 776	4 882	11 114	6 232
Składka jednorazowa	2 153	15 361	13 208	3 036	13 462	10 426
RAZEM	7 203	27 187	19 984	7 918	24 576	16 658

Źródło: KNF (www.knf.gov.pl). Biuletyn Kwartalny. Rynek ubezpieczeń 3/2012, Rynek ubezpieczeń 3/2011, dane PZU Życie

Wykres 4: Udział największych zakładów ubezpieczeń na życie w Polsce w składce regularnej



Grupy kapitałowe: Talanx - Warta, Europa, HDI, Open Life; VIG - Compensa, Benefia, Polisa Życie; Aviva - Aviva TUŃ, BZ WBK-Aviva TUŃ

Źródło: KNF (www.knf.gov.pl). Biuletyn Kwartalny. Rynek ubezpieczeń 3/2012

2.7.4. Ubezpieczenia emerytalne

Tabela 7: Pozycja OFE PZU na rynku emerytalnym w Polsce

Rynek ubezpieczeń emerytalnych	31 grudnia 2012			31 grudnia 2011		
	OFE PZU	Rynek OFE	Rynek OFE bez PZU	OFE PZU	Rynek OFE	Rynek OFE bez PZU
Liczba członków funduszu	2 222 853	15 942 282	13 719 429	2 214 995	15 493 373	13 278 378
Aktywa zarządzane netto w mln zł	36 282	269 596	233 314	30 523	224 720	194 197

Źródło: KNF (www.knf.gov.pl). Rynek emerytalny. Dane miesięczne.

Tabela 8: Udział OFE PZU w rynku emerytalnym w Polsce

Udział OFE PZU „Złota Jesień” w rynku (w %)	31 grudnia 2012	31 grudnia 2011
Liczba członków funduszu	13,9%	14,3%
Aktywa zarządzane netto	13,5%	13,6%

Źródło: KNF (www.knf.gov.pl). Rynek emerytalny. Dane miesięczne.

Na koniec 2012 roku członkami OFE PZU było ok. 2.223 tys. osób, co stanowi 13,9% ogólnej liczby członków otwartych funduszy emerytalnych („OFE”) i daje OFE PZU trzecie miejsce na rynku. Spadki w udziale rynkowym trzech największych funduszy – ING OFE (-0,2 p.p.), OFE PZU (-0,4 p.p.) i Aviva OFE (-0,5 p.p.) wynikają z faktu, że od 1 stycznia 2012 obowiązuje całkowity zakaz akwizycji na rynku otwartych funduszy emerytalnych. Jedynym dozwolonym trybem zawarcia umowy z OFE jest tryb korespondencyjny, co znacznie zmniejszyło liczbę osób zmieniających OFE (spadek o 79% w stosunku do roku 2011), oraz wpłynęło na zmniejszenie się liczby osób samodzielnie przystępujących do OFE po raz pierwszy (spadek o 62% w stosunku do roku 2011). Duże fundusze

z mocy prawa nie uczestniczą w losowaniach, w których w roku 2012 przydzielono 356 tys. osób (79% ogółu przystępujących).

Na koniec 2012 roku łączna wartość aktywów netto wszystkich OFE wyniosła 269.596 mln zł i wzrosła o 20% w stosunku do końca 2011 roku. Aktywa OFE PZU wzrosły w tym okresie o 18,9% do poziomu 36.282 mln zł, co plasowało OFE PZU na trzecim miejscu wśród operujących na tym rynku OFE pod względem poziomu aktywów.

2.7.5. Fundusze inwestycyjne

Według danych Izby Zarządzających Funduszami i Aktywami („IZFA”) na koniec grudnia 2012 roku wartość aktywów netto funduszy inwestycyjnych w Polsce była najwyższa w historii i wyniosła około 145,8 mld zł, co stanowiło wzrost o 26,9% r/r. Ponadto, łączna wartość aktywów była najwyższa od rekordowego poziomu osiągniętego w październiku 2007 roku (tj. 144,3 mld zł).

Rok 2012 to okres zmian w strukturze aktywów, w podziale na poszczególne segmenty rynku. Największy udział w rynku miały fundusze dłużne, akcyjne oraz aktywów niepublicznych. W całym 2012 roku bilans sprzedaży funduszy był dodatni i wyniósł 19 mld zł.

Tabela 9: Wartość aktywów netto segmentów i ich udział w rynku funduszy inwestycyjnych w Polsce

mln PLN

Aktywa netto segmentów i ich udział w rynku	31 grudnia 2012	31 grudnia 2011	dynamika	udział 31 grudnia 2012	udział 31 grudnia 2011
Dłużne	41 233	24 710	66,9%	28,3%	21,5%
Aktywów niepublicznych	23 352	14 261	63,7%	16,0%	12,4%
Absolutnej stopy zwrotu	4 419	2 956	49,5%	3,0%	2,6%
Sekurytyzacyjne	2 071	1 760	17,7%	1,4%	1,5%
Akcji	24 604	21 337	15,3%	16,9%	18,6%
Nieruchomości	3 486	3 307	5,4%	2,4%	2,9%
Gotówkowe i pieniężne	13 795	13 595	1,5%	9,5%	11,8%
Mieszane	20 163	21 286	(5,3)%	13,8%	18,5%
Ochrony kapitału	2 281	2 886	(21,0)%	1,6%	2,5%
Rynku surowców	519	697	(25,5)%	0,4%	0,6%
Nieokreślone*	9 898	8 135	21,7%	6,8%	7,1%
RAZEM	145 821	114 931	26,9%	100,0%	100,0%

*aktywa funduszy podawanych w formie zagregowanej, gł. funduszy aktywów niepublicznych, ale również z innych grup (m.in.: mieszane, nieruchomości, sekurytyzacyjne, akcyjne)

Źródło: www.izfa.pl; Raport miesięczny – aktywa – grudzień 2012.pdf

Do wzrostu wartości aktywów przyczyniła się m.in. dobra koniunktura na rynku akcji, utrzymująca się hossą na rynku polskich obligacji skarbowych oraz obniżenie rentowności depozytów bankowych (w tym likwidacja tzw. lokat jednodniowych). Kolejną przyczyną było wprowadzenie nowej strategii inwestycyjnej Grupy PZU, w wyniku czego spółki Grupy PZU (głównie PZU i PZU Życie) poprzez wniesienie aportem lub wpłatami bezpośrednimi zwiększyły poziom aktywów zarządzanych przez TFI PZU z 5,37 mld zł do 15,36 mld zł.

Udział pięciu największych towarzystw funduszy inwestycyjnych pod względem wartości aktywów netto zarządzanych funduszy inwestycyjnych na koniec grudnia 2012 roku wyniósł 42,6%.

Pod względem wartości aktywów netto zarządzanych funduszy TFI PZU plasuje się na I miejscu wśród 37 towarzystw funduszy inwestycyjnych objętych raportem IZFA z wartością 15,36 mld zł i udziałem w rynku na poziomie 10,5%. Wzrost o ok. 10 mld r/r wynikał z wprowadzenia wspomnianej strategii inwestycyjnej. Jednocześnie, TFI PZU pozostaje liderem w segmencie pracowniczych programów emerytalnych wśród krajowych towarzystw funduszy inwestycyjnych gromadząc aktywa o wartości ponad 1,8 mld zł.

2.7.6. Rynek ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych na Ukrainie

Rynek ubezpieczeniowy Ukrainy wg danych Państwowej Komisji ds. Regulacji Rynku Usług Finansowych na dzień 30 września 2012 roku obejmował 448 firmy ubezpieczeniowe (w tym 384 majątkowe), z których ponad 100 to firmy z kapitałem zagranicznym.⁴

Ubezpieczenia komunikacyjne stanowiły około 32,4% rynku składki przypisanej brutto.

Tabela 10: Struktura składki przypisanej brutto dla ub. majątkowych i pozostałych osobowych na Ukrainie

Struktura przypisu składki	1 stycznia - 30 września 2012	1 stycznia - 30 września 2011
Ubezpieczenie komunikacyjne OC	12,7%	10,8%
Ubezpieczenia AC	17,9%	16,9%
Zielona Karta	1,8%	1,5%
Ubezpieczenia komunikacyjne razem	32,4%	29,2%
Ubezpieczenie mienia, w tym ubezpieczenie od ognia i zdarzeń losowych	24,4%	28,0%
Dobrowolne ubezpieczenia medyczne	6,7%	5,4%
Cargo	5,3%	7,0%
Ubezpieczenie NNW	3,8%	2,7%
Ubezpieczenie kosztów leczenia	1,7%	1,4%
Ryzyka lotnicze	1,7%	1,4%
Inne produkty	24,0%	24,9%
Ubezpieczenia majątkowe i osobowe bez ubezpieczeń komunikacyjnych razem	67,6%	70,8%
Razem	100,0%	100,0%

Źródło: Państwowa Komisja ds. Regulacji Rynku Usług Finansowych – „Podsumowanie działalności firm ubezpieczeniowych za 9 miesięcy 2012 roku”, „Podsumowanie działalności firm ubezpieczeniowych za 9 miesięcy 2011 roku.”

W roku 2012 rynek ubezpieczeniowy przeżywał okres stagnacji. W dużej mierze było to związane z sytuacją ekonomiczną kraju oraz z polityką banków w zakresie udzielania kredytów. Rynek ubezpieczeń jest bezpośrednio związany z rynkiem kredytów, gdyż prawie 40% rynku ubezpieczeń komunikacyjnych było związane z zakupem ratalnym.⁵

Wg wyników za 9 miesięcy 2012 roku przypis składki brutto rynku ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych wyniósł 14,6 mld UAH, tj. o 6,1% mniej niż w analogicznym okresie 2011 roku. Przy tym szacuje się, że udział rynku klasycznego stanowi 50-60%.⁶

Świadczenia ubezpieczeniowe na rynku wyniosły 3,9 mld UAH, tj. o 14,5% więcej niż w analogicznym okresie 2011 roku. Zakres reasekuracji zmniejszył się ponad dwa razy, osiągając poziom 2,0 mld UAH (za 9 miesięcy 2011 roku - 4,7 mld UAH).

Koncentracja rynku ubezpieczeń była dość wysoka: 20 największych firm majątkowych zebrało około 51,4% przypisu składki brutto całego rynku (wg wyników 9 miesięcy 2011 roku - 53,9%). Pierwszych 50 firm ubezpieczeniowych posiadało około 77,8% obrotów rynku.⁷

Obraz dystrybucji ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych, wg danych za 9 miesięcy 2012 roku, prezentował się następująco: przez własne sieci ubezpieczyciele zebrali ok. 40% przypisu składki (34% realizowano przez centrale firm, 66% - przez biura regionalne), przez brokerów i partnerów zebrano 60% (53% -

⁴ Państwowa Komisja ds. Regulacji Rynku Usług Finansowych

⁵ Liga Organizacji Ubezpieczeniowych Ukrainy

⁶ Państwowa Komisja ds. Regulacji Rynku Usług Finansowych- „Podsumowanie działalności firm ubezpieczeniowych za 9 miesięcy 2012 roku”

⁷ Państwowa Komisja ds. Regulacji Rynku Usług Finansowych- „Podsumowanie działalności firm ubezpieczeniowych za 9 miesięcy 2012 roku”

za pośrednictwem instytucji bankowych, 8% - multiagencje, 38% - pośrednicy niefinansowi i tylko 1% przy pomocy brokerów).⁸

Kluczowymi procesami na rynku ubezpieczeń Ukrainy w 2012 roku było zachowanie cenowego charakteru konkurencji i wysokiego poziomu kosztów związanych ze sprzedażą produktów ubezpieczeniowych, problemy z bieżącą płynnością części firm ubezpieczeniowych, a także niska „popularność” usług ubezpieczeniowych wśród społeczeństwa i umiarkowany poziom zaufania do skuteczności ubezpieczenia.

2.7.7. Rynek ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych na Litwie

Według danych banku centralnego Litwy- Lietuvos Bankas w 2012 roku składka przypisana brutto zakładów ubezpieczeń osobowych i majątkowych wyniosła 1,2 mld LTL, co stanowiło wzrost o 6,6% w porównaniu z rokiem poprzednim, kiedy to osiągnęła wartość 1,1 mld LTL. Analizując wyniki w poszczególnych grupach ubezpieczeń na uwagę zasługuje wzrost wartości składki:

- w ubezpieczeniu AC o 11,9% (z 256,3 mln LTL do 286,9 mln LTL);
- w OC komunikacyjnym o 9,0% (z 390,0 mln LTL do 425,0 mln LTL);
- w ubezpieczeniach wypadkowych i zdrowotnych o 9,1% (ze 104,2 mln LTL do 113,9 mln LTL).

Wzrost składki w ubezpieczeniach komunikacyjnych wynikał przede wszystkim ze wzrostu cen polis jak również powiększania parku samochodowego przez firmy (ze względu na ożywienie w gospodarce). Z kolei, wzrost rynku ubezpieczeń wypadkowych i zdrowotnych był spowodowany przede wszystkim rosnącą popularnością ubezpieczeń zdrowotnych na rynku litewskim (segment ten zanotował wzrost o 23,4% w porównaniu z 2011 rokiem).

W strukturze ubezpieczeń osobowych i majątkowych w 2012 roku dominowały ubezpieczenia komunikacyjne stanowiące łącznie 58,6% składki przypisanej brutto, przy czym udział ubezpieczeń OC posiadaczy pojazdów mechanicznych wynosił 35,0%, natomiast ubezpieczeń autocasco 23,6%. Drugą pozycję zajmowały ubezpieczenia majątkowe, które stanowiły łącznie 19,3% składki. Ubezpieczenia wypadkowe i zdrowotne z udziałem na poziomie 9,4% stanowią trzecią najbardziej popularną pod względem przypisu grupę ubezpieczeń majątkowych i osobowych.

Porównując strukturę rynku r/r należy wskazać na wzrost udziału ubezpieczeń komunikacyjnych, zarówno OC jak i AC (z 56,7% do 58,6%). Udział ubezpieczeń OC wzrósł z 34,2% do 35,0% (o 0,8 p.p.), a AC z 22,5% do 23,6% (o 1,1 p.p.). Z kolei, zmniejszył się udział ubezpieczeń majątkowych (z 21,4% do 19,3%).

W 2012 roku na Litwie funkcjonowało 15 zakładów ubezpieczeń prowadzących działalność w sektorze ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych (w tym 10 oddziałów zakładów ubezpieczeń zarejestrowanych w innym państwie członkowskim UE). Największym zakładem ubezpieczeń na Litwie pod względem łącznej składki przypisanej brutto dla ubezpieczeń osobowych i pozostałych majątkowych jest Lietuvos Draudimas, którego udział w rynku wynosił 31,3%. PZU Lietuva zajmuje drugą pozycję na rynku z udziałem 13,3%. Kolejne miejsce zajmuje spółka BTA - 13,2%.

⁸ Insurance TOP; Liga Organizacji Ubezpieczeniowych Ukrainy

2.8. Otoczenie regulacyjne Grupy PZU

2.8.1. Regulacje dotyczące rynku ubezpieczeń w Polsce

Poniżej zaprezentowano główne regulacje prawne dotyczące ubezpieczeń, które weszły w życie lub zostały opublikowane w 2012 roku, a mogły przyczynić się do zmiany działalności lub organizacji Grupy PZU:

Ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 roku o zmianie ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. Nr 205 z 2011 roku, poz. 1210) z wejściem w życie w dniu 11 lutego 2012 roku, w istotny sposób zmieniła dotychczasowe regulacje związane z zawieraniem i rozwiązywaniem umów ubezpieczenia obowiązkowego, w tym OC komunikacyjnego oraz ubezpieczeń rolnych tj. obowiązkowego ubezpieczenia budynków wchodzących w skład gospodarstwa rolnego oraz obowiązkowego ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej rolników z tytułu posiadania gospodarstwa rolnego.

W szczególności wprowadzono rozwiązania prawne mające na celu ograniczenie tzw. podwójnego ubezpieczenia polegające na niewznawianiu się umowy ubezpieczenia obowiązkowego na kolejny okres ubezpieczenia w razie przejścia lub przeniesienia prawa własności pojazdu i możliwości wypowiedzenia umowy ubezpieczenia zawartej w trybie art. 28 ust. 1 ustawy z dnia 22 maja 2003 roku o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych (Dz. U. Nr 124 z 2003 roku, poz. 1152, z późn. zm., „Ustawa o ubezpieczeniach obowiązkowych”), jeżeli posiadacz pojazdu mechanicznego w tym samym czasie ubezpieczony jest w dwóch lub więcej zakładach ubezpieczeń. Ponadto ustawa przewiduje, iż nie później niż 14 dni przed końcem okresu ubezpieczenia ubezpieczyciel zobowiązany jest wysłać ubezpieczającemu informację o warunkach ubezpieczenia na kolejny rok. Informacja powinna zawierać między innymi określenie wysokości składki za ubezpieczenie oraz pouczenie o prawie wypowiedzenia dotychczasowej umowy ubezpieczenia oraz o formie, możliwym sposobie oraz terminie złożenia tego wypowiedzenia, a także pouczenie o skutkach zarówno tego wypowiedzenia, jak również o skutkach braku tego wypowiedzenia. Ponadto w przypadku wznowienia umowy ubezpieczenia w trybie art. 28 ust. 1 ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych, ubezpieczyciel powinien w terminie 14 dni od dnia zawarcia tej umowy wysłać ubezpieczającemu dokument potwierdzający jej zawarcie.

Nowelizacja wprowadziła w ustawie z dnia 22 maja 2003 roku o działalności ubezpieczeniowej (Dz. U. Nr 11 z 2010 roku, poz. 66, z późn. zm.) zasadę, iż zawiadomienia i oświadczenia składane w związku z zawartą umową ubezpieczenia agentowi ubezpieczeniowemu uznaje się za złożone zakładowi ubezpieczeń, w imieniu lub na rzecz którego agent ubezpieczeniowy działa. Zasada ta dotyczy ubezpieczeń majątkowych oraz ubezpieczeń na życie, Zniesiono przy tym przepis, który dotychczas wymagał, aby oświadczenia i zawiadomienia składane w związku z umową ubezpieczenia były sporządzane na piśmie i doręczane za potwierdzeniem odbioru lub przesyłane listem poleconym.

Skutki ustawy dla Grupy PZU:

- nałożenie na PZU dodatkowych obowiązków związanych z wysyłaniem klientom informacji o warunkach ubezpieczenia na kolejny rok oraz potwierdzeń zawarcia umowy ubezpieczenia i związany z tym wzrost kosztów działalności PZU;
- możliwe rozwiązywanie przez klientów umów ubezpieczenia w razie zaistnienia tzw. podwójnego ubezpieczenia i brak możliwości dochodzenia składki z tytułu zawarcia takich umów ubezpieczenia;
- możliwy wzrost liczby kierowców nieubezpieczonych w zakresie OC ze względu na zmienione zasady wypowiedzania umów OC i brak wznowienia umowy ubezpieczenia w przypadku sprzedaży pojazdu;
- trudności operacyjne związane z możliwością złożenia przez klientów zawiadomień lub oświadczeń dotyczących umowy ubezpieczenia w dowolnej formie w związku ze skutecznością takich oświadczeń lub zawiadomień wobec PZU w razie ich otrzymania przez agenta.

Ustawa z dnia 15 kwietnia 2011 roku o działalności leczniczej (Dz. U. Nr 112 z 2011 roku, poz. 654, z późn. zm.) obowiązuje od dnia 1 lipca 2011 roku, a art. 25 wprowadzający obowiązek zawarcia umowy ubezpieczenia i przepisy bezpośrednio z nim powiązane obowiązują od dnia 1 stycznia 2012 roku, z zastrzeżeniem informacji wskazanej w następnym akapicie. Ustawa ta m.in. wprowadza obowiązek zawarcia umowy

ubezpieczenia na rzecz pacjentów z tytułu zdarzeń medycznych określonych w przepisach o prawach pacjenta i Rzecznika Praw Pacjenta - dla podmiotów leczniczych prowadzących szpital.

Ustawa z dnia 14 czerwca 2012 roku o zmianie ustawy o działalności leczniczej oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. z 2012 roku, poz. 742) zwolniła podmioty lecznicze prowadzące szpitale z obowiązku zawierania dodatkowych umów ubezpieczenia na rzecz pacjentów z tytułu zdarzeń medycznych do dnia 1 stycznia 2014 roku.

Rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 22 grudnia 2011 roku w sprawie obowiązkowego ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej podmiotu wykonującego działalność leczniczą (Dz. U. Nr 293 z 2011 roku, poz. 1729). Obowiązuje od dnia 1 stycznia 2012 roku, określając szczegółowy zakres obowiązkowego ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej podmiotu wykonującego działalność leczniczą za szkody będące następstwem udzielania świadczeń zdrowotnych albo niezgodnego z prawem zaniechania udzielania świadczeń zdrowotnych oraz minimalną sumę gwarancyjną tego ubezpieczenia.

Rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 22 grudnia 2011 roku w sprawie obowiązkowego ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej świadczeniodawcy niebędącego podmiotem wykonującym działalność leczniczą, udzielającego świadczeń opieki zdrowotnej (Dz. U. Nr 293, poz. 1728), obowiązuje od dnia 1 stycznia 2012 roku, określając szczegółowy zakres obowiązkowego ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej świadczeniodawcy udzielającego świadczeń opieki zdrowotnej, o którym mowa w art. 5 pkt 41 lit. b i d ustawy z dnia 27 sierpnia 2004 roku o świadczeniach opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych, za szkody wyrządzone przy udzielaniu świadczeń opieki zdrowotnej wykonywanych na podstawie umowy o udzielanie świadczeń opieki zdrowotnej, termin powstania obowiązku ubezpieczenia oraz minimalną sumę gwarancyjną tego ubezpieczenia.

Skutki zmian w obszarze działalności leczniczej dla Grupy PZU: zwiększona składka przypisana w pierwszej połowie roku 2012 z uwagi na obowiązek zawarcia umowy ubezpieczenia szpitali i jednostek leczniczych; wprowadzenie obowiązkowego ubezpieczenia może wpłynąć na wzrost rynku oraz jednocześnie spowodować zwiększenie ilości zgłaszanych szkód z ubezpieczenia podmiotów leczniczych oraz zwiększenie łącznej kwoty wypłacanych odszkodowań.

Ustawa z dnia 28 kwietnia 2011 roku o zmianie ustawy o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta oraz ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych (Dz. U. Nr 113 z 2011 roku, poz. 660), która weszła w życie w dniu 1 stycznia 2012 roku ma na celu przyśpieszenie oraz ułatwienie pacjentom szpitali dochodzenia roszczeń z tytułu szkód wyrządzonych wskutek zdarzeń medycznych (tj: zakażenia pacjenta, uszkodzenia ciała, rozstroju zdrowia i śmierci pacjenta). Ustawa wprowadza nowy pozasądowy tryb dochodzenia roszczeń odszkodowawczych poprzez możliwość zgłaszania wniosków o ustalenie czy doszło do zdarzenia medycznego do wojewódzkiej komisji do spraw orzekania o zdarzeniach medycznych. Ponadto, ustawa wprowadza regulację, iż propozycję odszkodowania i zadośćuczynienia przedstawia zakład ubezpieczeń, który zawarł odpowiednią umowę ubezpieczenia ze szpitalem, w którym doszło do zdarzenia medycznego. Ustalenia wojewódzkiej komisji będą wiążące dla właściwego ubezpieczyciela, który będzie zobligowany do wypłaty odszkodowania poszkodowanym pacjentom. Ustawa określa maksymalną kwotę odszkodowania lub zadośćuczynienia wypłacanego pacjentom (100 tys. zł w przypadku zakażenia, uszkodzenia ciała lub rozstroju zdrowia, 300 tys. zł w przypadku śmierci pacjenta, nie więcej niż 1 mln 200 tys. zł w odniesieniu do wszystkich zdarzeń w okresie ubezpieczenia). Ustawa nie zamyka w przypadkach określonych ustawą sądowej drogi dochodzenia roszczeń.

Skutki ustawy dla Grupy PZU: może spowodować zwiększenie ilości zgłaszanych szkód z ubezpieczenia podmiotów leczniczych oraz zwiększenie łącznej kwoty wypłacanych odszkodowań m.in. w wyniku ułatwienia dochodzenia roszczeń przez poszkodowanych.

Ustawa z dnia 14 grudnia 2012 roku o zmianie ustawy z dnia 22 maja 2003 roku o działalności ubezpieczeniowej (Dz.U. z 2013 roku, poz. 53) weszła w życie 29 stycznia 2013 roku i wdrożyła do

krajowego porządku prawnego zmiany, które wynikają z wyroku Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej z dnia 1 marca 2011 roku w sprawie C-236/09 Test-Achats. W wyroku tym Trybunał Sprawiedliwości UE orzekł o niezgodności art. 5 ust. 2 dyrektywy Rady 2004/113/WE z dnia 13 grudnia 2004 roku, który zezwalał ubezpieczycielom na proporcjonalne różnicowanie świadczeń ze względu na płeć – z zasadą równego traktowania kobiet i mężczyzn wynikającą z art. 21 i art. 23 Karty praw podstawowych Unii Europejskiej. Trybunał Sprawiedliwości z dniem 21 grudnia 2012 roku uchylił możliwość różnicowania składek lub świadczeń ze względu na płeć ubezpieczonych. W celu zapewnienia wykonania wyroku Trybunału nadano nowe brzmienie art. 18a ustawy o działalności ubezpieczeniowej, zgodnie z którym zastosowanie przez zakład ubezpieczeń kryterium płci w kalkulowaniu składek ubezpieczeniowych i świadczeń, nie może prowadzić do różnicowania składek ubezpieczeniowych i świadczeń poszczególnych osób.

Skutki ustawy dla Grupy PZU:

- konieczność zmian w niektórych produktach oraz taryfach tych produktów, w tym wyłączenie z oferty PZU jednego produktu indywidualne ubezpieczenie dziennego świadczenia szpitalnego;
- ryzyko słabszej sprzedaży w grupie klientów, dla których wysokość składki istotnie wzrosnie, skompensowana lepszą sprzedażą w grupie klientów, dla których wysokość składki spadnie.

Nowelizacja prawna dotyczy głównie spółki zależnej - PZU Życie. Nowe brzmienie ustawy nadal zezwala zakładom ubezpieczeń na zastosowanie kryterium płci w kalkulowaniu składek ubezpieczeniowych i świadczeń, ale jedynie pod warunkiem, że nie będzie to prowadziło do różnicowania składek ubezpieczeniowych i świadczeń poszczególnych osób.

Rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 4 października 2012 roku w sprawie obowiązkowego ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej przedsiębiorcy ubiegającego się o zawarcie umowy na prowadzenie działalności w zakresie ochrony lotnictwa cywilnego (Dz. U. z 2012 roku, poz. 1123)

stanowi obowiązek zawarcia ubezpieczenia OC, nie później niż w dniu poprzedzającym dzień zawarcia umowy, na prowadzenie działalności w zakresie ochrony lotnictwa cywilnego w portach lotniczych, za szkody w związku z prowadzoną działalnością gospodarczą. Rozporządzenie stanowi również minimalną sumę gwarancyjną ubezpieczenia.

Skutki rozporządzenia dla Grupy PZU: potencjalny wzrost sprzedaży z uwagi na ustanowienie obowiązku i minimalnej sumy gwarancyjnej ubezpieczenia OC.

Projekt ustawy o działalności ubezpieczeniowej w związku z implementacją dyrektywy Solvency II

Ministerstwo Finansów w maju 2012 roku opublikowało kolejny projekt założeń do nowej ustawy o działalności ubezpieczeniowej, która m. in. wdroży do polskiego prawa przepisy unijnej dyrektywy Solvency II dotyczące wymogów wypłacalności (Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2009/138/WE z dnia 25 listopada 2009 roku w sprawie podejmowania i prowadzenia działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej Solvency II). Nie jest aktualnie znany termin wdrożenia tych zmian w życie.

Zgodnie z projektem ustawy nastąpi wzrost wymogów kapitałowych, które powinny odpowiadać specyficznemu profilowi ryzyka danego zakładu ubezpieczeń oraz zakładu reasekuracji. Środki własne zakładu mają być na takim poziomie, aby gwarantowały pokrycie ewentualnych strat, a ubezpieczającym i beneficjentom spełnienie wymagalnych świadczeń. Projektowana ustawa rozszerza wymogi w zakresie wewnętrznych procedur zarządzania ryzykiem oraz zwiększa obowiązki informacyjne zakładów ubezpieczeń w zakresie bezpieczeństwa kapitałowego i zarządzania ryzykiem. Zakłady będą zobowiązane do wdrażania nie tylko procedur związanych z zarządzaniem ryzykiem ubezpieczeniowym, ale i kredytowym, rynkowym, płynnościowym i operacyjnym, a ponadto do przedkładania sprawozdań dotyczących kondycji finansowej do organu nadzoru. Projekt przewiduje również zmiany dotychczasowych przepisów dotyczących obowiązków zakładów ubezpieczeń w zakresie zawierania i wykonywania umowy ubezpieczenia.

PZU aktywnie uczestniczy w procesie konsultacji branżowych oraz prowadzi działania dostosowawcze. Ponadto, w ramach prac nad wdrożeniem Solvency II PZU przeprowadza badania ilościowe zgodnie z wytycznymi KNF.

Skutki projektowanej ustawy dla Grupy PZU: istotne zmiany w działalności i gospodarce finansowej zakładów ubezpieczeń i zakładów reasekuracji, co wiązać się będzie z koniecznością dokonania wielu zmian

organizacyjnych oraz poniesieniem znacznych kosztów, ale na tym etapie legislacji trudno jest je oszacować. Koszty te - z uwagi na przepisy przejściowe ustawy mogą być rozłożone w czasie.

Ustawa z dnia 22 grudnia 2011 roku o zmianie niektórych ustaw związanych z realizacją ustawy budżetowej (Dz. U. Nr 291, z 2011 roku, poz. 1707), której art. 4 dokonuje zmiany art. 63 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 roku Ordynacja podatkowa, od dnia 31 marca 2012 roku zlikwidowano możliwość korzystania z zaokrąglenia podatku, a w konsekwencji z jego niepłacenia, od przychodów uzyskanych z tytułu bankowych lokat jednodniowych tzw. „lokat antybelkowych”.

Skutki ustawy dla Grupy PZU: może zwiększyć zainteresowanie innymi formami inwestowania/ oszczędzania w szczególności takimi, które oferują możliwości niepłacenia podatku dochodowego od osób fizycznych (tzw. polisolokatami).

Rozporządzenie Ministra Zdrowia z dnia 17 maja 2012 roku w sprawie szczegółowego zakresu i trybu udzielania zakładom ubezpieczeń przez podmioty wykonujące działalność leczniczą informacji o stanie zdrowia ubezpieczonych lub osób, na rzecz których ma zostać zawarta umowa ubezpieczenia, oraz sposobu ustalania wysokości opłat za udzielenie tych informacji (Dz.U. z 2012 roku, poz.605), zmieniło zakres danych, które powinien zawierać wniosek wystąpienia zakładu ubezpieczeń o przekazanie informacji o stanie zdrowia ubezpieczonych lub osób, na rzecz których ma zostać zawarta umowa ubezpieczenia, w szczególności dodano imię i nazwisko lekarza upoważnionego przez zakład ubezpieczeń do wystąpienia o udzielenie informacji, i zmniejszono zakres danych identyfikacyjnych osoby, której dotyczy zapytanie (zrezygnowano z konieczności podania numeru NIP lub PESEL na rzecz numeru PESEL, ale tylko jeśli zakład ubezpieczeń dysponuje taką informacją, podobnie z serią i numerem dowodu osobistego, który powinien być podany jeśli jest znany zakładowi ubezpieczeń).

Skutki ustawy dla Grupy PZU: uproszczenie procesu zapytania za pomocą wystąpienia zakładu ubezpieczeń o przekazanie informacji o stanie zdrowia ubezpieczonych lub osób, na rzecz których ma zostać zawarta umowa poprzez ograniczenie obowiązkowych danych identyfikacyjnych osoby, której wniosek dotyczy.

Orzecznictwo sądowe i Rejestr Klauzul Niedozwolonych

Wpływ na działalność PZU i PZU Życie w 2012 miało również orzecznictwo sądowe, m.in uchwała Sądu Najwyższego z dnia 17 listopada 2011 roku (III CZP 05/11) dotycząca zasad wynajmu pojazdu zastępczego w OC oraz nowe klauzule wpisane do Rejestru Klauzul Niedozwolonych prowadzonego przez Prezesa UOKiK, w tym dotyczące zapisów usług *assistance* i zapisów w ubezpieczeniach następstw nieszczęśliwych wypadków.

Skutek dla Grupy PZU: konieczność przeglądu OWU i zmiana zbieżnych zapisów z tymi klauzulami, powodująca zmianę OWU.

2.8.2. Pozostałe regulacje w Polsce

Poniżej zaprezentowano regulacje prawne inne niż dotyczące ubezpieczeń, które weszły w życie lub zostały opublikowane w 2012 roku, a mogły przyczynić się do zmiany działalności lub organizacji Grupy PZU:

Ustawa z dnia 25 marca 2011 roku o zmianie niektórych ustaw związanych z funkcjonowaniem systemu ubezpieczeń społecznych (Dz. U. Nr 75, z 2011 roku, poz. 398) zmieniła od dnia 1 maja 2011 roku wysokość składek przekazywanych do Otwartych Funduszy Emerytalnych (OFE) z 7,3% do:

- 2,3% od dnia 1 maja 2011 do 31 grudnia 2012 roku;
- 2,8% w 2013 roku;
- 3,1% w 2014 roku;
- 3,3% w 2015 roku i 2015 roku;
- 3,5% od dnia 1 stycznia 2017 roku.

Dodatkowo od dnia 1 stycznia 2012 roku wyżej wymieniona ustawa wprowadziła następujące zmiany:

- powiększono katalog produktów związanych z dobrowolnym oszczędzaniem na emeryturę poprzez umożliwienie założenia, obok funkcjonującego już indywidualnego konta emerytalnego (IKE) dodatkowego indywidualnego konta zabezpieczenia emerytalnego (IKZE);
- wprowadzono ulgi podatkowe dla osób dodatkowo oszczędzających na emeryturę na IKZE;
- wprowadzono możliwości oszczędzania na IKZE prowadzonych przez fundusze inwestycyjne, biura maklerskie, zakłady ubezpieczeń na życie, banki, dobrowolne fundusze emerytalne;
- wprowadzono zakaz prowadzenia działalności akwizycyjnej otwartych funduszy emerytalnych.

Skutki ustawy dla PTE: niższe przychody Powszechnego Towarzystwa Emerytalnego przy wyższych kosztach związanych z wprowadzeniem zmian wynikających z ustawy (dotyczących obsługi członków funduszy emerytalnych), częściowo skompensowane dodatkową ulgą podatkową dla IKZE, co może przyczynić się do zwiększonej sprzedaży tych produktów.

Ustawa z dnia 21 grudnia 2011 roku o zmianie ustawy o systemie ubezpieczeń społecznych (Dz. U. Nr 291 z 2011 roku, poz. 1706) z dniem 1 lutego 2012 roku podniesiono wysokość składki rentowej w części płaconej przez pracodawców z 4,5 % do 6,5 % podstawy wymiaru, to jest o 2 p.p. (łącznie składka rentowa wzrosła z 6,0% do 8,0%, z czego 1,5% finansowane jest nadal przez ubezpieczonego, a pozostała część pokrywana jest przez pracodawcę). Przyjęta nowelizacja ma służyć ograniczeniu deficytu Funduszu Ubezpieczeń Społecznych w zakresie funduszu rentowego, w przyszłości powinna sprzyjać zrównoważeniu się wpływów i wydatków tego funduszu.

Skutki ustawy dla Grupy PZU: zwiększenie po stronie pracodawców kosztów prowadzonej działalności.

2.8.3. Otoczenie regulacyjne na rynku ukraińskim

W celu dostosowania regulacji do rekomendacji Dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2009/138/WE z dnia 25 listopada 2009 roku w sprawie podejmowania i prowadzenia działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej (Solvency II) w 2012 roku prowadzone były prace, w tym na poziomie parlamentu, nad ustawą „O ubezpieczeniach”. Założenia do projektu ustawy uwzględniają m.in.:

- podwyższenie wymogów dotyczących kapitału zakładowego ubezpieczycieli;
- wdrożenie nadzoru ostrożnościowego nad uczestnikami rynku ze strony regulatora;
- możliwość założenia przez ubezpieczycieli niepaństwowych funduszy emerytalnych (NFE), administrowanie nimi oraz zarządzanie aktywami;
- zniesienie konieczności rejestracji warunków ubezpieczenia (ubezpieczyciele będą mogli prowadzić działalność na podstawie ustalonych warunków działalności spółki, w oparciu o które w przyszłości tworzone są wszystkie produkty ubezpieczeniowe);
- możliwość zawarcia umowy ubezpieczenia w postaci elektronicznej (a nie tylko papierowej) oraz możliwość stosowania cyfrowego podpisu elektronicznego (dla polisy elektronicznej) i/lub faksymile podpisu strony – co powinno korzystnie wpłynąć na rozwój sprzedaży *direct* na Ukrainie.

W dniu 1 lipca 2012 roku parlament ukraiński uchwalił ustawę "O szczególnych cechach ubezpieczenia produktów rolno-spożywczych przy wsparciu państwa". Od jesieni 2012 roku, ukraińscy rolnicy mają możliwość, zminimalizowania ewentualnych strat powstałych w wyniku działania niekorzystnych czynników pogodowych dzięki rekompensacie przez państwo do 50% opłat za ubezpieczenie pszenicy ozimej.

We wrześniu 2012 roku Państwowa Komisja ds. Regulacji Rynku Usług Finansowych opublikowała projekt rozporządzenia „O wniesieniu zmian do zasad rejestracji umów reasekuracyjnych”, który: podwyższa z poziomu 150 tys. do 1 mln UAH próg sumy umów reasekuracyjnych z rezydentami, którego przekroczenie zobowiązuje ubezpieczającego do ich rejestracji. Projekt nie przewiduje jednak rezygnacji z konieczności rejestracji umów z nierezydentami, co utrudnia zawieranie umów z nierezydentami.

Parlament Ukrainy w nowym kodeksie podatkowym zapewnił firmom ubezpieczeniowym prawo do płacenia 3% podatku od przypisu składki brutto, bez konieczności przechodzenia na ogólny systemu opodatkowania. Równocześnie zmianie uległ, sposób obliczania podstawy opodatkowania, poprzez wyłączenie płatności z tytułu reasekuracji dokonanych na rzecz reasekuratorów-rezydentów (Ustawa № 5412-VI z 2 października 2012 roku

„O wniesieniu zmian do Kodeksu Podatkowego Ukrainy dotyczących uregulowania niektórych kwestii opodatkowania”).

W dniu 5 listopada 2012 roku weszły w życie zmiany do ustawy „O obowiązkowym ubezpieczeniu odpowiedzialności cywilnej”, na podstawie których ubezpieczyciele, posiadający zezwolenie na sprzedaż obowiązkowych ubezpieczeń odpowiedzialności cywilnej właścicieli pojazdów lądowych, muszą być członkami Biura Ubezpieczeń Komunikacyjnych Ukrainy („MTSBU”). Ponadto, członkowie MTSBU będą zobligowani do wniesienia opłaty gwarancyjnej do funduszu gwarancji ubezpieczeniowych, wysokość której jest ustalana w Regulaminie tego funduszu i nie może być niższa niż równowartość 1 mln euro. Ponieważ Biuro jest jedynym zrzeszeniem ubezpieczycieli, prowadzących obowiązkowe ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej właścicieli pojazdów lądowych, zmiany te ograniczą dostęp do członkostwa w MTSBU szeregu małych i niewiarygodnych firm ubezpieczeniowych.

Od 1 stycznia 2012 roku zakłady ubezpieczeniowe na Ukrainie zobowiązane zostały przejść na międzynarodowe standardy sprawozdawczości finansowej, co niewątpliwie będzie mieć istotny wpływ na wyniki prezentowane w sprawozdawczości większości ukraińskich firm ubezpieczeniowych - Ustawa № 3332-VI z 12 maja 2011 roku „O wniesieniu zmian do Ustawy o rachunkowości i sprawozdawczości finansowej w Ukrainie”.

2.8.4. Otoczenie regulacyjne na rynku bałtyckim (Litwa)

W 2012 roku została zmieniona Ustawa ubezpieczeniowa Republiki Litewskiej Nr. 94-4246; 2011, Nr. 145-6816), dostosowująca przepisy do wymagań Solvency II (ustawa wejdzie w życie od 1 stycznia 2014 roku).

Zgodnie z ustawą Banku Litewskiego, Nr. 99-1957; . Nr. 28-890, Nr 54-1830 od 11 czerwca 2012 roku wzrosły sumy gwarancyjne w obowiązkowych ubezpieczeniach OC posiadaczy pojazdów mechanicznych. Za szkody osobowe suma gwarancyjna wynosi obecnie 5 mln euro, a za szkody majątkowe - 1 mln euro. Podwyższenie sum gwarancyjnych było efektem implementacji regulacji unijnych.

Dnia 12 września 2012 roku zmieniona została uchwała Nr. N-40 z dnia 13 kwietnia 2004 roku w sprawie sposobu wyliczenia wysokości marginesu wypłacalności. Zmiana będzie obowiązywać od 1 stycznia 2013 roku.

W dniu 28 marca 2012 roku Bank Litwy zatwierdził Uchwałę Nr. 03-73 w sprawie wysokości i sposobu obliczania wpłat na pokrycie kosztów nadzoru nad firmami ubezpieczeniowymi. Wysokość wpłat została zmniejszona z 0,35% do 0,16% wartości składki przypisanej brutto rocznie.

2.9. Czynniki makroekonomiczne, które wpłyną na działalność Grupy PZU w 2013 roku

Rok 2013 będzie nadal trudny dla rynku ubezpieczeń. Prognozowany wzrost PKB jest jeszcze niższy niż w 2012 roku. Popyt konsumpcyjny może wzrosnąć tylko nieznacznie bardziej niż w 2012 roku, przy niższej niż w ubiegłym roku dynamice inwestycji. Bardziej zdecydowanego przyspieszenia wzrostu PKB można oczekiwać dopiero w II połowie 2013 roku.

Pozytywne jest na pewno zmniejszenie się niepewności na rynkach finansowych, związane z ograniczeniem ryzyka rozpadu strefy euro. W 2012 roku ta niepewność była jeszcze stosunkowo wysoka, co sprzyjało silnej zmienności cen aktywów finansowych i komplikowało podejmowanie decyzji alokacyjnych w procesie zarządzania aktywami. Od kiedy Europejski Bank Centralny zadeklarował uruchomienie warunkowych interwencji na wtórnym rynku obligacji (program OMT) sytuacja na rynkach finansowych strefy euro wyraźnie się poprawiła, dając nadzieję na stopniowe uporanie się z problemami gospodarczymi regionu. Zmniejszyło się tym samym ryzyko zaburzeń także na polskim rynku finansowym.

Negatywnie na wyniki finansowe firm ubezpieczeniowych - w portfelach których dominują obligacje - może wpływać niski poziom stóp procentowych. Ceny obligacji wzrosły silnie w 2012 roku osiągając pod koniec roku rekordowo wysokie poziomy. Przestrzeń dla dalszego wzrostu cen obligacji zmalała, wzrosło jednocześnie ryzyko ich spadku – zwłaszcza w scenariuszu przyspieszania globalnego wzrostu gospodarczego w 2013 roku.

3. Opis organizacji Grupy PZU

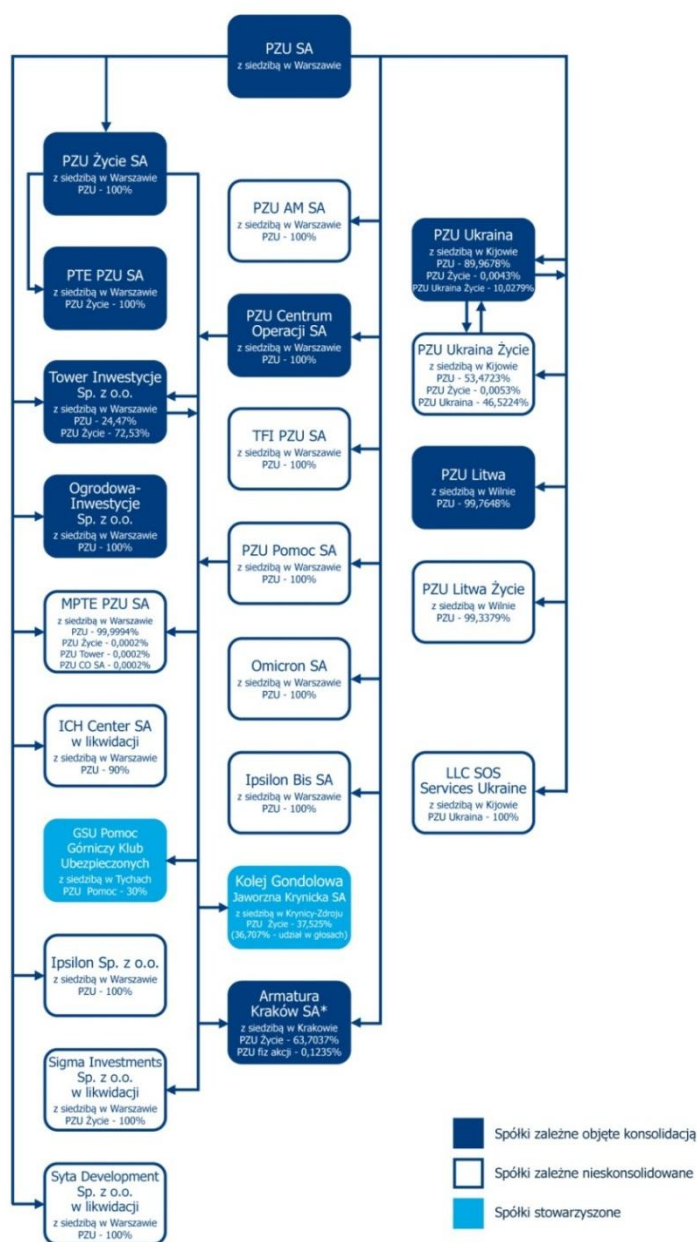
3.1. Organizacja Grupy PZU

Działalność Grupy PZU obejmuje różnorodną obsługę ubezpieczeniową. Podmioty Grupy PZU oferują usługi w zakresie ubezpieczeń na życie, pozostałych ubezpieczeń osobowych i ubezpieczeń majątkowych oraz zarządzają aktywami klientów w ramach otwartego funduszu emerytalnego i funduszy inwestycyjnych.

W okresie od 1 stycznia do 31 grudnia 2012 roku, w zakresie działalności głównych jednostek Grupy PZU, nie zaszły znaczące zmiany.

Wykres 5: Struktura Grupy PZU wg. stanu na 31 grudnia 2012 roku

Wykres nie obejmuje funduszy inwestycyjnych zarządzanych przez PZU TFI a podlegających m.in. konsolidacji



*) w skład Grupy Armatura wchodzi następujące spółki: Armatura Kraków SA, Armatoora SA, Armatoora SA i wspólnicy sp. k., Armagor SA, Armadimp SA

Tabela 11: Spółki Grupy PZU

L.p.	Nazwa podmiotu	Siedziba	Data objęcia kontroli / znaczącego wpływu	% kapitału akcyjnego/udziałowe go posiadanego bezpośrednio lub pośrednio przez PZU		% głosów posiadanych bezpośrednio lub pośrednio przez PZU		Przedmiot działalności
				31 grudnia 2012	31 grudnia 2011	31 grudnia 2012	31 grudnia 2011	
Jednostki objęte konsolidacją								
1	Powszechny Zakład Ubezpieczeń SA ("PZU")	Warszawa	nd.	nd.	nd.	nd.	nd.	Ubezpieczenia majątkowe i osobowe.
2	Powszechny Zakład Ubezpieczeń na Życie SA („PZU Życie”)	Warszawa	18.12.1991	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Ubezpieczenia na życie.
3	Powszechne Towarzystwo Emerytalne PZU SA („PTE PZU”)	Warszawa	08.12.1998	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Zarządzanie funduszami emerytalnymi.
4	PZU Centrum Operacji SA („PZU CO”)	Warszawa	30.11.2001	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Działalność pomocnicza związana z ubezpieczeniami i funduszami emerytalnymi.
5	Tower Inwestycje Sp. z o.o. („Tower Inwestycje”)	Warszawa	27.08.1998	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Pozostała finansowa działalność usługowa, z wyłączeniem ubezpieczeń i funduszy emerytalnych.
6	PrJSC IC PZU Ukraine („PZU Ukraine”)	Kijów (Ukraina)	01.07.2005	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Ubezpieczenia majątkowe.
7	UAB DK PZU Lietuva („PZU Lietuva”)	Wilno (Litwa)	26.04.2002	99,76%	99,76%	99,76%	99,76%	Ubezpieczenia majątkowe.
8	Ogrodowa-Inwestycje Sp. z o.o.	Warszawa	15.09.2004	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Nabywanie, eksploatacja, wynajem i zbywanie nieruchomości.
9	Armatura Kraków SA	Kraków	07.10.1999	63,83%	63,83%	63,83%	63,83%	Dystrybucja produktów Grupy Armatura, administracja i zarządzanie Grupą.
10	Armatoora SA	Nisko	10.12.2008	63,83%	63,83%	63,83%	63,83%	Produkcja i sprzedaż grzejników oraz baterii sanitarnych.
11	Armatoora SA i wspólnicy sp. k.	Kraków	10.02.2009	63,83%	63,83%	63,83%	63,83%	Wykorzystanie wolnych środków, inwestycje rozwojowe.
12	Armagor SA	Kraków	06.09.2009	63,83%	63,83%	63,83%	63,83%	Produkcja armatury wodnej, gazowej i centralnego ogrzewania.
13	Armadimp SA	Kraków	20.07.2012	63,83%	nd.	63,83%	nd.	Produkcja ceramicznych wyrobów sanitarnych.

14	PZU Specjalistyczny Fundusz Inwestycyjny Otwarty Dłużny	Warszawa	15.12.2009	100,00%	100,00%	nd.	nd.	Lokowanie środków zebranych od członków funduszu.
15	PZU Fundusz Inwestycyjny Zamknięty Akcji ¹⁾	Warszawa	27.01.2010	100,00%	100,00%	nd.	nd.	Lokowanie środków zebranych od członków funduszu.
16	PZU Fundusz Inwestycyjny Zamknięty Dynamiczny ²⁾	Warszawa	27.01.2010	100,00%	100,00%	nd.	nd.	Lokowanie środków zebranych od członków funduszu.

Jednostki zależne niekonsolidowane

17	Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych PZU SA („TFI PZU”)	Warszawa	30.04.1999	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Tworzenie, reprezentowanie i zarządzanie funduszami inwestycyjnymi.
18	PZU Asset Management SA („PZU AM”)	Warszawa	12.07.2001	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Zarządzanie cudzym pakietem papierów wartościowych na zlecenie.
19	PZU Pomoc SA	Warszawa	18.03.2009	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Usługowa działalność assistance.
20	UAB PZU Lietuva Gyvybes Draudimas	Wilno (Litwa)	26.04.2002	99,34%	99,34%	99,34%	99,34%	Ubezpieczenia na życie.
21	PrJSC IC PZU Ukraine Life Insurance („PZU Ukraine Life”)	Kijów (Ukraina)	01.07.2005	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Ubezpieczenia na życie.
22	Międzyzakładowe Pracownicze Towarzystwo Emerytalne PZU SA („MPTE PZU SA”)	Warszawa	13.08.2004	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Zarządzanie pracowniczym funduszem emerytalnym.
23	Ipsilon Sp. z o.o.	Warszawa	02.04.2009	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Spółka nie prowadzi działalności.
24	Ipsilon Bis SA	Warszawa	02.09.2011	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Spółka nie prowadzi działalności.
25	Omicron SA	Warszawa	13.09.2011	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Spółka nie prowadzi działalności.
26	Syta Development Sp. z o.o. w likwidacji	Warszawa	29.04.1996	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Nabywanie i zbywanie nieruchomości, pośrednictwo w obrocie i administrowanie nieruchomościami.
27	Sigma Investments Sp. z o.o. w likwidacji ³⁾	Warszawa	28.12.1999	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Spółka nie prowadzi działalności.
28	LLC SOS Services Ukraine	Kijów (Ukraina)	01.07.2005	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Usługi assistance.

29	Company with Additional Liability Inter-Risk Ukraine („Inter Risk”) 4)	Kijów (Ukraina)	01.07.2005	0,00%	100,00%	0,00%	100,00%	Usługi prawne.
30	LLC Finansowa Kompania Idea-Kapitał 5)	Kijów (Ukraina)	06.10.2011	0,00%	100,00%	0,00%	100,00%	Usługi finansowe.
31	ICH Center SA w likwidacji 6)	Warszawa	31.01.1996	90,00%	90,00%	90,00%	90,00%	Spółka nie prowadzi działalności.

Jednostki stowarzyszone

32	Kolej Gondolowa Jaworzyna Krynicka SA ("KGJK")	Krynica	17.08.1998	37,53%	37,53%	36,71%	36,71%	Prowadzenie wyciągów narciarskich i turystycznych.
33	GSU Pomoc Górniczy Klub Ubezpieczonych SA (d. Nadwiślańska Agencja Ubezpieczeniowa SA)	Tychy	08.06.1999	30,00%	30,00%	30,00%	30,00%	Obsługa ubezpieczeń.

¹⁾ Objęty konsolidacją metodą pełną od dnia 1 lipca 2012 roku.

²⁾ Objęty konsolidacją metodą pełną od dnia 1 października 2012 roku.

³⁾ Uchwałą NWZ z dnia 19 lipca 2012 roku postanowiono o otwarciu procesu likwidacji z dniem 1 sierpnia 2012 roku.

⁴⁾ Uchwałą NWZ z dnia 8 marca 2012 roku postanowiono o otwarciu procesu likwidacji z dniem 16 marca 2012 roku.

3.2. Spółki Grupy PZU

3.2.1. PZU

Jednostką dominującą w Grupie PZU jest PZU, który powstał z przekształcenia Państwowego Zakładu Ubezpieczeń w spółkę akcyjną Skarbu Państwa, na mocy art. 97 Ustawy z dnia 28 lipca 1990 roku o działalności ubezpieczeniowej (Dz. U. Nr 11 z 2010 roku, poz. 66 z późn. zm., „Ustawa o działalności ubezpieczeniowej”).

Podstawowym przedmiotem działalności PZU jest wykonywanie działalności ubezpieczeniowej i bezpośrednio z nią związanej w zakresie pozostałych ubezpieczeń osobowych oraz majątkowych (Dział II), według grup określonych w Ustawie o działalności ubezpieczeniowej:

1. Ubezpieczenia wypadku, w tym wypadku przy pracy i choroby zawodowej;
2. Ubezpieczenia choroby;
3. Ubezpieczenia casco pojazdów lądowych, z wyjątkiem pojazdów szynowych;
4. Ubezpieczenia casco pojazdów szynowych, obejmujące szkody w pojazdach szynowych;
5. Ubezpieczenia casco statków powietrznych, obejmujące szkody w statkach powietrznych;
6. Ubezpieczenia żeglugi morskiej i śródlądowej casco statków żeglugi morskiej i statków żeglugi śródlądowej;
7. Ubezpieczenia przedmiotów w transporcie, obejmujące szkody na transportowanych przedmiotach;
8. Ubezpieczenia szkód spowodowanych żywiołami;
9. Ubezpieczenia pozostałych szkód rzeczowych;

10. Ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej wszelkiego rodzaju, wynikającej z posiadania i użytkowania pojazdów lądowych z napędem własnym, łącznie z ubezpieczeniem odpowiedzialności przewoźnika;
11. Ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej wszelkiego rodzaju, wynikającej z posiadania i użytkowania statków powietrznych, łącznie z ubezpieczeniem odpowiedzialności przewoźnika;
12. Ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej za żeglugę morską i śródlądową, wynikającej z posiadania i użytkowania statków żeglugi śródlądowej i statków morskich, łącznie z ubezpieczeniem odpowiedzialności przewoźnika;
13. Ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej (ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej ogólnej);
14. Ubezpieczenia kredytu;
15. Gwarancja ubezpieczeniowa;
16. Ubezpieczenia różnych ryzyk finansowych;
17. Ubezpieczenia ochrony prawnej;
18. Ubezpieczenia świadczenia pomocy na korzyść osób, które popadły w trudności w czasie podróży lub podczas nieobecności w miejscu zamieszkania.

W latach 2012 oraz 2011 PZU nie składał wniosków o zmianę zakresu udzielonego zezwolenia na wykonywanie działalności ubezpieczeniowej. Ponadto, w latach 2012 i 2011 nie zostały cofnięte zezwolenia dla PZU na wykonywanie działalności w zakresie jednej lub więcej grup ubezpieczeń oraz nie ustanowiono zarządu komisarycznego.

3.2.2. PZU Życie

Podstawowym przedmiotem działalności PZU Życie jest wykonywanie działalności ubezpieczeniowej i bezpośrednio z nią związanej w zakresie ubezpieczeń na życie (Dział I), według grup określonych w Ustawie o działalności ubezpieczeniowej:

1. Ubezpieczenia na życie;
2. Ubezpieczenia posagowe, zaopatrzenia dzieci;
3. Ubezpieczenia na życie, jeżeli są związane z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym;
4. Ubezpieczenia rentowe,
5. Ubezpieczenia wypadkowe i chorobowe, jeżeli są uzupełnieniem ubezpieczeń wymienionych w punktach 1-4.

W latach 2012 oraz 2011 PZU Życie nie składał wniosków o zmianę zakresu udzielonego zezwolenia na wykonywanie działalności ubezpieczeniowej. Ponadto, w latach 2012 i 2011 nie zostały cofnięte zezwolenia dla PZU Życie na wykonywanie działalności w zakresie jednej lub więcej grup ubezpieczeń oraz nie ustanowiono zarządu komisarycznego.

3.2.3. PTE PZU

Według statutu, podstawowym przedmiotem działania PTE PZU jest:

- tworzenie otwartego funduszu emerytalnego;
- zarządzanie otwartym funduszem emerytalnym i reprezentowanie go wobec osób trzecich w sposób określony w statucie, oraz zarządzanie więcej niż jednym otwartym funduszem emerytalnym, w przypadkach i na warunkach określonych przepisami ustawy z dnia 28 sierpnia 1997 roku o organizacji i funkcjonowaniu funduszy emerytalnych (t.j. Dz.U. Nr 34 z 2010 roku, poz. 189, ze zm.);

- tworzenie dobrowolnego funduszu, którego przedmiotem działalności jest prowadzenie indywidualnego konta emerytalnego (IKE) lub indywidualnego konta zabezpieczenia emerytalnego (IKZE), o których mowa w Ustawie z dnia 20 kwietnia 2004 roku o indywidualnych kontach emerytalnych oraz indywidualnych kontach zabezpieczenia emerytalnego (Dz.U. Nr 116 z 2004 roku, poz. 1205, ze zm.);
- zarządzanie dobrowolnym funduszem i reprezentowanie go wobec osób trzecich w sposób określony w Statucie.

Podstawowym przedmiotem działalności PTE PZU według Polskiej Klasyfikacji Działalności jest działalność związana z funduszami.

PTE PZU zarządza trzecim co do wysokości aktywów netto na rynku polskim - Otwartym Funduszem Emerytalnym PZU „Złota Jesień („OFE PZU”). PTE PZU zarządza także Dobrowolnym Funduszem Emerytalnym PZU („DFE PZU”) - pierwszym tego typu funduszem, który rozpoczął działalność operacyjną jako podmiot zarządzany przez powszechne towarzystwo emerytalne, osiągając pozycję jednego z liderów w segmencie rynku dobrowolnych ubezpieczeń emerytalnych.

3.2.4. Rynek bałtycki

Na rynku bałtyckim Grupa PZU prowadzi swoją działalność z zakresu ubezpieczeń majątkowych oraz ubezpieczeń na życie poprzez dwie spółki zarejestrowane na Litwie:

- PZU Lietuva – ubezpieczenia majątkowe i osobowe;
- UAB PZU Lietuva Gyvybės Draudimas – ubezpieczenia na życie.

PZU Lietuva w dniu 15 października 2012 roku otworzyła oddział na Łotwie oraz w dniu 14 listopada 2012 roku oddział w Estonii (szerzej opisano w rozdziale 12.1).

3.2.5. Rynek ukraiński

Na rynku ukraińskim Grupa PZU prowadzi swoją działalność z zakresu ubezpieczeń majątkowych oraz ubezpieczeń na życie poprzez dwie spółki:

- PZU Ukraine – ubezpieczenia majątkowe i osobowe;
- PrJSC IC PZU Ukraine Life – ubezpieczenia na życie.

Ponadto, spółka LLC SOS Services Ukraine pełni funkcje serwisowe w zakresie *assistance*.

3.2.6. TFI PZU

Przedmiotem działalności TFI PZU jest tworzenie funduszy inwestycyjnych oraz, jako ich organ, zarządzanie nimi, w tym pośrednictwo w zbywaniu i odkupywaniu jednostek uczestnictwa i reprezentowanie funduszy w stosunkach z osobami trzecimi.

Obecnie TFI PZU zarządza 25 funduszami i subfunduszami inwestycyjnymi o różnorodnych strategiach inwestycyjnych.

TFI PZU oferuje produkty i usługi inwestycyjne zarówno dla klientów indywidualnych, jak i instytucjonalnych, w tym dodatkowe programy oszczędnościowe w ramach III filaru systemu ubezpieczeń społecznych, wśród których należy wymienić:

- IKE (Indywidualne Konta Emerytalne);
- Wyspecjalizowane Programy Inwestycyjne;
- PPE (Pracownicze Programy Emerytalne);
- ZPI (Zakładowe Programy Inwestycyjne).

3.2.7. PZU AM

PZU AM zarządza wybranymi portfelami aktywów spółek PZU, PZU Życie jak również świadczy usługi zarządzania portfelami inwestycyjnymi funduszy inwestycyjnych zarządzanych przez TFI PZU na podstawie art. 46

ust. 1 Ustawy z dnia 27 maja 2004 roku o funduszach inwestycyjnych (Dz. U. Nr 234 z 2011 roku, poz. 1391 z późn. zm.) i aktywami Pracowniczego Funduszu Emerytalnego „Słoneczna Jesień” zarządzanego przez Międzyzakładowe Pracownicze Towarzystwo Emerytalne PZU na podstawie art. 152 ust. 1 Ustawy z dnia 28 sierpnia 1997 roku o organizacji i funkcjonowaniu funduszy emerytalnych (Dz. U. Nr 232 z 2011 roku, poz. 1378 z późn. zm.).

Przedmiotem działalności PZU AM jest:

- prowadzenie działalności maklerskiej w rozumieniu Ustawy z dnia 19 lipca 2005 roku o obrocie instrumentami finansowymi (Dz. U. Nr 211 z 2010 roku, poz. 1384 z późn. zm.), w tym zarządzanie portfelami inwestycyjnymi funduszy inwestycyjnych;
- świadczenie usług zarządzania portfelami.

PZU AM jest spółką serwisową dla spółek Grupy PZU wchodzącą w skład Podatkowej Grupy Kapitałowej (szerzej opisano w rozdziale 14.7).

3.2.8. PZU Pomoc SA

Przedmiotem działalności PZU Pomoc SA jest w szczególności:

- organizacja usług typu *assistance* polegających na udzielaniu pomocy Klientowi;
- wynajem i dzierżawa pojazdów samochodowych;
- prowadzenie aukcji internetowych oraz handlu internetowego;
- zarządzanie programami lojalnościowymi, w ramach prowadzenia pozostałej działalności wspomagającej prowadzenie działalności gospodarczej, gdzie indziej niesklasyfikowanej;
- zarządzanie mieniem powypadkowym;
- działalność w zakresie medycznej obsługi.

PZU Pomoc SA jest spółką serwisową dla PZU i PZU Życie wchodzącą w skład Podatkowej Grupy Kapitałowej (szerzej opisano w rozdziale 14.7).

3.2.9. Ogrodowa–Inwestycje Sp. z o.o.

Przedmiotem działania Ogrodowa-Inwestycje Sp. z o.o. jest:

- wynajem i zarządzanie nieruchomościami własnymi lub dzierżawionymi;
- kupno i sprzedaż nieruchomości na własny rachunek;
- działalność w zakresie telekomunikacji przewodowej;
- pozostałe doradztwo w zakresie prowadzenia działalności gospodarczej i zarządzania.

Ogrodowa inwestycje jest właścicielem biurowca City-Gate (Ogrodowa 58, Warszawa) oraz 3 ośrodków wypoczynkowych (Pensjonat Albatros, Hotel Polanica, Hotel Karłów).

Ogrodowa-Inwestycje Sp. z o.o. realizuje zarówno funkcje na rzecz spółek z Grupy PZU jak i klientów zewnętrznych.

3.2.10. PZU CO

Działalność statutowa PZU CO obejmuje 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*;
- usług Contact Center;
- usług Data Center;
- usług poligraficznych;

- usług informatycznych.

PZU CO jest spółką serwisową dla spółek Grupy PZU wchodzącą w skład Podatkowej Grupy Kapitałowej (szerzej opisano w rozdziale 14.7).

3.2.11. Grupa Armatura

PZU Życie posiada 63,7% udziału akcji w kapitale zakładowym spółki Armatura Kraków SA, a tym samym 63,7% głosów na walnym zgromadzeniu. Od 1 stycznia 2011 roku spółka podlega konsolidacji w skonsolidowanych sprawozdaniach finansowych Grupy PZU. Decyzję o rozpoczęciu konsolidacji spółki podjął Zarząd PZU wyłącznie z uwagi na przekroczenie progów istotności.

Armatura Kraków SA jest spółką dominującą w Grupie Kapitałowej Armatura i od 2007 roku jest notowana na Giełdzie Papierów Wartościowych SA w Warszawie. W skład Grupy Armatura wchodzi: Armatura Kraków SA, Armatoora SA, Armagor SA, i Armadimp SA. Grupa Armatura prowadzi swoją działalność poza obszarem usług finansowych i ubezpieczeniowych. Jest wiodącym producentem w branży sanitarnej i grzewczej w Polsce. Spółki tworzące Grupę Armatura specjalizują się w produkcji baterii łazienkowych i kuchennych, aluminiowych grzejników centralnego ogrzewania, szerokiej gamy zaworów oraz ceramiki sanitarnej.

PZU Życie jest zaangażowane kapitałowo w spółkę od października 1999 roku.

3.2.12. MPTE PZU SA

MPTE PZU SA prowadzi programy emerytalne III filaru dla pracowników PZU i PZU CO. Są to programy określonych składek, opłacanych dodatkowo przez pracodawcę ponad wynagrodzenie ustalone w umowie o pracę, stanowiących 7% wynagrodzenia za pracę brutto.

3.2.13. Tower Inwestycje

Tower Inwestycje Sp. z o.o. (dawniej PZU Tower Sp. z o.o.) został utworzony w 1998 roku jako spółka celowa Grupy PZU. Wspólnikami spółki są PZU i PZU Życie.

W latach 1998 – 2008 spółka prowadziła działalność w zakresie nabywania i zbywania nieruchomości, świadczenia usług związanych z budową i zagospodarowaniem nieruchomości oraz administrowaniem nimi, a także wynajmowaniem powierzchni na cele biurowe.

W 2008 roku PZU i PZU Życie rozpoczęły działania mające na celu restrukturyzację spółki. Celem restrukturyzacji było obniżenie kosztów działalności operacyjnej PZU i PZU Życie przez eliminację podatku VAT od najmu powierzchni biurowej w budynku PZU Tower (należącego wówczas do obecnego Tower Inwestycje Sp. z o.o.).

W ramach restrukturyzacji dokonano m.in. sprzedaży przedsiębiorstwa spółki (całości przedsiębiorstwa z wyłączeniem własności budynku City Gate) będącego współwłasnością PZU i PZU Życie oraz sprzedaży budynku City Gate (należącego wówczas do obecnego Tower Inwestycje Sp. z o.o.) na rzecz spółki Ogrodowa – Inwestycje Sp. z o.o.

Obecnie prowadzona działalność Tower Inwestycje obejmuje głównie lokowanie wolnych środków finansowych. W 2012 roku spółka prowadziła również działalność szkoleniową. Od 2013 roku spółka podjęła działalność w zakresie obsługi księgowej oraz kadrowo-płacowej dla spółek Grupy PZU (PZU AM, PZU TFI).

3.2.14. Kolej Gondolowa Jaworzyna Krynicka SA

PZU Życie posiada 310.620 akcji KGJK, co stanowi 37,5% kapitału zakładowego i 36,7% ogólnej liczby głosów na Walnym Zgromadzeniu spółki. Identyfikacyjny pakiet akcji KGJK znajduje się w posiadaniu PKO BP SA. Kapitał zakładowy KGJK wynosi 41,4 mln zł i dzieli się na 827.763 akcje imienne uprzywilejowane o wartości nominalnej 50 zł każda. PZU Życie i PKO BP SA obejmowały akcje spółki po cenie równej wartości nominalnej, tj. po 50 zł za każdą akcję. Wartość pakietu akcji KGJK znajdującego się w posiadaniu PZU Życie, w cenie nabycia wynosi 15,53 mln zł. PZU Życie nabywał akcje spółki w latach 1997, 1998, 2000 i 2003.

Podstawowym przedmiotem działalności KGJK jest przewóz osób koleją gondolową i wyciągami narciarskimi oraz działalność hotelowa.

PZU Życie we współpracy z PKO BP SA rozpoczął proces sprzedaży akcji KGJK. W tym celu w lipcu 2012 roku podpisane zostało nowe porozumienie łączące PZU Życie i PKO BP SA regulujące zasady współpracy akcjonariuszy w procesie sprzedaży akcji spółki. Następnie wybrany został doradca w tym procesie. W grudniu 2012 roku doradca rozpoczął prace nad przygotowaniem memorandum informacyjnego i wyceny KGJK. Zakłada się, że procedura sprzedaży zostanie zakończona na przełomie II i III kwartału 2013 roku.

3.2.15. GSU Pomoc Górniczy Klub Ubezpieczonych SA (d. Nadwiślańska Agencja Ubezpieczeniowa SA)

GSU Pomoc Górniczy Klub Ubezpieczonych SA (d. Nadwiślańska Agencja Ubezpieczeniowa SA) została zawiązana w dniu 3 lutego 1999 roku m.in. przez PZU Życie, w celu pośredniczenia w sprzedaży ubezpieczeń Grupy PZU w zakładach i kopalniach należących do dawnej Nadwiślańskiej Spółki Węglowej SA (dziś Kompanii Węglowej SA). W dniu 22 czerwca 2012 roku PZU Życie sprzedało cały posiadany pakiet akcji spółki na rzecz PZU Pomoc SA.

W wyniku przeprowadzonej transakcji PZU Pomoc SA stała się właścicielem 36.000 akcji imiennych spółki, stanowiących 30% kapitału zakładowego i dających prawo do 30% głosów na Walnym Zgromadzeniu spółki. Drugim, większościowym akcjonariuszem spółki jest Górnośląska Spółka Ubezpieczeniowa SA, która posiada akcje stanowiące 70% udział w kapitale zakładowym.

W czerwcu 2012 roku Walne Zgromadzenie spółki uchwaliło zmianę Statutu, w tym zmianę firmy spółki na GSU Pomoc Górniczy Klub Ubezpieczonych SA oraz zmianę przedmiotu działalności.

Zmiany właścicielskie oraz zmiana przedmiotu działalności miały na celu umożliwienie powołania przez spółkę klubu dla pracowników branży górniczej i utworzenie dedykowanego im programu lojalnościowego. W chwili obecnej spółka zajmuje się obsługą ww. klubu oraz pracuje nad rozwojem oferty programu lojalnościowego.

3.3. Zmiany organizacji Grupy PZU

Ufunduszowanie części lokat finansowych

W 2012 roku kontynuowany był proces ufunduszowania lokat finansowych w Grupie PZU mający na celu poprawienie efektywności procesu zarządzania lokatami finansowymi.

Poniżej wymienione transakcje nie miały wpływu na aktywa netto ani wynik finansowy Grupy PZU. Nie zmieniły się także prezentacja, kwalifikacja i sposób wyceny przedmiotowych aktywów w skonsolidowanym sprawozdaniu finansowym Grupy PZU, ponieważ:

- PZU Specjalistyczny Fundusz Inwestycyjny Otwarty Dłużny jest konsolidowany metodą pełną od dnia 30 czerwca 2011 roku;
- PZU Fundusz Inwestycyjny Zamknięty Akcji jest konsolidowany metodą pełną od 1 lipca 2012 roku;
- PZU Fundusz Inwestycyjny Zamknięty Dynamiczny został objęty konsolidacją metodą pełną od 1 października 2012 roku.

Szerzej opisano w Skonsolidowanym Sprawozdaniu finansowym Grupy PZU za rok 2012 w punkcie 2.3.1.

Sprzedaż spółki Inter-Risk

W dniu 22 grudnia 2011 roku PZU Ukraine i PZU Ukraine Life zawarły z PKO BP SA umowę sprzedaży spółki Inter-Risk za łączną kwotę 2.500 tys. zł.

W dniu 16 stycznia 2012 roku prawo własności akcji Inter-Risk zostało przeniesione na nabywcę. Zrealizowany zysk na sprzedaży akcji wyniósł 2.286 tys. zł.

Sprzedaż spółki LLC Finansowa Kompania Idea-Kapitał

W dniu 23 marca 2012 roku, zgodnie z umową z 20 marca 2012 roku prawo własności akcji spółki LLC Finansowa Kompania Idea-Kapitał zostało przeniesione na Publiczną Spółkę Akcyjną Kredobank za łączną kwotę 4.100 tys. UAH.

WYNIKI FINANSOWE GRUPY PZU W 2012 ROKU

4. Zdarzenia mające znaczący wpływ na działalność oraz wyniki finansowe Grupy PZU w 2012 roku

Wyniki finansowe Grupy PZU w 2012 roku były kształtowane głównie przez:

- wzrost składki przypisanej brutto na skutek zwiększenia sprzedaży m.in. ubezpieczeń OC komunikacyjnych (segment ubezpieczeń masowych), obowiązkowych NNW szpitali i OC podmiotów leczniczych (segment ubezpieczeń korporacyjnych), a także ubezpieczeń grupowych i kontynuowanych ochronnych oraz indywidualnych inwestycyjnych w kanale bancassurance;
- wyższe dochody z lokat głównie na skutek wyższej wyceny obligacji skarbowych w efekcie spadku rentowności instrumentów dłużnych, lepszej koniunktury na rynkach kapitałowych oraz wprowadzenia nowej strategii inwestycyjnej, której celem jest zwiększenie zyskowności lokat przy optymalnym zarządzaniu ryzykiem;
- wzrost wysokości rezerw ubezpieczeń na życie i rezerw na skapitalizowaną wartość rent spowodowany obniżeniem stóp technicznych stosowanych w ich kalkulacji z uwagi na spadek rentowności obligacji i wynikający z niego spadek przyszłych stóp zwrotu z aktywów stanowiących pokrycie rezerw, a także podwyższeniem przewidywanego wzrostu rent (w ubezpieczeniach majątkowych i pozostałych osobowych);
- poprawę rentowności ubezpieczeń komunikacyjnych oraz ubezpieczeń grupowych i indywidualnie kontynuowanych (z wyłączeniem efektu konwersji);
- wyższy poziom odszkodowań i świadczeń (z uwzględnieniem zmiany stanu rezerw techniczno – ubezpieczeniowych) w bieżącym roku wynikający ze:
 - zwiększenia sprzedaży inwestycyjnych produktów indywidualnych w kanale bancassurance oraz wyższych wyników z działalności lokacyjnej przekładających się na wzrost rezerw techniczno – ubezpieczeniowych dla umów z elementem inwestycyjnym;
 - niższego tempa konwersji umów wieloletnich na umowy roczne odnawialne w ubezpieczeniach grupowych typ P;
 - spadku wyniku w gwarancjach kontraktowych w segmencie klienta korporacyjnego m.in. wskutek przyrostu rezerw szkodowych w związku z serią upadłości firm z branży budowlanej;
- realizację strategii Grupy PZU w zakresie optymalizacji procesów i centralizacji funkcji, w tym unifikacji PZU i PZU Życie, których konsekwencją są kolejne etapy restrukturyzujące zatrudnienie;
- realizację działań projektowych mających na celu zmianę wizerunku Grupy PZU oraz wprowadzenie nowego systemu polisowego dla ubezpieczeń majątkowych (planowany termin rozpoczęcia sprzedaży w nowym systemie pod koniec 2013 roku).

5. Komentarz do skonsolidowanych wyników finansowych Grupy PZU

5.1. Składki

Składki przypisane brutto z ubezpieczeń bezpośrednich i pośrednich za 2012 roku wyniosły 16.243,1 mln zł (15.279,3 mln zł w 2011 roku). Wzrost o 963,9 mln zł (+6,3%) w porównaniu do ubiegłego roku wynikał ze zwiększenia sprzedaży w szczególności w ubezpieczeniach na życie (+10,4%). Główne linie produktowe, które odnotowały wzrosty w 2012 roku to:

- ubezpieczenia indywidualne (w tym typu *unit-linked* i strukturyzowane) ze składką jednorazową (+492,6 mln zł) głównie w kanale bancassurance;

- ubezpieczenia grupowe i indywidualnie kontynuowane ze składką regularną (+223,8 mln zł) głównie dzięki rozwojowi klasycznych ubezpieczeń grupowych ochronnych (typ P) oraz dosprzedaży ubezpieczeń dodatkowych i podwyższaniu sumy ubezpieczenia w produktach indywidualnie kontynuowanych;
- ubezpieczenia NNW i OC pozostałe (+198,5 mln zł) – w szczególności obowiązkowe NNW szpitali i OC podmiotów leczniczych w segmencie ubezpieczeń korporacyjnych;
- ubezpieczenia OC komunikacyjne (+70,0 mln zł), w tym w segmencie ubezpieczeń masowych (+80,7 mln zł).

Jednocześnie, odnotowano spadek składki AC (-143,1 mln zł) z jednej strony na skutek niższego poziomu nowych rejestracji pojazdów, z drugiej strony natomiast na skutek prowadzenia restrykcyjnej polityki underwritingowej w segmencie klienta korporacyjnego, gdzie składka AC spadła o 100,1 mln zł.

Zmiany składek zostały szczegółowo omówione w komentarzu do wyników segmentów (pkt. 6.1 i pkt. 6.2).

Tabela 12: Podział składki przypisanej brutto dla Grupy PZU

	tys. zł		
Składki ubezpieczeniowe przypisane brutto	1 stycznia - 31 grudnia 2012	1 stycznia - 31 grudnia 2011	% zmiana
Składki ubezpieczeniowe przypisane brutto w ubezpieczeniach majątkowych i osobowych	8 791 447	8 532 432	3,0%
Ubezpieczenia korporacyjne	1 839 912	1 823 885	0,9%
Ubezpieczenia masowe	6 613 586	6 423 356	3,0%
Spółki zagraniczne	337 949	285 191	18,5%
Składki ubezpieczeniowe przypisane brutto w ubezpieczeniach na życie	7 453 977	6 751 771	10,4%
Ubezpieczenia grupowe i indywidualnie kontynuowane	6 364 007	6 179 053	3,0%
Ubezpieczenia indywidualne	1 089 970	572 718	90,3%
Składki ubezpieczeniowe przypisane brutto między segmentami - korekta konsolidacyjna	(2 293)	(4 941)	(53,6)%
Składki przypisane brutto	16 243 131	15 279 262	6,3%

5.2. Odszkodowania

Wzrost odszkodowań i świadczeń netto (1.997,6 mln zł, czyli o 19,5%) w przeważającej mierze wynika ze zwiększenia rezerw na skapitalizowaną wartość rent w ubezpieczeniach majątkowych i pozostałych osobowych (PZU), jak i rezerw matematycznych w ubezpieczeniach na życie (PZU Życie).

Wzrost ten był spowodowany obniżeniem stóp technicznych stosowanych w ich kalkulacji z uwagi na spadek rentowności obligacji i wynikający z niego spadek przyszłych stóp zwrotu z aktywów stanowiących pokrycie rezerw, a także podwyższeniem przewidywanego wzrostu rent (dotyczy PZU).

Na skutek powyższych zmian miał miejsce jednorazowy efekt w postaci podwyższenia rezerw:

- matematycznych w segmencie ub. grupowych i kontynuowanych o 798,6 mln zł, w tym w wyniku dostosowania stopy technicznej w sprawozdaniu skonsolidowanym wg. MSSF do stosowanej w sprawozdaniu jednostkowym wg. PSR - 390,1 mln zł;
- na skapitalizowaną wartość rent na udziale własnym w segmencie ubezpieczeń korporacyjnych i masowych – łącznie o 234,2 mln zł.

Ponadto, na wzrost odszkodowań i świadczeń miał wpływ:

- wzrost rezerw ubezpieczeń na życie, gdy ryzyko lokaty (inwestycyjne) ponosi ubezpieczający (znacznie lepsze wyniki z działalności inwestycyjnej) – 810,4 mln zł;
- w ubezpieczeniach grupowych typ P mniejsze tempo konwersji polis umów wieloletnich na umowy roczne odnawialne (efekt konwersji wg. MSSF (z wyłączeniem efektu zmiany stóp technicznych) w 2012 roku przełożył się na uwolnienie 207,0 mln zł rezerw, o 199,1 mln zł mniej niż w trakcie 2011 roku);
- w ubezpieczeniach finansowych w gwarancjach kontraktowych wypłaty oraz wzrost rezerw w związku z serią upadłości w branży budowlanej (zwiększenie rezerw brutto dla gwarancji kontraktowych o 117,0 mln zł, w tym na udziale własnym o 46,1 mln zł).

Z kolei, na spadek poziomu odszkodowań i świadczeń wpłynęło:

- w ubezpieczeniach komunikacyjnych zmniejszenie częstości szkód w następstwie korzystniejszych warunków drogowych i mniejszego natężenia ruchu (m.in. wzrost cen paliw);
- w ubezpieczeniach majątkowych niska skala pojedynczych szkód o znacznej skali wypłat.

Należy podkreślić spadek kosztów likwidacji szkód o 34,1 mln zł (-4,9%). Jest to efekt prowadzenia programu optymalizacji procesów likwidacji szkód i świadczeń, w tym w szczególności opartym na wystandaryzowanej obsłudze zgłoszeń w jednym z 9 centrów likwidacji szkód oraz umiejętności dostosowania kosztów pracowniczych do obsługiwanych wolumenów (niższa częstość szkód zanotowana dla ubezpieczeń komunikacyjnych).

5.3. Świadczenia oraz zmiana wyceny kontraktów inwestycyjnych

Saldo świadczenia oraz zmiana wyceny kontraktów inwestycyjnych wynosił na koniec 2012 i 2011 roku odpowiednio -176,8 mln zł i 32,5 mln zł. Spadek ten był pochodną znacznie niższego w porównaniu do poprzedniego roku wolumenu sprzedaży krótkoterminowych produktów inwestycyjnych przy jednoczesnym wyższym poziomie wypłat z tytułu dożyć w tych produktach.

5.4. Koszty akwizycji i administracyjne

Koszty akwizycji w 2012 roku wzrosły o 38,4 mln zł (+2,0%) w stosunku do poziomu z 2011 roku. Wzrost ten wynikał głównie ze zmian w obszarze sprzedaży w segmencie ubezpieczeń na życie związanych ze:

- wzrostem prowizji wypłacanych z tytułu ubezpieczeń grupowych ochronnych na skutek zwiększenia portfela, wysokiej sprzedaży nowych polis w trakcie 2012 roku oraz rosnącego udziału składki pozyskanej przez kanał brokerski;
- dynamicznym rozwojem sprzedaży produktów inwestycyjnych przez kanał bankowy, w szczególności produktu typu *unit-linked* charakteryzującego się wysokimi kosztami akwizycji.

Jednocześnie, w ramach segmentu ubezpieczeń emerytalnych, w wyniku zmian regulacyjnych i zakazu akwizycji OFE, koszty te spadły o 61,3 mln zł, tj. o 75,2%.

Wzrost kosztów administracyjnych o 56,4 mln zł (+4,1%) był w głównej mierze następstwem działań projektowych mających na celu zmianę wizerunku Grupy PZU. Łącznie kampanie wizerunkowe w 2012 roku obciążyły koszty administracyjne w wysokości 34,4 mln zł. Ponadto, w 2012 roku rozpoczęto prace nad wprowadzeniem nowego systemu polisowego dla ubezpieczeń majątkowych (szerzej w rozdziale 9.6).

Ponadto, należy podkreślić konsekwentną realizację strategii PZU w zakresie poprawy efektywności w obszarze likwidacji szkód, centralizacji obsługi bieżącej polis i gospodarki własnej (tzw. księgowości pozaubezpieczeniowej) oraz stworzenia nowych standardów obsługi klienta (utworzenie unijnego Pionu Sieci Grupy). W wyniku powyższych działań Grupa PZU mogła sfinalizować kolejny etap restrukturyzacji zatrudnienia oraz rozpocząć następny etap pod koniec 2012 roku (szerzej w rozdziale 9.8). Łącznie koszty pracownicze spadły o 2,3% do poziomu 1.511,8 mln zł, co jest konsekwencją spadku poziomu zatrudnienia. W samym PZU i PZU Życie liczba etatów zmniejszyła się o 4,1% w porównaniu do poziomu z końca 2011 roku.

Ponadto, w ramach programu optymalizacji kosztów stałych obniżono m.in. wydatki związane z czynszem, sprzętaniem i ochroną dzięki zrewidowaniu warunków części umów najmu i obsługi, oraz połączeń telefonicznych na skutek wdrożenia telefonii cyfrowej (IP).

5.5. Pozostałe przychody i koszty operacyjne

Saldo pozostałych przychodów i kosztów operacyjnych w 2012 roku było wyższe w stosunku do analogicznego okresu roku ubiegłego o 243,8 mln zł (zmiana z -274,5 mln zł na -30,7 mln zł). Główną przyczyną zmiany powyższej pozycji były:

- rozwiązanie rezerw na świadczenia pracownicze (odprawy emerytalne i nagrody jubileuszowe) w wysokości 177,0 mln zł wskutek wypowiedzenia ZUZP i zlikwidowanie wypłat ponad ustawowe zobowiązania (opisane szerzej w rozdziale 9.8);
- niższe niż w roku ubiegłym koszty reorganizacji i restrukturyzacji (10,8 mln zł w 2012 roku wobec 95,6 mln zł w 2011 roku);
- w roku 2011 utworzenie rezerwy na koszty z tytułu kar nałożonych przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w wysokości 67,9 mln zł (za stosowanie praktyki ograniczającej konkurencję przy sprzedaży grupowego ubezpieczenia NNW oraz ograniczeń w refundacji kosztu wynajmu samochodu zastępczego z ubezpieczenia OC komunikacyjnego – szerzej opisano w nocie 54.2. skonsolidowanego sprawozdania finansowego Grupy PZU);
- przeznaczenie 50,0 mln zł na Fundację PZU w formie darowizny;
- rozpoczęcie konsolidacji metodą pełną Grupy Armatura w skonsolidowanych sprawozdaniach finansowych Grupy PZU, które spowodowało rozpoznanie jednorazowego przychodu w 2011 roku w wysokości 118,9 mln zł.

5.6. Wyniki Grupy PZU i wskaźniki działalności

Tabela 13: Dane ze skonsolidowanego rachunku zysków i strat Grupy PZU

	tys. zł		
Dane ze skonsolidowanego rachunku zysków i strat	1 stycznia - 31 grudnia 2012	1 stycznia - 31 grudnia 2011	% zmiana
Składki ubezpieczeniowe przypisane brutto	16 243 131	15 279 262	6,3%
Składki zarobione netto	16 005 240	14 890 528	7,5%
Przychody z tytułu prowizji i opłat	237 102	281 351	(15,7)%
Wynik netto na działalności inwestycyjnej	3 704 729	1 593 826	132,4%
Odszkodowania i świadczenia ubezpieczeniowe netto	(12 218 731)	(10 221 122)	19,5%
Koszty akwizycji	(2 000 351)	(1 961 986)	2,0%
Koszty administracyjne	(1 440 301)	(1 383 897)	4,1%
Zysk (strata) z działalności operacyjnej	4 080 198	2 956 727	38,0%
Zysk (strata) brutto	4 038 708	2 907 575	38,9%
Zysk (strata) netto, w tym:	3 253 826	2 343 947	38,8%
Zyski (straty) właścicieli	3 255 181	2 345 424	38,8%
Zyski (straty) mniejszości	(1 355)	(1 477)	(8,3)%
Podstawowa i rozwodniona średnia ważona liczba akcji zwykłych	86 352 300	86 352 300	-
Podstawowy i rozwodniony zysk Grupy PZU na jedną akcję zwykłą Emitenta (w zł)	37,68	27,14	38,8%
Zysk netto PZU (Emitenta)	2 580 720	2 582 303	(0,1)%
Podstawowy i rozwodniony zysk Emitenta na jedną akcję zwykłą (w zł)	29,89	29,90	(0,1)%

Tabela 14: Dane ze skonsolidowanego sprawozdania z przepływów pieniężnych Grupy PZU

	tys. zł		
Przepływy pieniężne netto PZU	1 stycznia - 31 grudnia 2012	1 stycznia - 31 grudnia 2011	% zmiana
Przepływy pieniężne netto z działalności operacyjnej	1 228 357	1 587 572	(22,6)%
Przepływy pieniężne netto z działalności inwestycyjnej	421 388	(288 686)	x
Przepływy pieniężne netto z działalności finansowej	(1 747 114)	(1 485 832)	17,6%
Przepływy pieniężne netto, razem	(97 369)	(186 946)	(47,9)%

Tabela 15: Podstawowe wskaźniki rentowności Grupy PZU

Wskaźniki	1 stycznia - 31 grudnia 2012	1 stycznia - 31 grudnia 2011	% zmiana
Rentowność kapitałów (ROE) <i>(zysk netto / średni stan kapitałów własnych) x 100%</i>	24,0%	18,3%	5,7 p.p.
Rentowność aktywów (ROA) <i>(zysk netto / średni stan aktywów) x 100%</i>	6,0%	4,6%	1,4 p.p.
Wskaźnik kosztów administracyjnych <i>(koszty administracyjne/składka zarobiona na udziale własnym)</i>	9,0%	9,3%	(0,3) p.p.
Rentowność sprzedaży <i>(wynik finansowy netto/składka przypisana brutto)x100%</i>	20,0%	15,3%	4,7 p.p.

Zysk netto w 2012 roku wyniósł 3.253,8 mln zł i był wyższy o 910,0 mln zł, tj. o 38,8% w stosunku do roku poprzedniego.

W przeważającej mierze wzrost ten wynikał z bardzo dobrych dochodów z działalności inwestycyjnej (+2.110,9 mln zł, tj. +132,4%) na skutek wyższej wyceny instrumentów dłużnych (spadek rentowności obligacji skarbowych) oraz dobrej koniunktury na rynkach kapitałowych.

Z kolei, negatywnie na zysk netto wpłynęło podwyższenie wartości rezerw techniczno-ubezpieczeniowych wynikające ze zmiany stóp technicznych – łącznie wpływ na wynik brutto -1.032,8 mln zł.

5.7. Struktura aktywów i pasywów

Aktywa

Główną pozycją aktywów są lokaty⁹ (aktywa finansowe oraz nieruchomości inwestycyjne), które stanowiły na koniec 2012 roku 91,2% sumy bilansowej. Ich wartość wyniosła 50,987,5 mln zł i była wyższa o 7,8% w porównaniu ze stanem na koniec 2011 roku. O wzroście lokat o 3.677,9 mln zł zadecydowała wyższa wycena instrumentów dłużnych (niższe rynkowe rentowności) oraz dobra koniunktura na rynkach kapitałowych.

Tabela 16: Wybrane pozycje bilansowe Grupy PZU – aktywa

Aktywa	31 grudnia 2012	31 grudnia 2011	% zmiana
Wartości niematerialne	183 238	166 038	10,4%
Wartość firmy	8 474	8 716	(2,8)%
Rzeczowe aktywa trwałe	992 317	1 055 381	(6,0)%
Nieruchomości inwestycyjne	564 404	534 222	5,6%
Jednostki wyceniane metodą praw własności	0	0	x
Aktywa finansowe	50 423 076	46 775 359	7,8%
Należności, w tym należności z tytułu kontraktów ubezpieczeniowych	1 835 793	1 734 636	5,8%
Udział reasekuratorów w rezerwach techniczno-ubezpieczeniowych	749 334	700 713	6,9%
Szacowane regresy i odzyski	121 632	83 117	46,3%
Aktywa z tytułu odroczonego podatku dochodowego	13 963	8 600	62,4%
Należności z tytułu bieżącego podatku dochodowego	80 646	8 582	839,7%
Odroczone koszty akwizycji	574 489	569 843	0,8%
Rozliczenia międzyokresowe	94 942	125 890	(24,6)%
Inne aktywa	83 704	120 461	(30,5)%
Środki pieniężne i ekwiwalenty środków pieniężnych	136 586	237 724	(42,5)%
Aktywa związane z działalnością kontynuowaną	55 862 598	52 129 282	7,2%
Aktywa trwałe przeznaczone do sprzedaży i aktywa wchodzące w skład grup do zbycia	46 962	-	x
Aktywa razem	55 909 560	52 129 282	7,3%

tys. zł

⁹ Lokaty bez ujemnej wartości instrumentów pochodnych

Kapitały własne

Tabela 17: Wybrane pozycje bilansowe Grupy PZU – kapitały

Kapitały	31 grudnia 2012	31 grudnia 2011	% zmiana
Kapitał podstawowy	86 352	86 352	-
Kapitał zapasowy	8 780 212	7 711 818	13,9%
Kapitał z aktualizacji wyceny	363 242	268 831	35,1%
Różnice kursowe z przeliczenia jednostek podporządkowanych	(38 004)	(32 263)	17,8%
Zysk (strata) z lat ubiegłych	1 743 148	2 403 000	(27,5)%
Zysk (strata) netto	3 255 181	2 345 424	38,8%
Udziały niekontrolujące	79 138	86 343	(8,3)%
Kapitały razem	14 269 269	12 869 505	10,9%

tys. zł

Kapitały własne osiągnęły wartość wyższą o 10,9% w stosunku do roku poprzedniego i wyniosły 14.269,3 mln zł.

Wzrost kapitału zapasowego o 1.068,4 mln zł związany był z kumulowaniem części zysku netto wypracowanego w 2011 roku i obniżeniem wskaźnika wypłaty dywidendy do 75% (zgodnie z zaleceniem KNF – szerzej opisano w rozdziale 14.5).

Zobowiązania

Główną pozycją pasywów były rezerwy techniczno – ubezpieczeniowe na udziale własnym, które stanowiły 63,3% ich wartości. Na koniec 2012 roku saldo rezerw wyniosło 35.400,8 mln zł i było wyższe o 8,8% w porównaniu ze stanem na koniec 2011 roku. Wzrost był w szczególności konsekwencją:

- zastosowania niższej stopy technicznej do wyliczenia rezerw matematycznych i na skapitalizowaną wartość rent;
- wyższej wyceny lokat – dotyczy rezerwy techniczno-ubezpieczeniowej dla ubezpieczeń na życie, jeżeli ryzyko lokaty ponosi ubezpieczający;
- serii upadłości firm z branży budowlanej – dotyczy rezerwy na niewypłacone odszkodowania i świadczenia w ubezpieczeniach finansowych.

Efekt wzrostu rezerw w części został zniwelowany przez wprowadzenie nowej opcji indywidualnej kontynuacji.

Szerzej zmiany rezerw techniczno-ubezpieczeniowych opisano powyżej w rozdziale 5.2.

Saldo kontraktów inwestycyjnych spadło o 1.172,6 mln zł w wyniku znacznie niższego w porównaniu do poprzedniego roku wolumenu sprzedaży krótkoterminowych produktów inwestycyjnych przy jednoczesnym wyższym poziomie wypłat z tytułu dożyć w tych produktach.

W 2012 roku na skutek wypowiedzenia ZUZP (szerzej opisano w rozdziale 9.8) rozwiązano rezerwy na świadczenia pracownicze w wysokości 177,0 mln zł.

Na wzrost rezerwy z tytułu odroczonego podatku dochodowego o 247,8 mln zł w porównaniu do stanu na koniec 2011 roku miały wpływ dobre wyniki z działalności lokacyjnej (wyższa wycena lokat). Dla ubezpieczeń o charakterze inwestycyjnym wzrost rezerw stanowi koszt uzyskania przychodów dla celów wyliczenia bieżącego zobowiązania podatkowego, natomiast niezrealizowane dochody z działalności lokacyjnej nie podlegają opodatkowaniu i dlatego tworzona jest rezerwa z tytułu odroczonego podatku dochodowego.

Wzrost salda innych zobowiązań w porównaniu do salda na dzień 31 grudnia 2011 o 630,2 mln zł wynikał w szczególności z wyższych zobowiązań wobec instytucji kredytowych z tytułu transakcji warunkowego odkupu (*sell-buy-back*) oraz nierozliczonych transakcji zakupu na moment bilansowy.

Tabela 18: Wybrane pozycje bilansowe Grupy PZU – zobowiązania

tys. zł

Zobowiązania	31 grudnia 2012	31 grudnia 2011	% zmiana
Rezerwy techniczno-ubezpieczeniowe	35 400 778	32 522 729	8,8%
Rezerwa składek i rezerwa na pokrycie ryzyka niewygasłego	4 537 167	4 521 396	0,3%
Rezerwa ubezpieczeń na życie	15 675 243	14 595 112	7,4%
Rezerwy na niewypłacone odszkodowania i świadczenia	5 878 445	5 429 481	8,3%
Rezerwa na skapitalizowaną wartość rent	5 660 281	5 088 626	11,2%
Rezerwy na premie i rabaty dla ubezpieczonych	4 227	7 192	(41,2)%
Pozostałe rezerwy techniczno-ubezpieczeniowe	531 617	581 155	(8,5)%
Rezerwy techniczno-ubezpieczeniowe dla ubezpieczeń na życie, jeżeli ryzyko lokaty ponosi ubezpieczający	3 113 798	2 299 767	35,4%
Kontrakty inwestycyjne	2 299 147	3 471 772	(33,8)%
Rezerwy na świadczenia pracownicze	60 649	255 576	(76,3)%
Inne rezerwy	267 456	322 063	(17,0)%
Rezerwa z tytułu odroczonego podatku dochodowego	357 557	109 716	225,9%
Instrumenty pochodne	129 921	93 443	39,0%
Inne zobowiązania, w tym zobowiązania z tytułu bieżącego podatku dochodowego	2 441 813	1 797 521	35,8%
Rozliczenia międzyokresowe i przychody przyszłych okresów	682 970	686 957	(0,6)%
Zobowiązania razem	41 640 291	39 259 777	6,1%
Kapitały i zobowiązania razem	55 909 560	52 129 282	7,3%

5.8. Opis istotnych pozycji pozabilansowych

Na dzień 31 grudnia 2012 roku zarejestrowano 69,7 mln zł roszczeń ubezpieczeniowych spornych, nieuznanych przez spółki Grupy PZU skierowanych przez wierzycieli na drogę postępowania sądowego (31 grudnia 2011 roku: 54,0 mln zł).

W ramach umowy o linię gwarancyjną z dnia 26 września 2008 roku zawartej pomiędzy PZU a Bankiem Millennium SA, bank udziela gwarancji bankowych (wadialnych i należytego wykonania umowy) PZU w postępowaniach przetargowych na usługi ubezpieczeniowe. Linia gwarancyjna wynosi 15 mln zł i corocznie jest odnawiana na okres kolejnego roku. Na dzień 31 grudnia 2012 roku w ramach linii obowiązującej w okresie od 28 września 2012 roku do 27 września 2013 roku czynne były 53 gwarancje na łączną kwotę 6,5 mln zł.

5.9. Zarządzanie kapitałem a wymogi kapitałowe

Grupa PZU posiada solidną bazę kapitałową znacznie przewyższając wymogi kapitałowe.

Zgodnie z Ustawą o działalności ubezpieczeniowej zakład ubezpieczeń mający siedzibę na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej jest obowiązany posiadać środki własne w wysokości nie niższej niż margines wypłacalności i nie niższej niż kapitał gwarancyjny. Z uwagi na brak regulacji definiujących wyliczenie marginesu wypłacalności oraz wysokość środków własnych dla grupy kapitałowej w tabelach 19 i 21 zaprezentowano ww. dane oddzielenie dla spółek PZU i PZU Życie.

Margines wypłacalności oraz wysokość środków własnych zostały wyliczone w oparciu o PSR oraz wymogi Rozporządzenia z dnia 28 listopada 2003 roku w sprawie sposobu wyliczenia wysokości marginesu wypłacalności oraz minimalnej wysokości kapitału gwarancyjnego dla działów i grup ubezpieczeń (Dz. U. Nr 211 z 2003 roku, poz. 2060 z późn. zm.).

Powyższy wymóg oparty jest na reżimie systemu Wyplacalności I (*Solvency I*). Wraz z wejściem w życie wymogów Wyplacalności II (*Solvency II*) nastąpi zmiana modelu kalkulacji wymogu kapitałowego.

Aktywa stanowiące pokrycie rezerw techniczno - ubezpieczeniowych wg PSR – PZU

Tabela 19: Wyliczenie środków własnych na pokrycie marginesu wyplacalności PZU (wg PSR)

Wyszczególnienie	1 stycznia - 31 grudnia 2012	1 stycznia - 31 grudnia 2011	Zmiana
Stopień pokrycia rezerw aktywami <i>(aktywa na pokrycie rezerw / stan rezerw techniczno- ubezpieczeniowych) x 100%*</i>	126,1%	127,0%	<i>(0,9) p.p.</i>
Margines wyplacalności (w mln zł)	1 343,8	1 338,8	5,0
Wskaźnik pokrycia marginesu wyplacalności środkami własnymi	815,3%	686,6%	<i>128,7 p.p.</i>
Kapitał gwarancyjny (w mln zł)	447,9	446,3	1,7
Wskaźnik pokrycia kapitału gwarancyjnego środkami własnymi	2 445,9%	2 059,8%	<i>386,1 p.p.</i>

* rezerwy techniczno ubezpieczeniowe brutto pomniejszone o oszacowane regresy i odzyski

Wykaz aktywów stanowiących pokrycie RTU wg PSR dla PZU na dzień 31 grudnia 2012 roku przedstawia Tabela 20. Wymogi określające pokrycie RTU aktywami są określone w artykułach 154 i 155 Ustawy o działalności ubezpieczeniowej. Stopień pokrycia rezerw techniczno-ubezpieczeniowych aktywami wyniósł na koniec 2012 roku 126,1,2% (127,0% na koniec 2011 roku).

Zgodnie z pismem KNF nr DN2/107/4/2004 MP z dnia 25 marca 2004 roku PZU może zaliczać udział reasekuratora AXA France IARD w rezerwach techniczno-ubezpieczeniowych do aktywów stanowiących pokrycie RTU w kwocie przewyższającej 5% tych rezerw.

Tabela 20: Aktywa stanowiące pokrycie rezerw techniczno – ubezpieczeniowych w PZU

tys. zł

Wyszczególnienie	Razem	% RTU	Maksymalny limit %
A. Rezerwy techniczno - ubezpieczeniowe	15 651 881	100,0%	
B. Aktywa na pokrycie rezerw techniczno - ubezpieczeniowych razem	19 741 146	126,1%	
1. papiery wartościowe emitowane, poręczone lub gwarantowane przez Skarb Państwa oraz organizacje międzynarodowe, których członkiem jest Rzeczpospolita Polska	9 552 017	61,0%	bez ograniczeń
2. obligacje emitowane lub poręczone przez jednostki samorządu terytorialnego lub związki jednostek samorządu terytorialnego	52 759	0,3%	bez ograniczeń
3. inne papiery wartościowe o stałej stopie dochodu	1 276 627	8,2%	10%
4. jednostki uczestnictwa w funduszach inwestycyjnych	5 286 061	33,8%	40%
5. certyfikaty inwestycyjne w funduszach inwestycyjnych	877 507	5,6%	10%
6. nieruchomości lub ich części, z wyłączeniem nieruchomości lub ich części wykorzystywanych na własne potrzeby	80 492	0,5%	25%
7. depozyty bankowe	1 033 591	6,6%	bez ograniczeń
8. należności	561 411	3,6%	25%
9. należności od budżetu państwa	81 050	0,5%	bez ograniczeń
10. środki trwałe, inne niż nieruchomości, jeżeli dokonuje się od nich odpisów amortyzacyjnych ustalonych z zachowaniem zasady ostrożności	85 605	0,5%	5%
11. środki pieniężne	4 423	0,0%	3%
12. aktywowane koszty akwizycji w zakresie zgodnym ze sposobem ustalania rezerwy składek lub rezerwy ubezpieczeń na życie w dziale I załącznika do ustawy oraz w zakresie zgodnym ze sposobem ustalania rezerwy składek w dziale II	490 285	3,1%	bez ograniczeń
13. udział reasekuratorów w rezerwach techniczno - ubezpieczeniowych	359 318	2,3%	25%
C. Nadwyżka (niedobór) aktywów stanowiących pokrycie rezerw techniczno - ubezpieczeniowych	4 089 265	26,1%	

* podany limit maksymalny jest limitem maksymalnym pokrycia RTU w należnościach od cedentów, reasekuratorów, ubezpieczających, pośredników ubezpieczeniowych oraz udziale reasekuratorów w rezerwach techniczno-ubezpieczeniowych łącznie

Aktywa stanowiące pokrycie rezerw techniczno – ubezpieczeniowych wg PSR – PZU Życie

Tabela 21: Wyliczenie środków własnych na pokrycie marginesu wypłacalności PZU Życie (wg PSR)

Wyszczególnienie	1 stycznia - 31 grudnia 2012	1 stycznia - 31 grudnia 2011	Zmiana
Stopień pokrycia rezerw aktywami <i>(aktywa na pokrycie rezerw / stan rezerw techniczno- ubezpieczeniowych) x 100%*</i>	115,1%	106,9%	8,2 p.p.
Margines wypłacalności (w mln zł)	1 742,4	1 715,2	27,2
Wskaźnik pokrycia marginesu wypłacalności środkami własnymi	376,0%	332,5%	43,5 p.p.
Kapitał gwarancyjny (w mln zł)	580,8	571,7	9,1
Wskaźnik pokrycia kapitału gwarancyjnego środkami własnymi	1 128,0%	997,6%	130,4 p.p.

* rezerwy techniczno ubezpieczeniowe brutto pomniejszone o oszacowane regresy i odzyski

Wykaz aktywów stanowiących pokrycie RTU wg PSR dla PZU Życie na dzień 31 grudnia 2012 roku przedstawia Tabela 22. Wymogi określające pokrycie RTU aktywami są określone w artykułach 154 i 155 Ustawy o działalności ubezpieczeniowej. Stopień pokrycia rezerw techniczno-ubezpieczeniowych aktywami wyniósł na koniec 2012 roku 115,1% (106,9% na koniec 2011 roku).

Tabela 22: Aktywa stanowiące pokrycie rezerw techniczno – ubezpieczeniowych w PZU Życie

Wyszczególnienie	Razem	% RTU	Maksymalny limit %
A. Rezerwy techniczno - ubezpieczeniowe	22 231 028	100,0%	
B. Aktywa na pokrycie rezerw techniczno - ubezpieczeniowych razem	25 583 278	115,1%	
1. papiery wartościowe emitowane, poręczone lub gwarantowane przez Skarb Państwa oraz organizacje międzynarodowe, których członkiem jest Rzeczpospolita Polska	17 582 108	79,1%	bez ograniczeń
2. obligacje emitowane lub poręczone przez jednostki samorządu terytorialnego lub związki jednostek samorządu terytorialnego	52 759	0,2%	bez ograniczeń
3. inne papiery wartościowe o stałej stopie dochodu	799 332	3,6%	10%
4. akcje i jednostki uczestnictwa w funduszach inwestycyjnych	5 991 976	27,0%	40%
5. inne papiery wartościowe o zmiennej stopie dochodu	3 698	0,0%	10%
6. depozyty bankowe	1 303 040	5,9%	bez ograniczeń
7. należności *	89 852	0,4%	25%
8. środki pieniężne	17 719	0,1%	3%
9. Pozostałe zobowiązania	(257 206)	(1,2%)	bez ograniczeń
C. Nadwyżka (niedobór) aktywów stanowiących pokrycie rezerw techniczno - ubezpieczeniowych	3 352 250	15,1%	

* podany limit maksymalny jest limitem maksymalnym pokrycia RTU w należnościach od cedentów, reasekuratorów, ubezpieczających, pośredników ubezpieczeniowych oraz udziale reasekuratorów w rezerwach techniczno-ubezpieczeniowych łącznie

5.10. Wpływ zdarzeń jednorazowych na wyniki operacyjne

Zmiana stóp w rezerwach matematycznych i na skapitalizowaną wartość rent

Dokonano zmniejszenia stóp technicznych zarówno w ubezpieczeniach majątkowych i pozostałych osobowych, jak i w ubezpieczeniach na życie.

Obniżenia stóp technicznych stosowanych w ich kalkulacji dokonano z uwagi na spadek rentowności obligacji i wynikający z niego spadek przyszłych stóp zwrotu z aktywów stanowiących pokrycie rezerw, a także na skutek podwyższenia przewidywanego wzrostu rent (w ubezpieczeniach majątkowych i pozostałych osobowych).

Na skutek powyższych zmian miał miejsce jednorazowy efekt w postaci podwyższenia rezerw:

- matematycznych w segmencie ub. grupowych i kontynuowanych o 798,6 mln zł;
- na skapitalizowaną wartość rent na udziale własnym w segmencie ubezpieczeń korporacyjnych i masowych – łącznie o 234,2 mln zł.

Wynik na gwarancjach kontraktowych

PZU doszacował rezerwy szkodowe w gwarancjach kontraktowych oraz obniżył szacowany dochód z tytułu udziału w zyskach reasekuratorów w związku z serią upadłości w branży budowlanej (zwiększenie rezerw brutto dla gwarancji kontraktowych o 117,0 mln zł, w tym na udziale własnym o 46,1 mln zł).

Sprzedaż z portfela AFS

W związku z implementacją nowej strategii lokacyjnej dokonano sprzedaży akcji notowanych z portfela dostępnych do sprzedaży, dla których zmiana wyceny w poprzednich latach była odnoszona na kapitał z aktualizacji wyceny. W wyniku powyższej transakcji zrealizowano zysk brutto w wysokości 101,0 mln zł.

Rozwiązanie rezerw na świadczenia pracownicze

Wskutek wypowiedzenia ZUZP i zlikwidowania wypłat ponad ustawowe zobowiązania rozwiązano rezerwy na świadczenia pracownicze (odprawy emerytalne i nagrody jubileuszowe), co miało wpływ na ujęcie jednorazowego dochodu brutto w wysokości 177,0 mln zł (opisane szerzej w rozdziale 9.8).

Objęcie konsolidacją Grupy Kapitałowej Armatura – dane porównywalne

Począwszy od 1 stycznia 2011 roku skonsolidowane dane finansowe Grupy Kapitałowej Armatura („Grupa Armatura”, obejmujące dane finansowe następujących jednostek – Armatury Kraków SA, Armatoory SA, Armatoory i wspólnicy sp. k. oraz Armagora SA) podlegają konsolidacji metodą pełną w skonsolidowanych sprawozdaniach finansowych Grupy PZU. Objęcie konsolidacją Grupy Armatura jest efektem przekroczenia przez jej skonsolidowane dane finansowe progów istotności przyjętych przez Grupę PZU dla potrzeb skonsolidowanej sprawozdawczości finansowej.

Jednorazowy wpływ rozpoczęcia konsolidacji w 2011 roku kalkulowany jako różnica pomiędzy wartością bilansową akcji Armatury Kraków SA na dzień 1 stycznia 2011 roku a udziałem Grupy PZU w aktywach netto Grupy Armatura w kwocie 118,9 mln zł został ujęty w pozycji „Pozostałe przychody operacyjne” skonsolidowanego rachunku zysków i strat.

5.11. Zmiany w inwestycjach w jednostkach podporządkowanych

ICH Center SA w likwidacji

Na dzień 31 grudnia 2011 roku PZU posiadał 1.530 akcji spółki International Claims Handling Center SA („ICH Center”) w likwidacji ICH Center, co stanowi 90% udział w kapitale zakładowym.

W dniu 16 marca 2012 roku spółka została postawiona w stan likwidacji. Podjęcie decyzji o likwidacji związane było z przejściem przez PZU działalności operacyjnej wykonywanej dotychczas na rzecz PZU. ICH Center od początku 2011 roku zaniechała swojej działalności statutowej (tj. obsługi likwidacji szkód w ramach Zielonej Karty). Na dzień 31 grudnia 2012 roku proces likwidacji spółki był kontynuowany. Przewiduje się, że likwidacja spółki i jej wykreślenie z rejestru przedsiębiorców nastąpi w II kwartale 2013 roku.

Sigma Investments Sp. z o.o.

Uchwałą NWZ nieobjętej konsolidacją spółki zależnej Sigma Investments Sp. z o.o. z dnia 19 lipca 2012 roku postanowiono o otwarciu procesu likwidacji tej spółki z dniem 1 sierpnia 2012 roku. Sigma Investments Sp. z o.o. nie prowadziła działalności.

6. Komentarz do sprawozdawczości według segmentów

6.1. Ubezpieczenia korporacyjne – ubezpieczenia majątkowe i osobowe

Tabela 23: Składka przypisana brutto w segmencie ubezpieczeń korporacyjnych (ub. maj. i os.)

tys. zł			
Składka przypisana brutto wg grup produktów	1 stycznia – 31 grudnia 2012	1 stycznia – 31 grudnia 2011	% zmiana
Ubezpieczenie komunikacyjne OC	394 328	405 060	(2,6)%
Ubezpieczenia AC	544 551	644 674	(15,5)%
Ubezpieczenia komunikacyjne razem	938 879	1 049 734	(10,6)%
Ubezpieczenia od ognia i innych szkód majątkowych	380 084	385 676	(1,4)%
Ubezpieczenia OC pozostałe (gr.11,12, 13)	337 188	253 631	32,9%
Ubezpieczenia NNW i pozostałe *	183 761	134 844	36,3%
Ubezpieczenia majątkowe i osobowe bez ubezpieczeń komunikacyjnych razem	901 033	774 151	16,4%
Razem	1 839 912	1 823 885	0,9%

* Pozycja obejmuje gwarancje kredytowe i inne ubezpieczenia finansowe, ubezpieczenia assistance, turystyczne, morskie, kolejowe i lotnicze.

W segmencie ubezpieczeń korporacyjnych, wzrost składki przypisanej brutto o 16,0 mln zł (+0,9%) w stosunku do 2011 roku wynikał w szczególności ze sprzedaży:

- nowego ubezpieczenia wypadkowego na rzecz pacjentów z tytułu zdarzeń medycznych (NNW szpitali +50,1 mln zł; od dnia 1 stycznia 2012 roku było to ubezpieczenie obowiązkowe, jednakże po I półroczu 2012 roku Ministerstwo Finansów zmieniło legislację zwalniając zakłady opieki zdrowotnej z obowiązku ochrony ubezpieczeniowej);
- OC dla klienta korporacyjnego (+23,7 mln zł) oraz zmodyfikowanych produktów OC podmiotów leczniczych (+57,9 mln zł, głównie jako efekt wzrostu sum gwarancyjnych).

Z kolei, w ubezpieczeniach komunikacyjnych nastąpił spadek składki przypisanej, pomimo wzrostu średniej składki o 10,2%, w wyniku utraty części portfela (efekt restrykcyjnej polityki underwritingowej).

Tabela 24: Wyniki segmentu ubezpieczeń korporacyjnych (ub. maj. i os.)

tys. zł			
Dane z rachunku zysków i strat - ub. korporacyjne (ub. maj. i os.)	1 stycznia – 31 grudnia 2012	1 stycznia – 31 grudnia 2011	% zmiana
Składki ubezpieczeniowe przypisane brutto	1 839 912	1 823 885	0,9%
Składki zarobione netto	1 764 459	1 723 966	2,3%
Dochody z lokat	127 357	158 938	(19,9)%
Odszkodowania i świadczenia ubezpieczeniowe netto	(1 174 033)	(1 254 224)	(6,4)%
Koszty akwizycji	(336 218)	(310 961)	8,1%
Koszty administracyjne	(107 687)	(104 737)	2,8%
Zysk (strata) z działalności operacyjnej	217 531	194 351	11,9%
Zysk (strata) z działalności operacyjnej z wyłączeniem efektu zmiany stóp technicznych	238 931	194 351	22,9%

W ubezpieczeniach komunikacyjnych dedykowanych dla klienta korporacyjnego nastąpił spadek odszkodowań i świadczeń. Dodatkowo nastąpiła poprawa wskaźnika szkodowości, który spadł o 13,4 p.p. do poziomu 65,4% co było skutkiem:

- weryfikacji portfela ubezpieczeniowego w związku ze zmianami polityki underwritingowej, poprzez ograniczenie liczby klientów nierentownych;
- korzystniejszych warunków drogowych i mniejszego natężenia ruchu (niższa częstość szkód).

Znaczący wzrost odszkodowań i świadczeń odnotowano w ubezpieczeniach finansowych – przyrost rezerw szkodowych w gwarancjach kontraktowych w związku z serią upadłości w branży budowlanej, w tym w szczególności z tytułu gwarancji kontraktowych dla spółek z grupy kapitałowej PBG (PBG SA i Hydrobudowa Polska SA). Z uwagi na dokonane wypłaty z tytułu wystawionych gwarancji kontraktowych PZU przystąpił do postępowań upadłościowych ww. spółek zgłaszając do masy upadłości swoje wierzytelności. Szczegóły dotyczące postępowania zostały opisane w rozdziałach 54.5 i 54.6 skonsolidowanego sprawozdania finansowego Grupy PZU za rok 2012).

W pozostałych ubezpieczeniach (z wyjątkiem finansowych i wypadkowych) nastąpił spadek odszkodowań i świadczeń w wyniku:

- mniejszej ilości dużych pojedynczych szkód oraz braku znaczących zdarzeń o charakterze katastroficznym;
- zmiany podejścia do indywidualnej wyceny ryzyka.

Ponadto, na skutek zmiany założeń co do przewidywanego wzrostu rent (z 3,7% na 3,9%) oraz zmniejszenia stopy technicznej (z 3,7% na 3,6%) z uwagi na spadek rentowności obligacji i wynikający z niego spadek przyszłych stóp zwrotu z aktywów stanowiących pokrycie rezerw, zanotowano jednorazowy negatywny wpływ na zysk z działalności operacyjnej w postaci wzrostu rezerw na skapitalizowaną wartość rent - w wysokości 21,4 mln zł.

Spadek o 19,9% dochodów z lokat alokowanych według cen transferowych do segmentu ubezpieczeń korporacyjnych w porównaniu do poprzedniego okresu m.in. wynikał z niższej wysokości rezerw techniczno-ubezpieczeniowych, denominowanych w walucie obcej na skutek zmiany kursu PLN/EUR, od poziomu których liczony jest dochód wg. stopy wolnej od ryzyka.

Koszty akwizycji w segmencie ubezpieczeń korporacyjnych wzrosły o 8,1% w porównaniu do 2011 roku, głównie w wyniku obniżonej wartości kosztów w 2011 roku (wpływ na dane porównywalne) - był to efekt wcześniejszego rozpoznania w kosztach 2010 roku odroczonego kosztów akwizycji z ub. komunikacyjnych.

Udział prowizji ogółem w składce przypisanej zmniejszył się w szczególności ze względu na niższy udział prowizji w składce w kanale brokerskim, dla którego pomimo wzrostu sum ubezpieczeniowych często nie następuje wzrost wypłacanej prowizji, a także jako efekt wprowadzenia do oferty nowego produktu o niższych stawkach prowizyjnych (NNW szpitali).

Wzrost kosztów administracyjnych o 2,8% nastąpił w wyniku prowadzonej działalności projektowej mającej na celu optymalizację procesów obsługowych m.in. poprzez wdrożenie nowego systemu produktowego oraz budowanie pozytywnego wizerunku Grupy PZU.

Zysk z działalności operacyjnej w segmencie ubezpieczeń korporacyjnych w 2012 roku oraz 2011 roku wyniósł odpowiednio 217,5 mln zł i 194,4 mln zł. Na wzrost zysku z działalności operacyjnej wpłynęła wyższa rentowność ubezpieczeń AC dzięki realizowanej od kilku lat polityki underwritingowej oraz ogólnie zaobserwowanej na rynku tendencji niższej częstości szkód, w części skompensowanej przez pogorszenie wyników w ubezpieczeniach finansowych związku z serią upadłości w branży budowlanej. Z kolei, jednorazowy efekt obniżenia stopy technicznej oraz przewidywanego wzrostu rent przyczynił się do obniżenia wyniku o 21,4 mln zł. Z wyłączeniem tego efektu zysk z działalności operacyjnej wzrósł r/r o 44,6 mln zł (+22,9%).

6.2. Ubezpieczenia masowe – ubezpieczenia majątkowe i osobowe

Tabela 25: Składka przypisana brutto w segmencie ubezpieczeń masowych (ub. maj. i os.)

tys. zł			
Składka przypisana brutto wg grup produktów	1 stycznia – 31 grudnia 2012	1 stycznia – 31 grudnia 2011	% zmiana
Ubezpieczenie komunikacyjne OC	2 566 564	2 485 856	3,2%
Ubezpieczenia AC	1 597 542	1 640 540	(2,6)%
Ubezpieczenia komunikacyjne razem	4 164 106	4 126 396	0,9%
Ubezpieczenia od ognia i innych szkód majątkowych	1 424 459	1 337 996	6,5%
Ubezpieczenia OC pozostałe (gr.11,12, 13)	325 495	264 628	23,0%
Ubezpieczenia NNW i pozostałe *	699 526	694 336	0,7%
Ubezpieczenia majątkowe i osobowe bez ubezpieczeń komunikacyjnych razem	2 449 480	2 296 960	6,6%
Razem	6 613 586	6 423 356	3,0%

* Pozycja obejmuje gwarancje kredytowe i inne ubezpieczenia finansowe, ubezpieczenia assistance, turystyczne, morskie, kolejowe i lotnicze.

W segmencie ubezpieczeń masowych, nastąpił wzrost składki przypisanej brutto o 190,2 mln zł (+3,0%) w stosunku do 2011 roku. Zmiana wynikała przede wszystkim z:

- przeprowadzonych w 2011 roku podwyżek taryf w OC komunikacyjnym (wzrost średniej składki);
- wzrostu przypisu w grupie pozostałe OC - efekt sprzedaży produktów OC podmiotów leczniczych Indywidualnych oraz Małych i Średnich Przedsiębiorstw („MŚP”) zmodyfikowanych m.in. na skutek zmian prawnych;
- wzrostu sprzedaży w ubezpieczeniach rolnych na skutek rozpoczętej 1 października 2012 roku akcji sprzedażowej dotyczącej ubezpieczeń obowiązkowych dotowanych upraw rolnych;
- wyższej sprzedaży ubezpieczeń PZU DOM Plus, lepiej dostosowanych do potrzeb rynku (większy zakres ryzyk ubezpieczeniowych);
- niższego przypisu w ubezpieczeniach AC m.in. w wyniku zmniejszenia rynku sprzedaży samochodów nowych jak i używanych wśród osób fizycznych.

Tabela 26: Wyniki segmentu ubezpieczeń masowych (ub. maj. i os.)

tys. zł			
Dane z rachunku zysków i strat - ub. masowe (ub. maj. i os.)	1 stycznia – 31 grudnia 2012	1 stycznia – 31 grudnia 2011	% zmiana
Składki ubezpieczeniowe przypisane brutto	6 613 586	6 423 356	3,0%
Składki zarobione netto	6 512 677	6 182 305	5,3%
Dochody z lokat	537 003	542 502	(1,0)%
Odszkodowania i świadczenia ubezpieczeniowe netto	(4 298 978)	(4 132 339)	4,0%
Koszty akwizycji	(1 136 834)	(1 156 488)	(1,7)%
Koszty administracyjne	(568 609)	(529 170)	7,5%
Zysk (strata) z działalności operacyjnej	799 648	573 401	39,5%
Zysk (strata) z działalności operacyjnej z wyłączeniem efektu zmiany stóp technicznych	1 012 448	573 401	76,6%

Odszkodowania i świadczenia w okresie 2012 roku wzrosły o +4,0% r/r, tj. w tempie wolniejszym niż przyrost składki zarobionej netto. W szczególności w 2012 roku odnotowano poprawę rentowności w ubezpieczeniach komunikacyjnych, gdzie wskaźnik szkodowości spadł o 1,5 p.p. do poziomu 74,9% w następstwie korzystniejszych warunków drogowych i mniejszego natężenia ruchu (m.in. wzrost cen paliw). Jednocześnie, w 2012 roku w ubezpieczeniach majątkowych miała miejsce niska skala pojedynczych szkód o znacznej skali wypłat.

Z kolei, na skutek zmiany założeń co do przewidywanego wzrostu rent (z 3,7% na 3,9%) oraz zmniejszenia stopy technicznej (z 3,7% na 3,6%) z uwagi na spadek rentowności obligacji i wynikający z niego spadek przyszłych stóp zwrotu z aktywów stanowiących pokrycie rezerw, zanotowano jednorazowy negatywny wpływ na zysk z działalności operacyjnej w postaci wzrostu rezerw na skapitalizowaną wartość rent - w wysokości 212,8 mln zł.

Zarówno w 2012 roku jak i w 2011 roku odnotowano znaczne szkody w ubezpieczeniach rolnych z tytułu przyczyn naturalnych (złe przezimowanie i przymrozki). Wysokość szkód w obu okresach kształtowała się na zbliżonym poziomie.

Dochody z działalności lokacyjnej alokowane według cen transferowych do segmentu ubezpieczeń masowych w 2012 roku i 2011 roku wyniosły odpowiednio 537,0 mln zł i 542,5 mln zł.

Koszty akwizycji w segmencie ubezpieczeń masowych pomimo wzrostu sprzedaży spadły o 1,7% na skutek niższego poziomu kosztów pośrednich. Jednocześnie, bezpośrednie koszty akwizycji wzrosły w wyniku wyższej sprzedaży oraz rosnącego udziału droższych kanałów dystrybucji (w tym: brokerskiego, agencyjnego i w multiagencjach).

Wzrost kosztów administracyjnych w 2012 roku (+39,4 mln zł) w porównaniu do 2011 roku nastąpił w wyniku prowadzonej działalności projektowej mającej na celu optymalizację procesów obsługowych m.in. poprzez wdrożenie nowego systemu produktowego oraz budowanie pozytywnego wizerunku Grupy PZU.

O osiągniętym wzroście zysku z działalności operacyjnej w segmencie ubezpieczeń masowych o 226,2 mln zł (+39,5%) w porównaniu do 2011 roku zdecydowała poprawa rentowności w ubezpieczeniach komunikacyjnych (niższa częstość szkód) oraz ubezpieczeniach majątkowych (spadek szkodowości w wyniku braku dużych szkód). Jednocześnie, jednorazowy efekt obniżenia stopy technicznej oraz przewidywanego wzrostu rent przyczynił się do obniżenia wyniku o 212,8 mln zł. Z wyłączeniem tego efektu zysk z działalności operacyjnej wzrósł r/r o 439,0 mln zł (+76,6%).

6.3. Ubezpieczenia grupowe i indywidualnie kontynuowane - ubezpieczenia na życie

Tabela 27: Składka przypisana brutto w segmencie ubezpieczeń grupowych i indywidualnie kontynuowanych

tys. zł			
Składka przypisana wg rodzaju płatności - ubezpieczenia grupowe i indywidualnie kontynuowane	1 stycznia – 31 grudnia 2012	1 stycznia – 31 grudnia 2011	% zmiana
Składka regularna	6 287 671	6 063 875	3,7%
Składka jednorazowa	76 336	115 178	(33,7)%
Razem	6 364 007	6 179 053	3,0%

Wzrost składki przypisanej brutto o 185,0 mln zł (+3,0%) wynikał przede wszystkim z:

- rozwoju ubezpieczeń grupowych ochronnych (wzrost średniej składki i liczby ubezpieczonych, w tym dynamiczny rozwój nowej sprzedaży);
- dosprzedaży ubezpieczeń dodatkowych oraz podwyższaniu sumy ubezpieczenia w produktach indywidualnie kontynuowanych;
- pozyskania składki w ubezpieczeniach zdrowotnych zawieranych w formie grupowej (nowi klienci oraz wprowadzenie do oferty nowego produktu lekowego);
- rozpoczęcia współpracy z bankiem ING w zakresie sprzedaży produktu strukturyzowanego;
- kontynuacji współpracy z pośrednikami bankowymi przy sprzedaży ubezpieczeń ochronnych – w trakcie 2012 roku najwyższy wzrost sprzedaży odnotowano w ubezpieczeniu kredytobiorców oferowanych z Bankiem Millennium SA.

Wzrost ten skompensowany został spadkiem sprzedaży ubezpieczeń na życie i dożycie ze składką jednorazową w kanale bancassurance, który był efektem obniżenia rynkowych stóp procentowych i niższej atrakcyjności produktu dla klientów.

Tabela 28: Wyniki segmentu ubezpieczeń grupowych i indywidualnie kontynuowanych

tys. zł			
Dane z rachunku zysków i strat - ub. grupowe i indywidualnie kontynuowane	1 stycznia – 31 grudnia 2012	1 stycznia – 31 grudnia 2011	% zmiana
Składki ubezpieczeniowe przypisane brutto	6 364 007	6 179 053	3,0%
Ubezpieczenia grupowe	4 491 887	4 349 810	3,3%
Ubezpieczenia indywidualnie kontynuowane	1 872 120	1 829 243	2,3%
Składki zarobione netto	6 362 185	6 178 109	3,0%
Dochody z lokat	955 194	657 127	45,4%
Odszkodowania i świadczenia ubezpieczeniowe netto	(4 143 878)	(4 074 495)	1,7%
Zmiany stanu innych rezerw techniczno-ubezpieczeniowych na udziale własnym	(848 700)	(109 119)	677,8%
Koszty akwizycji	(317 716)	(277 703)	14,4%
Koszty administracyjne	(578 417)	(560 860)	3,1%
Zysk (strata) z działalności operacyjnej	1 373 075	1 779 782	(22,9)%
Zysk (strata) z działalności operacyjnej z wyłączeniem efektu zmiany stóp technicznych	1 781 592	1 779 782	17,5%
Zysk (strata) z działalności operacyjnej z wyłączeniem efektu konwersji i efektu zmiany stóp technicznych*	1 561 157	1 349 144	38,7%
efekt konwersji*	220 435	430 638	(48,8)%
efekt zmiany stóp technicznych	(408 517)	-	-

*efekt konwersji wg PSR

Wzrost wartości odszkodowań i świadczeń ubezpieczeniowych netto (o 69,4 mln zł, tj. 1,7%) był przede wszystkim efektem wyższych kwot wykupów z ubezpieczenia grupowego Pracowniczy Program Emerytalny oraz wyższych wypłat z tytułu dożyć w bankowych produktach strukturyzowanych (w obu przypadkach kompensowane zmianą rezerwy matematycznej). Jednocześnie, zanotowano spadek wypłat z tytułu dożyć krótkoterminowych produktów na życie i dożycie w kanale bancassurance (również kompensowanych zmianą rezerwy matematycznej). Pomimo, wzrostu przypisu dla ubezpieczeń grupowych i kontynuowanych ochronnych wartość odszkodowań i świadczeń ubezpieczeniowych netto utrzymała się na poziomie zbliżonym do 2011 roku.

Różnica w zmianie stanu rezerw techniczno-ubezpieczeniowych (wzrost rezerw o 739,6 mln zł) wynikała w przeważającej mierze z dowiązania na koniec 2012 roku dodatkowych rezerw w wysokości 408,5 mln zł na skutek jednorazowego efektu obniżenia stóp technicznych. Dodatkowymi czynnikami były:

- mniejsze tempo konwersji polis umów wieloletnich na umowy roczne odnawialne w ubezpieczeniach grupowych typ P (efekt konwersji¹⁰ w 2012 roku przełożył się na uwolnienie 220,4 mln zł rezerw, o 210,2 mln zł mniej niż w trakcie 2011 roku);
- wzrost rezerw ubezpieczeń na życie, gdy ryzyko lokaty (inwestycyjne) ponosi ubezpieczający (znacznie lepsze wyniki z działalności inwestycyjnej, wzrost wyższy o 218,9 mln zł).

Dochody z działalności lokacyjnej składają się z dochodów alokowanych według cen transferowych oraz z dochodów z produktów o charakterze inwestycyjnym. W segmencie ubezpieczeń grupowych i indywidualnie kontynuowanych dochody z działalności lokacyjnej wzrosły o 298,1 mln zł głównie ze względu na wyższe przychody w produktach o charakterze inwestycyjnym – efekt korzystniejszej sytuacji na rynkach finansowych. Dochody alokowane według cen transferowych pozostały na zbliżonym poziomie.

Koszty akwizycji w segmencie ubezpieczeń grupowych i indywidualnie kontynuowanych w 2012 wyniosły 317,7 mln zł, co oznacza wzrost o 40,0 mln zł (14,4%). Zmiana wynikała przede wszystkim z:

- wzrostu prowizji w ubezpieczeniach grupowych ochronnych na skutek zwiększenia portfela, wysokiej sprzedaży nowych polis w trakcie 2012 roku oraz rosnącego udziału składki pozyskanej przez kanał brokerski;
- wzrostu pośrednich kosztów akwizycji, m.in. wynagrodzeń dla sieci sprzedaży związanych z pozyskiwaniem nowych klientów w ubezpieczeniach grupowych (modyfikacje i działania sprzedażowe) oraz zdrowotnych.

Wzrost kosztów administracyjnych w 2012 roku o 17,6 mln zł (+3,1%) w porównaniu 2011 roku związany był przede wszystkim z nowymi inicjatywami projektowymi mającymi na celu usprawnienie i zautomatyzowanie procesów obsługowych oraz budowanie pozytywnego wizerunku Grupy PZU.

Zysk z działalności operacyjnej w segmencie ubezpieczeń grupowych i kontynuowanych w 2012 roku zmniejszył się o 406,7 mln zł (-22,9%), w głównej mierze w wyniku jednorazowego efektu obniżenia stóp technicznych oraz niższego efektu konwersji umów długoterminowych na kontrakty odnawialne w ubezpieczeniach grupowych typ P. Zysk z działalności operacyjnej z wyłączeniem tych elementów wzrósł r/r o 212,0 mln zł (+15,7%).

6.4. Ubezpieczenia indywidualne - ubezpieczenia na życie

Tabela 29: Składka przypisana brutto w segmencie ubezpieczeń indywidualnych

tys. zł			
Składka przypisana wg rodzaju płatności - ubezpieczenia indywidualne	1 stycznia – 31 grudnia 2012	1 stycznia – 31 grudnia 2011	% zmiana
Składka regularna	483 512	458 906	5,4%
Składka jednorazowa	606 458	113 812	432,9%
Razem	1 089 970	572 718	90,3%

¹⁰ Efekt konwersji liczony na podstawie danych wg. PSR

Wzrost składki przypisanej brutto w stosunku do 2011 roku o 517,3 mln zł (+90,3%) był rezultatem:

- wysokiej dynamiki sprzedaży wprowadzonego w listopadzie 2011 roku, we współpracy z Bankiem Millennium SA, nowego indywidualnego produktu typu *unit-linked* ze składką jednorazową;
- dobrych wyników sprzedaży produktu strukturyzowanego we współpracy z Citibank Handlowy;
- wysokich zasileń rachunków w produkcie IKE zanotowanych pod koniec roku;
- stałego rozwoju produktu oszczędnościowo-inwestycyjnego z elementem ochronnym o składce regularnej Plan na Życie wprowadzonego do oferty w 2010 roku.

Zmiany te zostały częściowo zniwelowane przez niższą niż w analogicznym okresie ubiegłego roku sprzedaż ubezpieczenia strukturyzowanego ze składką jednorazową Świat Zysków oraz wygasanie portfela ubezpieczeń na życie i dożycie zawartych w latach 90-tych.

Tabela 30: Wyniki segmentu ubezpieczeń indywidualnych

Dane z rachunku zysków i strat - ub. indywidualne	1 stycznia – 31 grudnia 2012	1 stycznia – 31 grudnia 2011	% zmiana
Składki ubezpieczeniowe przypisane brutto	1 089 970	572 718	90,3%
Składki zarobione netto	1 091 926	574 821	90,0%
Dochody z lokat	346 956	197 443	75,7%
Odszkodowania i świadczenia ubezpieczeniowe netto	(604 780)	(649 296)	(6,9)%
Zmiany stanu innych rezerw techniczno-ubezpieczeniowych na udziale własnym	(594 055)	133 908	x
Koszty akwizycji	(90 824)	(56 104)	61,9%
Koszty administracyjne	(53 383)	(49 180)	8,5%
Zysk (strata) z działalności operacyjnej	104 514	160 135	(34,7)%

tys. zł

Spadek wartości odszkodowań i świadczeń ubezpieczeniowych netto (o 44,5 mln zł, tj. o 6,9%) był efektem niższych wypłat z tytułu dożyć ze starych polis portfela indywidualnego na życie i dożycie zawartych w latach 90-tych oraz niższych dożyć w ubezpieczeniu strukturyzowanym ze składką jednorazową Świat Zysków (wartość kompensowana zmianą rezerwy matematycznej). Wzrost kwoty świadczeń odnotowano w produkcie IKE, który częściowo wiązał się z transferem środków do IKZE.

Różnica w zmianie stanu rezerw techniczno-ubezpieczeniowych (wzrost rezerw o 594,1 mln zł w porównaniu do spadku o 133,9 mln zł w analogicznym okresie 2011 roku) wynikała głównie z wysokiej nowej sprzedaży ubezpieczeń o charakterze inwestycyjnym w kanale bancassurance (produkt typu *unit-linked* z Bankiem Millennium i strukturyzowany z Citibankiem) oraz ze znacząco lepszych wyników inwestycyjnych, co przełożyło się na wzrost stanu rezerw w ubezpieczeniach typu *unit-linked* (wyższy o 591,5 mln zł). Również wolniejsze „dożywanie” portfela starych polis indywidualnych na życie i dożycie zawartych w latach 90-tych oraz niższe dożycia w produkcie strukturyzowanym Świat Zysków pogłębiły efekt większego wzrostu stanu rezerwy matematycznej.

Dla produktów kapitałowych z dopisywanym udziałem w zysku w konsekwencji wyższych stóp zwrotu, rezerwy matematyczne wzrosły o 9,1 mln zł więcej niż rok wcześniej.

Dochody z działalności lokacyjnej składają się z dochodów alokowanych według cen transferowych oraz z dochodów z produktów o charakterze inwestycyjnym. W segmencie ubezpieczeń indywidualnych wzrosły one o 149,5 mln zł głównie ze względu na wyższe przychody związane z produktami o charakterze inwestycyjnym – efekt lepszej sytuacji na rynkach finansowych. Dochody alokowane według cen transferowych pozostały na zbliżonym poziomie.

Wzrost kosztów akwizycji w tym segmencie (o 34,7 mln zł, tj. o 61,9%) wynikał przede wszystkim z dynamicznego rozwoju sprzedaży produktów inwestycyjnych przez kanał bankowy, w szczególności produktu typu *unit-linked* charakteryzującego się wysokimi kosztami akwizycji.

W konsekwencji zdarzeń opisanych powyżej (głównie wzrostu kosztów akwizycji), wynik operacyjny segmentu spadł o 55,6 mln zł do poziomu 104,5 mln zł.

6.5. Inwestycje

Dochody z działalności lokacyjnej Grupy PZU w 2012 roku wzrosły o 2.110,9 mln zł, tj. o 132,4% w porównaniu do roku ubiegłego.

Dochody z działalności lokacyjnej w segmencie inwestycje¹¹ stanowią nadwyżkę dochodów z lokat PZU i PZU Życie ponad dochody alokowane według cen transferowych do segmentów ubezpieczeniowych (segment ubezpieczeń korporacyjnych, masowych, grupowych i indywidualnie kontynuowanych oraz indywidualnych) jak i kontraktów inwestycyjnych. Dochody te wzrosły o 1.409,5 mln zł i osiągnęły poziom 1.525,2 mln zł.

Tabela 31: Wyniki z działalności lokacyjnej – podział na segmenty

tys. zł			
Wyniki z działalności lokacyjnej - podział na segmenty	1 stycznia – 31 grudnia 2012	1 stycznia – 31 grudnia 2011	zmiana %
Segment Inwestycje (operacje na zewnątrz)	1 525 225	115 720	1 218,0%
Segmenty działalności ubezpieczeniowej (PZU i PZU Życie)	1 966 510	1 556 010	26,4%
Pozostałe segmenty i korekty	212 994	(77 904)	x
Razem	3 704 729	1 593 826	132,4%

W 2012 roku wprowadzono nową strategię inwestycyjną, której efektem było zwiększenie rentowności przy jednoczesnym obniżeniu zmienności wyników z działalności inwestycyjnej.

Wzrost wyników z działalności lokacyjnej Grupy PZU jak i segmentu inwestycje spowodowany był m.in. wzrostem cen obligacji (rentowność 2-letnich obligacji skarbowych spadła r/r o 97 pkt. bazowych, a 5-letnich o 124 pkt. bazowe) oraz instrumentów kapitałowych na rynkach finansowych (indeks WIG wzrósł w 2012 roku o 26,2% podczas gdy rok wcześniej spadł o 20,8%).

Wzrost dochodów z działalności lokacyjnej na instrumentach kapitałowych o 1.398,6 mln zł wynikał z lepszej niż w roku poprzednim koniunktury na rynkach finansowych.

Do wzrostu wyników osiągniętych na instrumentach dłużnych o 765,6 mln zł przyczynił się spadek rynkowych stóp procentowych w 2012 roku.

Na instrumentach pochodnych, nabywanych głównie w celu odpowiedniego zarządzania ryzykiem (m.in. rynkowym), zanotowano wzrost o 40,0 mln zł w porównaniu do poprzedniego roku.

¹¹ Dochód obejmuje „Dochody z lokat” w segmencie Inwestycje w ramach operacji na zewnątrz

Tabela 32: Wyniki z działalności lokacyjnej

tys. zł			
Wyniki z działalności lokacyjnej	1 stycznia – 31 grudnia 2012	1 stycznia – 31 grudnia 2011	zmiana %
Instrumenty kapitałowe	845 969	(552 597)	x
Instrumenty dłużne	3 080 451	2 314 808	33,1%
Nieruchomości inwestycyjne	8 547	5 249	62,8%
Instrumenty pochodne	29 247	(10 732)	x
Należności	(210 523)	(142 566)	x
Pozostałe	(48 962)	(20 336)	x
Razem	3 704 729	1 593 826	132,4%

Działalność lokacyjna Grupy PZU prowadzona jest zgodnie z wymogami ustawowymi przy zachowaniu odpowiedniego stopnia bezpieczeństwa, płynności i rentowności. Dłużne papiery wartościowe emitowane przez Skarb Państwa stanowiły ponad 65% portfela lokat¹² zarówno na koniec 2012 roku jak 2011 roku.

Wzrost udziału oraz wartości instrumentów kapitałowych wynikał m.in. z dobrej koniunktury na rynkach finansowych.

Wzrost udziału oraz wartości pozostałych dłużnych papierów wartościowych oraz spadek dłużnych papierów wartościowych rządowych wynikał m.in. z dostosowania ich wielkości do nowej strategii lokacyjnej Grupy PZU zakładającej większą dywersyfikację portfela lokat. Zaangażowanie w dłużne papiery emitowane przez rządy inne niż RP wynosiło odpowiednio na koniec 2012 i 2011 roku: 2,5% i 1,4% stanu lokat. Z kolei, zaangażowanie w korporacje i jednostki samorządu terytorialnego wzrosło z poziomu 1,0% do 4,8%.

Tabela 33: Lokaty (łącznie z kontraktami inwestycyjnymi)

tys. zł				
Lokaty (łącznie z kontraktami inwestycyjnymi)	31 grudnia 2012	Struktura na 31 grudnia 2012	31 grudnia 2011	Struktura na 31 grudnia 2011
Instrumenty kapitałowe, w tym:	6 325 626	12,4%	5 160 350	10,9%
Instrumenty kapitałowe dla których można określić wartość godziwą - notowane	2 403 641	4,7%	2 507 136	5,3%
Instrumenty kapitałowe dla których można określić wartość godziwą - pozostałe	3 795 637	7,5%	2 524 987	5,3%
Instrumenty kapitałowe, dla których nie można określić wartości godziwej	126 348	0,2%	128 227	0,3%
Instrumenty dłużne, w tym:	43 933 051	86,4%	41 529 814	88,0%
Dłużne papiery wartościowe - rządowe	33 494 446	65,9%	34 716 308	73,5%
Dłużne papiery wartościowe - pozostałe	2 435 153	4,8%	478 724	1,0%
Transakcje <i>reverse repo</i> i depozyty	6 982 331	13,7%	5 457 008	11,6%
Pożyczki	1 021 121	2,0%	877 774	1,9%
Nieruchomości inwestycyjne	564 404	1,1%	534 222	1,1%
Instrumenty pochodne (wartość netto)	34 149	0,1%	(8 655)	0,0%
Pozostałe	329	0,0%	407	0,0%
Razem	50 857 559	100,0%	47 216 138	100,0%

¹² Portfel lokat obejmuje aktywa finansowe (łącznie z kontraktami inwestycyjnymi), nieruchomości inwestycyjne oraz ujemną wycenę instrumentów pochodnych

6.6. Ubezpieczenia emerytalne

Tabela 34: Wyniki segmentu ubezpieczeń emerytalnych

tys. zł			
Dane z rachunku zysków i strat - ubezpieczenia emerytalne	1 stycznia – 31 grudnia 2012	1 stycznia – 31 grudnia 2011	% zmiana
Przychody z tytułu prowizji i opłat	199 165	231 638	(14,0)%
Dochody z lokat	13 273	12 563	5,7%
Koszty akwizycji	(20 212)	(81 559)	(75,2)%
Koszty administracyjne	(92 967)	(73 091)	27,2%
Zysk (strata) z działalności operacyjnej	98 449	90 447	8,8%

Przychody z tytułu prowizji i opłat ("Przychody z działalności podstawowej jednostek nieubezpieczeniowych") w segmencie ubezpieczeń emerytalnych za 2012 i 2011 rok wyniosły odpowiednio 199,2 mln zł i 231,6 mln zł. Spadek o 32,5 mln zł (-14%) wynikał w szczególności:

- ze spadku o 37,5 mln zł (-50,4%) przychodów z opłaty od składek spowodowanego ustawowym obniżeniem składek przekazywanych przez ZUS do OFE z 7,3% do 2,3%;
- ze wzrostu o 6,4 mln zł (+4,4%) wynagrodzenia za zarządzanie wynikającego z wyższego poziomu aktywów OFE PZU;
- ze wzrostu o 1,5 mln zł przychodów z tytułu rachunku rezerwowego;
- ze spadku pozostałych przychodów funduszy o 2,8 mln zł (w 2011 roku zanotowano przychód z tytułu zwrotu środków z Funduszu Gwarancyjnego w kwocie 2,6 mln zł, zwrot taki nie miał miejsca w 2012 roku).

Koszty administracyjne PTE PZU wzrosły o 19,9 mln zł (+27,2%) w głównej mierze w wyniku wzrostu kosztów prowadzenia rejestrów członków funduszy o 28,4 mln zł (+117,8%), w tym przyznania dla agenta transferowego dodatkowego wynagrodzenia tytułem dostarczania określonego poziomu jakości świadczonych usług. Obniżenie składek przekazywanych do OFE spowodowało spadek opłat pobieranych przez ZUS o 7,9 mln zł (-48,5%).

Ustawowy zakaz akwizycji na rzecz OFE od 2012 roku wpłynął na spadek kosztów akwizycji o 61,3 mln zł (-75,2%).

W 2012 roku w porównaniu do roku poprzedniego miał miejsce wzrost zysku z działalności operacyjnej z 90,4 mln zł, do poziomu 98,4 mln zł (+8,8%).

Zmiana ustawy o OFE z roku 2011 wprowadziła z dniem 1 stycznia 2012 całkowity zakaz prowadzenia działalności akwizycyjnej na rynku otwartych funduszy emerytalnych. Jedynym dozwolonym trybem zawarcia umowy z OFE stał się tryb korespondencyjny, co znacznie zmniejszyło liczbę osób zmieniających fundusz oraz wpłynęło na zmniejszenie się liczby osób przystępujących do OFE po raz pierwszy. Skutkiem tych działań był wzrost liczby osób, które nie wybrały samodzielnie OFE w związku z czym podlegały losowaniu przeprowadzanemu przez ZUS. Z racji zapisów ustawowych OFE PZU jako jeden z największych funduszy na rynku nie bierze udziału w losowaniu, co wpływa na poziom udziału OFE PZU w rynku pod względem liczby członków. Na koniec grudnia 2012 roku do OFE PZU należało 2.223 tys. osób, co stanowiło 13,9% ogólnej liczby członków otwartych funduszy emerytalnych i uplasowało OFE PZU pod tym względem na trzecim miejscu na rynku. W stosunku do stanu na koniec grudnia roku ubiegłego, liczba członków OFE PZU wzrosła o 7,9 tys. osób, tj. 0,4%, podczas gdy ogólna liczba członków wszystkich OFE zwiększyła się o 2,9%.

Aktywa OFE PZU wzrosły w 2012 roku o 18,9%, a ich wartość wyniosła 36.282,4 mln zł. Na wzrost aktywów wpłynął poziom składek otrzymanych z ZUS oraz wyniki z inwestycji. W 2012 roku ZUS przekazał do OFE PZU 1.067,0 mln zł składek, tj. ponad 47,2% mniej niż w 2011 roku. Tak duży spadek jest spowodowany ustawowym obniżeniem wysokości składek przekazywanych przez ZUS do OFE od maja 2011 roku z 7,3% do 2,3% tj. o 68,5%. Wynik z działalności inwestycyjnej OFE PZU w 2012 roku wyniósł 4.872,7 mln zł. Stopa zwrotu OFE PZU w 2012 roku wyniosła 15,7%.

6.7. Ukraina

Tabela 35: Wyniki segmentu Ukraina (ub. maj i os.)

tys. zł			
Dane z rachunku zysków i strat - Ukraina	1 stycznia – 31 grudnia 2012	1 stycznia – 31 grudnia 2011	% zmiana
Składki ubezpieczeniowe przypisane brutto	142 228	120 892	17,6%
Składki zarobione netto	103 010	92 394	11,5%
Dochody z lokat	17 741	14 329	23,8%
Odszkodowania i świadczenia ubezpieczeniowe netto	(53 874)	(48 809)	10,4%
Koszty akwizycji	(27 998)	(31 594)	(11,4)%
Koszty administracyjne	(28 450)	(26 854)	5,9%
Zysk (strata) z działalności operacyjnej	10 429	(534)	x
<i>Średni kurs UAH/PLN</i>	0,4001	0,3716	7,7%

Wzrost składki przypisanej brutto o 21,3 mln zł (+17,6%) w 2012 roku w porównaniu do 2011 roku wynikał zarówno ze zwiększenia składki uzyskanej za pośrednictwem podmiotów zewnętrznych (banki, agencje turystyczne, etc.) jak i sprzedaży własnej. Szczególną rolę dla zwiększenia przypisu odegrały ubezpieczenia turystyczne, Zielona Karta, korporacyjne ubezpieczenia majątkowe oraz ubezpieczenia komunikacyjne.

Wzrost dochodów z działalności inwestycyjnej o 3,4 mln zł (+23,8%) w porównaniu do analogicznego okresu roku ubiegłego wynikał ze wzrostu rentowności płynnych instrumentów finansowych (depozytów, obligacji) oraz podniesienia bazy płynnych aktywów.

W 2012 roku odnotowano poprawę współczynnika szkodowości w stosunku do roku poprzedniego, która była możliwa dzięki ograniczeniu popularnych, lecz szkodowych ubezpieczeń medycznych oraz zrównoważeniu portfela rentownym portfelem ubezpieczeń majątkowych.

Koszty akwizycji były niższe o 3,6 mln zł (-11,4%) w odniesieniu do 2011 roku.

Koszty administracyjne wrosły o 1,6 mln zł (+5,9%), na co znaczący wpływ miał wzrost kursu UAH/PLN o 7,7%. Koszty administracyjne w walucie oryginalnej (UAH) spadły o 1,6% w porównaniu z 2011 rokiem, co było związane z kontynuacją ścisłej polityki kontroli kosztów.

Wzrost zysku z działalności operacyjnej o 11,0 mln zł wynikał głównie z dodatniej dynamiki składki zarobionej netto (+11,5%) oraz spadku wskaźnika szkodowości netto z 53,0% do 52,0%.

6.8. Kraje bałtyckie

Tabela 36: Wyniki segmentu Kraje bałtyckie (ub. maj i os.)

tys. zł			
Dane z rachunku zysków i strat - Litwa	1 stycznia – 31 grudnia 2012	1 stycznia – 31 grudnia 2011	% zmiana
Składki ubezpieczeniowe przypisane brutto	195 721	164 299	19,1%
Składki zarobione netto	171 833	139 556	23,1%
Dochody z lokat	9 890	(5 701)	x
Odszkodowania i świadczenia ubezpieczeniowe netto	(111 653)	(86 453)	29,1%
Koszty akwizycji	(49 047)	(40 067)	22,4%
Koszty administracyjne	(18 861)	(15 049)	25,3%
Zysk (strata) z działalności operacyjnej	2 162	(7 714)	x
<i>Średni kurs LTL/PLN</i>	1,2087	1,1990	0,8%

W 2012 roku składki przypisane brutto PZU Lietuva wzrosły o 31,4 mln zł (+19,1%) w porównaniu do 2011 roku, głównie dzięki zwiększonej sprzedaży ubezpieczeń casco (wzrost o 23,8%) oraz ubezpieczeń wypadkowych i zdrowotnych (wzrost o 39,2%).

W strukturze portfela najwyższy udział (57,0%) stanowiły ubezpieczenia komunikacyjne. Udział ubezpieczeń OC komunikacyjnych wynosił 36,5% i nie zmienił się w porównaniu z 2011 rokiem, natomiast udział ubezpieczeń autocasco wzrósł nieznacznie z 19,6% do 20,5%. Wzrost udziału zanotowano także w ubezpieczeniach wypadkowych i zdrowotnych (z 10,2% na 12,0%) oraz w ubezpieczeniach majątkowych (z 14,9% na 15,2%).

Dochód z działalności lokacyjnej w 2012 roku wyniósł 9,9 mln zł. Wzrost przychodów z inwestycji spowodowany był poprawą sytuacji na rynkach akcji oraz zwiększeniem zaangażowania w obligacje korporacyjne cechujące się wyższą rentownością niż obligacje skarbowe.

Odszkodowania i świadczenia ubezpieczeniowe netto wzrosły o 25,2 mln zł (+29,1%). Wzrost odszkodowań wynikał w szczególności ze wzrostu świadczeń w ubezpieczeniach zdrowotnych, w których spółka w ubiegłym roku znacząco zwiększyła swój udział rynkowy jak również wzrostu rezerw z tytułu OC ogólnego.

Koszty akwizycji w 2012 roku wzrosły o 9 mln zł (+22,4%) w stosunku do poziomu w 2011 roku. Wzrost ten wynikał głównie ze zmian struktury portfela w obszarze sprzedaży w segmencie ubezpieczeń komunikacyjnych i majątkowych (zwiększenie udziału produktów i kanałów dystrybucji o wyższych prowizjach).

Koszty administracyjne wzrosły o 3,8 mln zł (+25,3%) - głównie ze względu na koszty związane z tworzeniem oddziałów na rynkach zagranicznych (Łotwa, Estonia) oraz *rebrandingiem*.

Wzrost zysku z działalności operacyjnej wynikał w szczególności z wysokiej dynamiki składki zarobionej netto oraz znaczącego wzrostu dochodów z lokat.

6.9. Kontrakty inwestycyjne

Rachunkowość kontaktów inwestycyjnych prowadzona jest metodą depozytową, w konsekwencji wolumeny z kontraktów inwestycyjnych nie stanowią przychodu wg MSSF.

Tabela 37: Składka przypisana brutto w segmencie kontrakty inwestycyjne

Składka przypisana wg rodzaju płatności - ubezpieczenia indywidualne	1 stycznia – 31 grudnia 2012	1 stycznia – 31 grudnia 2011	% zmiana
Składka regularna	47 082	7 446	532,3%
Składka jednorazowa	1 812 357	3 046 904	(40,5)%
Razem	1 859 439	3 054 350	(39,1)%

tys. zł

Składka przypisana brutto pozyskana z kontraktów inwestycyjnych w 2012 roku spadła o 1.194,9 mln zł (-39,1%) w porównaniu do 2011 roku. Zmiany w poziomie składki przypisanej brutto wynikały przede wszystkim z:

- niższej sprzedaży krótkoterminowych produktów na życie i dożycie oraz produktów inwestycyjnych powiązanych z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym (*unit-linked*) w kanale bankowym;
- wprowadzenia do sprzedaży nowego produktu inwestycyjnego Indywidualne Konto Zabezpieczenia Emerytalnego IKZE.

Tabela 38: Wyniki segmentu kontrakty inwestycyjne

Dane z rachunku zysków i strat - kontrakty inwestycyjne	1 stycznia – 31 grudnia 2012	1 stycznia – 31 grudnia 2011	% zmiana
Składki ubezpieczeniowe przypisane brutto	1 859 439	3 054 350	(39,1)%
Ubezpieczenia grupowe	1 373 414	2 293 916	(40,1)%
Ubezpieczenia indywidualne	486 025	760 434	(36,1)%
Składki zarobione netto	1 858 734	3 054 350	(39,1)%
Dochody z lokat	191 383	(13 956)	x
Odszkodowania i świadczenia ubezpieczeniowe netto	(3 185 031)	(3 069 661)	3,8%
Zmiany stanu innych rezerw techniczno-ubezpieczeniowych na udziale własnym	1 171 526	72 829	1508,6%
Koszty akwizycji	(31 215)	(37 500)	(16,8)%
Koszty administracyjne	(15 978)	(12 172)	31,3%
Zysk (strata) z działalności operacyjnej	1 070	14 758	(92,7)%

tys. zł

Dochody z działalności lokacyjnej w segmencie kontraktów inwestycyjnych wzrosły o 205,3 mln zł jako efekt lepszej sytuacji na rynkach finansowych.

Wyższa wartość odszkodowań i świadczeń ubezpieczeniowych netto (+115,4 mln zł) wynikała z wyższego poziomu wypłat z tytułu dożyć z krótkoterminowych ubezpieczeń o charakterze inwestycyjnym, głównie w kanale własnym.

Spadek rezerw techniczno – ubezpieczeniowych w 2012 roku o 1.171,5 mln zł (o 1.098,7 mln zł więcej niż w 2011 roku) był pochodną znacznie niższego w porównaniu do poprzedniego roku wolumenu sprzedaży krótkoterminowych produktów inwestycyjnych przy jednoczesnym wyższym poziomie wypłat z tytułu dożyć w tych produktach.

Spadek kosztów akwizycji o 6,3 mln zł (-16,8%) wynikał przede wszystkim ze spadku wolumenu sprzedaży.

Wynik operacyjny segmentu wyniósł 1,1 mln zł, co oznacza spadek o 13,7 mln zł w stosunku do 2011 roku. Jedną z przyczyn były koszty wprowadzenia do sprzedaży nowego produktu IKZE.

7. Czynniki ryzyka, które mogą mieć wpływ na wyniki finansowe w kolejnych okresach

7.1. Ubezpieczenia majątkowe i osobowe

Do czynników ryzyka mogących mieć wpływ na wyniki w ramach segmentu ubezpieczeń masowych i korporacyjnych (ub. majątkowe i osobowe) w 2013 roku należą przede wszystkim:

- zajście zdarzeń o charakterze katastroficznym (powódzie, huragany, susza, przymrozki wiosenne);
- spowolnienie wzrostu gospodarczego lub stagnacja, które mogą powodować wzrost szkodowości portfela ubezpieczeń finansowych i ubezpieczeń majątkowych na skutek „hazardu moralnego”;
- spadająca sprzedaż nowych samochodów wpływająca na zmniejszenie liczby sprzedaży polis komunikacyjnych;
- zmiany prawne lub regulacyjne warunków prowadzenia biznesu, tj. zmiany ustawy o działalności ubezpieczeniowej, wprowadzenie nowych standardów przez KNF oraz prokonsumenckie orzecznictwo Sądu Najwyższego;
- rosnąca świadomość konsumentka mogąca się przełożyć na zwiększoną liczbę roszczeń, będąca wynikiem m. in. działalności instytucji konsumenckich np. UOKiK, Rzecznik Ubezpieczonych, KNF;
- rosnąca przestępczość ubezpieczeniowa;
- wzrost liczby kierowców nieubezpieczonych w zakresie OC ze względu na nowe zasady wypowiedzania umów OC (zmiana ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych);

- utrzymujące się tendencje wzrostowe w zakresie stopy bezrobocia w 2013 roku i osłabienie dynamiki konsumpcji indywidualnej przekładające się na brak wzrostu popytu na produkty ubezpieczeniowe;
- presja cenowa ze strony konkurencji, w szczególności wynikająca z obniżenia szkodowości ubezpieczeń komunikacyjnych w 2012 roku;
- powrót do trendów wzrostowych, w szczególności w zakresie częstotliwości szkód;
- rosnący przeciętny koszt szkód osobowych, wynikający m.in. z rosnącego udziału niepublicznej służby zdrowia i wpływu zadośćuczynienia pieniężnego członkom rodziny zmarłego (art. 446 § 4. Ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 roku Kodeks Cywilny (Dz. U. Nr 16 z 1964 roku, poz. 93 z późn. zm., „Kodeks Cywilny”), mogący spowodować konieczność podwyższenia poziomu rezerw w OC komunikacyjnym;
- ryzyko wzrostu liczby i wartości roszczeń klientów i osób poszkodowanych w związku z Ustawą z dnia 17 grudnia 2009 roku o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym (Dz. U. Nr 7 z 2010 roku, poz. 44 z późn. zm.);
- wzrost roli brokerów ubezpieczeniowych mogący prowadzić do wzrostu kosztów akwizycji;
- brak precyzyjnie określonego w znowelizowanej Ustawie z dnia 11 marca 2004 roku o podatku od towarów i usług (Dz. U. Nr 54 z 2004 roku, poz. 535 z późn. zm., „Ustawa VAT”) zakresu zwolnień przedmiotowych dotyczących np. usług ubezpieczeniowych, usług medycznych;
- nieznana data i zakres wdrożenia Dyrektywy Wyłącalność II, co może mieć wpływ na poziom wymogów kapitałowych w Grupie PZU;
- zmiany regulacji dla banków, które mogą wpłynąć na zmniejszenie liczby udzielanych kredytów hipotecznych i ubezpieczeń kredytobiorców.

7.2. Ubezpieczenia na życie

Do czynników ryzyka mogących mieć wpływ na wyniki w segmencie ubezpieczeń grupowych, indywidualnie kontynuowanych i indywidualnych (ub. na życie) w 2013 roku należą przede wszystkim:

- utrzymujące się tendencje wzrostowe w zakresie stopy bezrobocia w 2013 roku, przekładające się na spadek popytu na produkty ubezpieczeniowe;
- potencjalny wzrost konkurencji w ubezpieczeniach grupowych spowodowany wzrostem roli brokerów w tym segmencie oraz wymogiem przeprowadzania przetargów na ubezpieczenia grupowe przez podmioty podlegające reżimowi Ustawy z dnia 29 stycznia 2004 roku Prawo Zamówień Publicznych (Dz. U. Nr 223 z 2007 roku, poz. 1655, „Prawo Zamówień Publicznych”);
- niższe zainteresowanie polisokatami oraz produktami strukturyzowanymi na skutek możliwego wprowadzenia opodatkowania od zysków kapitałowych dla tych produktów;
- zmiany prawne lub regulacyjne warunków prowadzenia biznesu, tj. zmiany ustawy o działalności ubezpieczeniowej, wprowadzenie nowych standardów przez KNF oraz prokonsumenckie orzecznictwo Sądu Najwyższego;
- rosnąca świadomość konsumencka mogąca się przełożyć na zwiększoną liczbę roszczeń, będąca wynikiem m. in. działalności instytucji konsumenckich np. UOKiK, Rzecznik Ubezpieczonych, KNF;
- zmiany w rynku pośrednictwa finansowego, zahamowanie wzrostu popularności niezależnego doradztwa finansowego a tym samym ograniczenie liczby kanałów sprzedaży produktów ubezpieczeniowych;
- zmiany dotychczasowego poziomu śmiertelności i zachorowalności;
- zachowanie się rynku kapitałowego w 2013 roku, a szczególnie GPW – zainteresowanie produktami kapitałowymi oferowanymi przez PZU jest dodatnio skorelowane z koniunkturą na rynkach kapitałowych;
- brak precyzyjnie określonego w znowelizowanej Ustawie VAT zakresu zwolnień przedmiotowych dotyczących np. usług ubezpieczeniowych, usług medycznych;

- nieznaną datę i zakres wdrożenia Dyrektywy Wypłacalność II, co może mieć wpływ na poziom wymogów kapitałowych w Grupie PZU.

7.3. Fundusze emerytalne

Do czynników ryzyka mogących mieć wpływ na wyniki spółki PTE PZU w 2013 roku należą przede wszystkim:

- utrzymujące się tendencje wzrostowe w zakresie stopy bezrobocia, które przekładają się na mniejszą liczbę członków przystępujących do OFE;
- niskie tempo wzrostu wynagrodzeń wpływające na niższą dynamikę składek odprowadzanych przez członków funduszy emerytalnych;
- zmiany w rynku pośrednictwa finansowego, zahamowanie wzrostu popularności niezależnego doradztwa finansowego a tym samym ograniczenie liczby kanałów sprzedaży;
- zmienność rentowności skarbowych papierów wartościowych uzależniona od sytuacji gospodarczej Polski i krajów Unii Europejskiej - wzrost rentowności papierów może wpłynąć na niższą wycenę lokat w zarządzaniu PZU PTE;
- zachowanie się rynku kapitałowego w 2013 roku, a szczególnie GPW – część dochodów z działalności inwestycyjnej OFE PZU jest uzależniona od trendów na tym rynku, co przekłada się na wartość aktywów i wysokość opłat pobieranych przez PTE PZU za zarządzanie.

7.4. Działalność inwestycyjna

Do czynników ryzyka mogących mieć wpływ na wyniki z działalności inwestycyjnej w 2013 roku należą przede wszystkim:

- zmienność rentowności skarbowych papierów wartościowych uzależniona od sytuacji gospodarczej Polski i krajów Unii Europejskiej - wzrost rentowności papierów może wpłynąć na niższą wycenę lokat;
- zachowanie się rynku kapitałowego w 2013 roku, a szczególnie GPW – część dochodów z działalności inwestycyjnej spółek jest uzależniona od trendów na tym rynku. Ponadto, zainteresowanie produktami kapitałowymi oferowanymi przez PZU jest dodatnio skorelowane z koniunkturą na rynkach kapitałowych;
- zmiany w rynku pośrednictwa finansowego, zahamowanie wzrostu popularności niezależnego doradztwa finansowego, a tym samym ograniczenie liczby kanałów sprzedaży oraz niższe zainteresowanie instrumentami finansowymi przez oszczędzających.

8. Stanowisko Zarządu PZU dotyczące wcześniej publikowanych prognoz wyników

Grupa PZU nie przekazywała do publicznej wiadomości prognoz wyników jednostkowych ani skonsolidowanych.

W 2012 roku opublikowano Strategię Grupy PZU na lata 2012 – 2014. W rozdziale 9.9 zawarto informacje o dotychczasowej realizacji Strategii w minionym roku.

DZIAŁALNOŚĆ GRUPY PZU W 2012 ROKU

9. Działalność, główne kierunki rozwoju i osiągnięcia głównych Spółek Grupy PZU

9.1. Rating

PZU i PZU Życie podlegają regularnej ocenie przez agencje ratingowe. Rating nadany PZU i PZU Życie jest oceną wynikającą z analizy danych finansowych, pozycji konkurencyjnej, zarządzania i strategii korporacyjnej. Rating zawiera również perspektywę ratingową (ang. *outlook*), czyli przyszłą ocenę sytuacji spółki w przypadku zaistnienia określonych okoliczności.

Na dzień wydania niniejszego Sprawozdania z działalności Grupy PZU, obie spółki posiadały długoterminowy rating kredytowy oraz rating siły finansowej (nadany przez agencję Standard & Poor's Ratings Services w dniu 16 lipca 2009 roku) na poziomie A ze stabilną perspektywą ratingową. W dniu 23 lipca 2012 roku agencja Standard & Poor's Ratings Services podtrzymała powyższy rating.

Jednocześnie, jest to jeden z najwyższych ratingów nadawanych spółkom polskim. Długoterminowy rating kredytowy w walucie lokalnej dla Polski na dzień wydania niniejszego Sprawozdania z działalności Grupy PZU to A ze stabilną perspektywą ratingową.

Poniższa tabela prezentuje ratingi nadane PZU i PZU Życie przez agencję Standard&Poor's wraz z ratingami nadanymi rok wcześniej.

Tabela 39: Rating PZU i PZU Życie

Nazwa zakładu	Rating oraz perspektywa	Data aktualizacji	Poprzedni rating oraz perspektywa	Data poprzedniej aktualizacji
PZU				
Rating siły finansowej	A /stabilna/	23 lipca 2012	A /stabilna/	22 lipca 2011
Rating wiarygodności kredytowej	A /stabilna/	23 lipca 2012	A /stabilna/	22 lipca 2011
PZU Życie				
Rating siły finansowej	A /stabilna/	23 lipca 2012	A /stabilna/	22 lipca 2011
Rating wiarygodności kredytowej	A /stabilna/	23 lipca 2012	A /stabilna/	22 lipca 2011

9.2. Ubezpieczenia majątkowe i pozostałe osobowe oraz na życie

9.2.1. Produkty ubezpieczeniowe

Ubezpieczenia majątkowe i pozostałe osobowe

PZU oferuje szeroki zakres ubezpieczeniowych produktów majątkowych i osobowych, w tym w szczególności ubezpieczenia komunikacyjne, majątkowe, osobowe, rolne oraz ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej. Na koniec 2012 roku w ofercie PZU znajdowało się ponad 200 produktów ubezpieczeniowych. Ubezpieczenia komunikacyjne stanowią najistotniejszą grupę produktów oferowanych przez PZU, zarówno pod względem liczby obowiązujących umów ubezpieczenia, jak również udziału składki przypisanej brutto w łącznej składce przypisanej brutto PZU.

W 2012 roku działania PZU były w dużej mierze skoncentrowane na poprawie rentowności portfela ubezpieczeń korporacyjnych i działaniach prosprzedażowych w ubezpieczeniach dla klientów masowych.

Produkty – klient masowy

- W marcu 2012 roku wprowadzono zmiany taryf ubezpieczeń komunikacyjnych dla klientów indywidualnych i MŚP w celu dostosowania ich do warunków rynkowych.
- W 2012 roku rozpoczęto systemową weryfikację wszystkich nowych klientów PZU w zakresie zgodności złożonego przez nich oświadczenia o dotychczasowym przebiegu ubezpieczenia Bonus-Malus z danymi zgromadzonymi w Ośrodku Informacji Ubezpieczeniowego Funduszu Gwarancyjnego.
- W związku ze zmianą od dnia 11 lutego 2012 roku ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych, UFG i PBUK oraz niektórych innych ustaw, PZU dostosował swoją działalność do zmian wynikających z nowelizacji tej ustawy poprzez zmianę m.in. wybranych OWU, informacji przekazywanych klientom oraz procedur operacyjnych.

- W zakresie ubezpieczeń majątkowych z dniem 1 lipca 2012 roku wprowadzono nową wersję ubezpieczeń mieszkaniowych PZU DOM Plus o szerszym zakresie ubezpieczanych ryzyk. W tym samym czasie ze sprzedaży wycofane zostało ubezpieczenie PZU DOM będące starszą wersją PZU DOM Plus.
- W związku z wytycznymi Komisji Europejskiej do Dyrektywy Unii Europejskiej ws. Równości Płci, z oferty PZU wycofany został jedyny produkt różnicujący składkę w zależności od płci - indywidualne ubezpieczenie dziennego świadczenia szpitalnego.
- W zakresie ubezpieczeń dla Małych i Średnich Przedsiębiorstw zmodyfikowane zostały taryfy kompleksowego ubezpieczenia PZU DORADCA w celu dostosowania ich do poziomu ryzyka, w szczególności ryzyka powodziowego.
- Ze względu na wysoką szkodowość obowiązkowych dotowanych ubezpieczeń upraw rolnych, w sezonie jesiennym 2011 roku, wprowadzone zostały zmiany w ofercie tych ubezpieczeń, mające na celu poprawę rentowności.
- Zgodnie ze zmianami w ustawodawstwie (pakiet ustaw zdrowotnych) w 2012 roku wprowadzona została nowa oferta obowiązkowych i dobrowolnych ubezpieczeń dla placówek medycznych.

Produkty – klient korporacyjny

- Zgodnie z przyjętą strategią PZU kontynuował działania mające na celu poprawę rentowności ubezpieczeń komunikacyjnych (AC i OC komunikacyjne), m.in. poprzez relatywnie restrykcyjną politykę underwritingową oraz selektywną sprzedaż kierowaną do wybranych grup Klientów. W efekcie powyższej polityki jak również na skutek działania w 2012 roku wcześniej wdrożonych zmian w taryfach składek zaobserwowano dalszą poprawę wyników technicznych.
- W obszarze ubezpieczeń majątkowych, w ramach działań związanych z dalszą poprawą rentowności i jakości portfela, utrzymano istotną rolę underwritingu poprzez:
 - selektywną sprzedaż ubezpieczeń, w tym podmiotom z branż o wysokiej szkodowości;
 - dalsze usprawnienie i specjalizację procesu selekcji, klasyfikacji i oceny ryzyka;
 - powszechne stosowanie klauzul dodatkowych i innych ograniczeń techniczno-ubezpieczeniowych zmieniających zakres ubezpieczenia.
- W ubezpieczeniach odpowiedzialności cywilnej:
 - wprowadzono zmodyfikowane produkty OC podmiotów leczniczych na skutek zmian legislacyjnych dotyczących zakresu odpowiedzialności i podwyższających sumy gwarancyjne;
 - konsekwentnie wykorzystywano narzędzia do oceny ryzyka oraz stosowano relatywnie restrykcyjne warunki ubezpieczenia i zasady kwotowania;
 - w ubezpieczeniach OC medycznych zwiększono poziom wykorzystania medycznych survey'ów ryzyka.

Produkty - ubezpieczenia finansowe

Segment klienta korporacyjnego

- W połowie 2012 roku decyzją Zarządu PZU została wstrzymana sprzedaż gwarancji dla firm realizujących kontrakty budowlane w związku z kryzysem / upadłościami na rynku budowlanym. Od tego czasu PZU prowadził jedynie sprzedaż gwarancji zabezpieczających kontrakty w innych branżach niż budowlane. Decyzja ta wpłynęła na znaczne obniżenie przypisu składki w tym produkcie w porównaniu do osiągniętego w roku poprzednim.
- W zakresie ubezpieczeń kredytu bankowego w 2012 roku nastąpił wzrost przypisu składki związany przede wszystkim z ubezpieczeniem całego portfela udzielanych przez PKO BP SA kredytów hipotecznych. Pod koniec 2012 roku podpisana została także nowa generalna umowa ubezpieczenia spłaty kredytów hipotecznych do momentu ustanowienia hipoteki z ING Bankiem Śląskim SA.

Rozpoczęto również prace związane z nowymi produktami, m.in. ubezpieczeniem ryzyka spłaty leasingu do momentu ustanowienia hipoteki oraz ubezpieczeniem ryzyka spłaty leasingu w zakresie brakującego wkładu własnego leasingobiorcy.

Produkty - ubezpieczenia bankowe

Segment klienta masowego

- W 2012 roku kontynuowano współpracę z dotychczasowymi partnerami biznesowymi, będącymi wiodącymi bankami na rynku polskim – m.in. PKO BP SA, ING Bank Śląski SA, Bank Millennium SA, BGŻ SA. Uzupełniono też ofertę o nowe ubezpieczenia dodawane do produktów bankowych, m.in.: programy ochronne do kart płatniczych oraz ubezpieczenia budynków i lokali mieszkalnych dodawane do kredytów i pożyczek hipotecznych.
- Kontynuowano współpracę z kontrahentami posiadającymi duże bazy klientów lub obsługującymi płatności masowe oraz rozpoczęto negocjacje z nowymi partnerami m.in. firmami teleinformatycznymi, zakładami energetycznymi, sieciami handlowymi. W jej ramach wprowadzono szereg nowych, wyspecjalizowanych ubezpieczeń, m.in. ubezpieczenia telefonów komórkowych i notebooków, ubezpieczenia ryzyka spłaty zadłużenia w przypadku utraty pracy.

Ubezpieczenia na życie

Rok 2012 był rokiem dostosowywania oferty produktowej PZU Życie do coraz większych oczekiwań klientów, dużej konkurencji produktowej oraz zmieniającej się sytuacji prawnej. Jedną z istotniejszych zmian była odpowiedź na wyrok Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej z dnia 1 marca 2011 roku oraz ustawy z 14 grudnia 2012 roku o zmianie ustawy o działalności ubezpieczeniowej, PZU Życie dostosował się do zmian przepisów prawa, poprzez modyfikację stawek taryfowych i wyeliminowanie podziału na płeć.

Produkty - ubezpieczenia grupowe

Od 1 stycznia 2012 roku przeprowadzono retaryfikację grupowego ubezpieczenia typ P Plus w związku z czym wdrożono:

- nowe poziomy taryfikacji, zwiększające elastyczność cenową oferty oraz usystematyzowano wysokości rabatów i zróżnicowanie prowizji;
- nowe dodatkowe grupowe ubezpieczenie prawa do indywidualnego kontynuowania ubezpieczenia z trzema typami gwarancji kontynuacji, zróżnicowanymi pod względem wysokości składki za prawo do kontynuacji w ubezpieczeniu grupowym oraz w fazie kontynuacji. Dzięki wprowadzeniu nowej gwarancji kontynuacji każda nowo zawierana umowa grupowego ubezpieczenia pracowniczego typ P Plus, począwszy od dnia 1 stycznia 2012 roku, ma prawo do kontynuacji;
- zmiany w ofercie grupowego ubezpieczenia pracowniczego typ P Plus dedykowanej dla sektora MŚP PZU Ochrona Plus (m.in.: dodanie do oferty ubezpieczenia dodatkowego gwarancji kontynuacji we wszystkich pakietach ochronnych).

W 2012 roku rozpoczęto również:

- intensywne działania mające na celu zwiększenie zainteresowania wśród pracodawców / ubezpieczających ofertą ubezpieczeń dodatkowych;
- zwiększenie indywidualizacji oferty grupowej poprzez uelastycznienie i rozwój systemu produktowego;
- wykorzystanie Klubu PZU Pomoc w Życiu do zaoferowania usług *assistance* oraz programów rabatowych.

Produkty - ubezpieczenia indywidualne

W obszarze rozwoju ubezpieczeń indywidualnych, największym sukcesem 2012 roku było rozszerzenie oferty PZU Życie o nowy produkt - Indywidualne Konto Zabezpieczenia Emerytalnego („IKZE”). IKZE to produkt, który daje możliwość dobrowolnego oszczędzania na emeryturę i skorzystania z ulgi podatkowej w corocznym zeznaniu

podatkowym. Oszczędzający na IKZE może odliczyć od podstawy opodatkowania wpłaty na IKZE w wysokości do 4 proc. podstawy wymiaru składki na ubezpieczenie emerytalne za ubiegły rok. IKZE jest oferowane przez kilka różnych instytucji finansowych, ale ramy produktu są regulowane przez ustawę o IKE znowelizowaną 1 stycznia 2012 roku. Na koniec 2012 roku PZU Życie był zdecydowanym liderem sprzedaży IKZE w Polsce, w znacznym stopniu przewyższając liczbą Klientów pozostałych ubezpieczycieli.

Ze względu na silnie akcentowaną w 2012 roku niepewność dotyczącą stabilności rynków finansowych i gospodarek państw wielu krajów, PZU Życie obserwował i w dalszym ciągu obserwuje rosnący wśród Klientów trend zainteresowania tradycyjnymi ubezpieczeniami na życie o charakterze ochronnym lub ochronno-oszczędnościowym. Dlatego też sprzedaż klasycznych ubezpieczeń takich jak „PZU Ochrona życia” lub „PZU Twoja Ochrona” istotnie wzrosła w 2012 roku w stosunku do lat poprzednich.

W 2012 roku kontynuowana była sprzedaż Indywidualnego ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym Plan na Życie, jednakże z uwagi na pojawiający się na rynku „czarny PR” dotyczący oferowania produktów z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym (tzw. *unit-linked*) w kanale bancassurance oraz dyskusje dotyczące konstrukcji tego typu produktów (m.in. w zakresie opłat likwidacyjnych), wyniki sprzedaży produktów inwestycyjnych typu *unit-linked* mogą wskazywać na pojawiającą się wśród Klientów ostrożność w podejmowaniu decyzji inwestycyjnych.

W 2012 roku, nadal dużym zainteresowaniem cieszyły się natomiast produkty strukturyzowane. Z powodzeniem przeprowadzono 12 kolejnych subskrypcji ubezpieczenia strukturyzowanego Świat Zysków. Produkt ten, oparty o zróżnicowane strategie inwestycyjne i pozwalający w nowoczesny sposób dywersyfikować ryzyko własnego portfela inwestycyjnego, stał się istotnym elementem oferty inwestycyjnej PZU Życie. W związku z ciągłymi zmianami na rynkach finansowych proponowane w ramach produktu Świata Zysków strategie inwestycyjne ciągle ulegają zmianie, aby jak najlepiej dopasować się do aktualnych potrzeb Klientów. Dzięki temu liczba subskrypcji Świata Zysków została zwiększona w omawianym roku do 12, w porównaniu do 6 subskrypcji przeprowadzonych rok wcześniej. Ponadto, czas trwania danej subskrypcji został skrócony. Ubezpieczenie jest w stałej ofercie PZU Życie i regularnie planowane są emisje kolejnych wersji produktu.

Produkty - ubezpieczenia bankowe

Segment ubezpieczeń grupowych i kontynuowanych oraz indywidualnych

W 2012 roku w segmencie ubezpieczeń inwestycyjnych główny nacisk został położony na produkty typu *unit-linked* oraz ubezpieczenia strukturyzowane. Konsekwentnie realizowana była dotychczasowa polityka wobec produktów typu polisolokata, których możliwość dystrybucji od kilku lat jest sukcesywnie ograniczana (w ofercie był jedynie produkt z Bankiem Millennium oraz przeprowadzono jeden okres oferowania we współpracy z PKO BP SA). Z uwagi na pojawiające się zalecenia organów nadzoru dotyczące inwestycyjnych ubezpieczeń bancassurance przeprowadzono szereg modyfikacji istniejących produktów.

Kontynuowana sprzedaż Wielowalutowego Programu Inwestycyjnego wprowadzonego pod koniec 2011 roku z Bankiem Millennium spotkała się bardzo dużym zainteresowaniem zarówno wśród sprzedawców jak i klientów. Pozostałe produkty *unit-linked* oferowane z tym bankiem zostały wycofane z oferty. W drugiej połowie roku przy okazji prac nad modyfikacją dwóch grupowych produktów typu *unit-linked* oferowanych we współpracy z Deutsche Bank PBC udało się znacząco poprawić sprzedaż, jednak oba produkty w związku z wątpliwościami organów nadzoru, decyzją Zarządu zostały wycofane z oferty.

Kontynuując współpracę z Bankiem Handlowym w Warszawie przeprowadzono zostało 10 okresów subskrypcji Indywidualnego Inwestycyjnego Ubezpieczenia na Życie, z których część była oferowana w nowej wersji: *autocall* (opcja wcześniejszego dożycia).

W drugiej połowie roku miało miejsce wdrożenie grupowego ubezpieczenia strukturyzowanego z ING Bankiem Śląskim. Z uwagi na budzącą wątpliwość grupową formę ubezpieczenia po pierwszej subskrypcji wstrzymano wdrożenie.

Ponadto, zdecydowano o wstrzymaniu ofertowania grupowych produktów inwestycyjnych (z wyłączeniem polisolokat) i rozpoczęto rozmowy z dotychczasowymi partnerami nad wznowieniem oferowania produktów w formie indywidualnej w oparciu o umowy agencyjne.

W zakresie ubezpieczeń ochronnych w 2012 roku nawiązano współpracę z Idea Expert SA (dawniej PDK SA) o ubezpieczenie na życie do kredytów hipotecznych oraz skoncentrowano się na utrzymaniu portfela ubezpieczeń i pracach związanych z planowanymi wdrożeniami ubezpieczeń dla klientów *consumer finance* oraz bankowości hipotecznej.

Produkty - ubezpieczenia zdrowotne

Segment ubezpieczeń grupowych i kontynuowanych

W 2012 roku kontynuowano rozwój oferty produktowej opartej o model rozliczeń „*fee for service*” za sprawą świadczeniodawcy medycznego i dostawcy usług medycznych PZU Pomoc SA. Liczba partnerów medycznych współpracujących z PZU Pomoc SA w ramach modelu „*fee for service*” przekroczyła w tym okresie liczbę 800 placówek.

W I kwartale 2012 roku wprowadzono do oferty PZU Życie nowatorskie i pierwsze na polskim rynku, komplementarne ubezpieczenie zdrowotne z zakresu refundacji leków – PZU ubezpieczenie lekowe. Produkt ten został zorganizowany we współpracy z Grupą PELION i pozwala znacząco obniżyć koszty zakupu leków na receptę.

Jednocześnie, z końcem roku 2012 wycofano ze sprzedaży indywidualne ubezpieczenie szpitalne Opieka Medyczna.

Ogólne warunki ubezpieczeń

Ogólne warunki ubezpieczeń zamieszczone są na stronie internetowej PZU (www.pzu.pl) oraz dostępne są w poszczególnych placówkach PZU. Zgodnie z Ustawą o działalności ubezpieczeniowej ogólne warunki ubezpieczenia powinny być dostarczone ubezpieczającemu przed zawarciem umowy ubezpieczenia.

Zgodnie z Regulaminem Zarządu PZU i PZU Życie ustalenie taryf składek ubezpieczeń obowiązkowych i dobrowolnych oraz ogólnych warunków ubezpieczeń dobrowolnych podejmowane jest w formie uchwały.

Umowy ubezpieczenia przekraczające 25% łącznej wysokości RTU i kapitału własnego

W okresie 12 miesięcy zakończonym 31 grudnia 2012 roku PZU ani PZU Życie nie zawarły umowy ubezpieczenia na sumę ubezpieczenia od pojedynczego ryzyka na udziale własnym przekraczającą 25% łącznej wysokości rezerw techniczno-ubezpieczeniowych i kapitału własnego.

9.2.2. Kanały dystrybucji

Grupa PZU posiada również największą spośród polskich ubezpieczycieli sieć placówek sprzedażowo-usługowych.

Ubezpieczenia majątkowe i pozostałe osobowe

Organizacja sieci sprzedaży PZU ma na celu zagwarantowanie utrzymania wysokiej efektywności sprzedaży, przy jednoczesnym zapewnieniu wysokiej jakości świadczonych usług. Osiągnięte jest to poprzez dwuwymiarową organizację sprzedaży:

- podział wg kanałów dystrybucji;
- segmentację klientów.

Poniżej zaprezentowano główne kanały dystrybucji:

- Agenci na wyłączność
 - własna sieć agencyjna PZU na koniec 2012 roku składała się z 318 agentów biurowych, 5.710¹³ agentów terenowych oraz 23 Agencji Partnerskich, w ramach których agenci prowadzą stacjonarne placówki;
 - w 2012 roku zostało zrekrutowanych 1.078 agentów;
 - poprzez kanał agencyjny realizowana jest głównie sprzedaż w kanale klienta masowego wszystkich rodzajów ubezpieczeń, a w szczególności komunikacyjnych i majątkowych.
- Multiagencje
 - 2.511¹⁴ agentów współpracujących z kilkoma zakładami ubezpieczeń realizuje głównie sprzedaż dla Klienta masowego;
 - sprzedaż w tym kanale dotyczy wszystkich rodzajów ubezpieczeń, a w szczególności komunikacyjnych i majątkowych.
- Brokerzy ubezpieczeniowi
 - z ok. 850 brokerami ubezpieczeniowymi współpracuje w szczególności Pion Klienta Korporacyjnego.
- Pracownicy PZU
 - ok. 470 pracowników PZU we własnych placówkach w szczególności dokonują sprzedaży ubezpieczeń Klientowi Korporacyjnemu.
- Bancassurance
 - w 2012 roku PZU współpracował z 9 bankami oraz z 3 partnerami strategicznymi posiadającymi duże bazy klientów lub obsługującymi płatności masowe (telekomy, linie lotnicze);
 - sprzedaż w ramach tego kanału w zakresie ubezpieczeń majątkowych dotyczy głównie ubezpieczeń powiązanych z produktem bankowym lub usługą podstawową partnera strategicznego.
- Direct
 - poprzez kontakt telefoniczny oraz Internet realizowana jest sprzedaż Klienta Masowego.

Ubezpieczenia na życie

PZU Życie prowadzi dystrybucję ubezpieczeń za pomocą zarówno sieci własnej jak i sieci agencyjnej. Dodatkowo, wykorzystywane są nowoczesne i popularne na polskim rynku kanały dystrybucji, jak kanał bankowy czy sprzedaż bezpośrednia (mailing). Kluczowymi kanałami dystrybucji są:

- Pracownicy PZU – ubezpieczenia grupowe
 - pracownicy PZU Życie, których kluczowym zadaniem jest sprzedaż oraz utrzymanie portfela ubezpieczeń grupowych;
 - sprzedaż ubezpieczeń grupowych realizowana jest również przy współpracy sieci brokerów.
- Agenci na wyłączność
 - według stanu na koniec 2012 roku sprzedaż indywidualnych oraz grupowych ubezpieczeń na życie była prowadzona poprzez sieć niemal 2,2 tys. agentów wyłącznych i 167 Menedżerów Zespołów Sprzedażowych, zarządzaną przez Dyrektorów Sprzedaży w ramach 36 Jednostek Sprzedaży Agencyjnej zgrupowanych w ramach 5 regionów;

¹³ łącznie z dealerami współpracującymi z PZU na podstawie umowy wyłącznej (153)

¹⁴ łącznie z dealerami współpracującymi z PZU na podstawie umowy multiagencyjnej (996)

- Pracownicy PZU
 - sieć wspólnych placówek PZU i PZU Życie, które oprócz funkcji obsługowych pełnią też funkcje sprzedażowe, w szczególności w zakresie ubezpieczeń indywidualnych oraz indywidualnie kontynuowanych;
- Bancassurance
 - sieć banków, we współpracy z którymi PZU Życie dystrybuuje szeroką gamę produktów inwestycyjnych oraz produktów ochronnych;
- Direct
 - kanał dystrybucji wykorzystywany do pozyskiwania klientów ubezpieczeń indywidualnie kontynuowanych (w tym dosprzedaży ubezpieczeń dodatkowych).

9.2.3. Likwidacja szkód i świadczeń

Zgłoszenia szkody lub roszczenia można dokonać:

- za pośrednictwem Internetu;
- telefonicznie za pośrednictwem Infolinii Grupy PZU;
- osobiście w wybranym Oddziale Grupy PZU lub warsztacie należącym do Sieci Naprawczej PZU;
- na piśmie (wysłane pocztą tradycyjną, pocztą elektroniczną, faxem).

Proces likwidacji świadczeń realizowany jest dzięki 9 centrom likwidacji szkód usytuowanych na terenie całego kraju. Przy procesie opartym w większości na informacji elektronicznej (w postaci obrazów dokumentów i danych z systemów operacyjnych) oraz odmiejszczeniu obsługi od zamieszkania ubezpieczonego / zdarzenia, zastosowano model równego obciążenia pracą poszczególnych jednostek likwidacyjnych.

PZU od kilku lat aktywnie prowadzi działania mające na celu ograniczenie szeroko pojętej przestępczości ubezpieczeniowej. W tym celu m.in. prowadzone są analizy powiązań pomiędzy danymi w systemach operacyjnych PZU oraz Ośrodka Informacji UFG. Ponadto, prowadzone są weryfikacje kosztorysów w oparciu o wystandaryzowane procedury mające na celu ograniczenie nieefektywności.

W 2012 roku, w ramach usprawniania procesu likwidacji szkód komunikacyjnych, przeprowadzono następujące działania:

- dokonano optymalizacji kosztowej poprzez scentralizowanie obsługi roszczeń o pojazd zastępczy;
- scentralizowano obsługę rejestracji zleceń weryfikacji kosztów naprawy pojazdów;
- uruchomiono automatyczny losowy przydział szkód do likwidatora prowadzącego zlokalizowanego w jednym z 9 centr likwidacji świadczeń;
- wprowadzono automatyczną kontrolę kosztorysów sporządzanych przez zakłady naprawcze i przesyłanych poprzez Platformę Komunikacji Szkodowej (usługa Eurotax Audit);
- wprowadzono kontrolę kosztorysów napraw pojazdów sporządzanych przez zakłady naprawcze (usługa firmy Control Expert);
- wprowadzono uproszczony proces likwidacji szkód szybowych.

W ramach likwidacji szkód majątkowych w 2012 roku zaszły następujące zmiany:

- przeprowadzono kolejny etap integracji systemów eksperckich, których celem jest m.in. weryfikacja rachunków/kosztorysów zewnętrznych, z systemem operacyjnym do likwidacji szkód;
- obniżono średnią wysokość szkody w substancji budowlanej m.in. poprzez dostosowanie założeń do obecnie wykorzystywanych technologii stosowanych przy naprawie szkody;
- wdrożono nowe wersje procedur likwidacji szkód majątkowych i OC;
- wdrożono kompleksowy dokument „Standardy likwidacji szkód majątkowych Klientów Korporacyjnych („KK”) – etapy procesu likwidacji szkody” w celu optymalizacji wysokości wypłacanych i odzyskiwanych (regresy) odszkodowań w szkodach KK oraz zmniejszanie ryzyka powstania szkody w przyszłości poprzez m.in. przekazywanie odpowiednich informacji do underwritingu Pionu KK;

- przeprowadzono pilotaż w zakresie uproszczonej likwidacji szkód uprawowych, co pozwoli na skrócenie czasu likwidacji zakwalifikowanych do niej szkód o około 10 dni.

W ramach likwidacji szkód osobowych przeprowadzono następujące działania:

- rozszerzono Program Bezpłatnej Rehabilitacji, która polega na współpracy w zakresie świadczenia usług orzecznich i rehabilitacyjnych z placówkami medycznymi na terenie całego kraju;
- zautomatyzowano komunikację z dostawcami usług orzecznich w szkodach OC oraz szkodach i świadczeniach NW. Aktualnie wymiana informacji/danych ze wszystkimi 4 dostawcami odbywa się automatycznie – systemowo;
- wdrożono masową wysyłkę korespondencji z systemu likwidacji szkód.

W 2012 roku, w ramach usprawniania procesu likwidacji świadczeń, przeprowadzono następujące działania:

- uruchomienie usługi Infolinia PZU 24 dla świadczeń PZU Życie;
- zautomatyzowano komunikację z dostawcami usług orzecznich w szkodach OC oraz szkodach i świadczeniach NW. Aktualnie wymiana informacji/danych ze wszystkimi 4 dostawcami odbywa się automatycznie – systemowo;
- wdrożono masową wysyłkę korespondencji z systemu likwidacji szkód / świadczeń;
- zintegrowano system do obsługi ubezpieczeń grupowych (m.in. wykorzystywany przez pracodawców / ubezpieczających) z systemem likwidacji szkód / świadczeń, co m.in. umożliwiło wprowadzenie zautomatyzowanej likwidacji świadczeń niektórych świadczeń.

Dzięki powyżej opisanym działaniom średni czas likwidacji świadczenia w 2012 roku względem poprzedniego roku został skrócony:

- w PZU o ok. 4,5 dnia i wyniósł 15,65 dnia, w tym w ubezpieczeniach komunikacyjnych wyniósł: 18,78 dnia dla OC i 15,34 dnia dla AC,
- natomiast w PZU Życie o ok. 0,4 dnia i wyniósł 4,6 dnia.

9.3. Ubezpieczenia emerytalne

Kluczowym projektem, rozpoczętym jeszcze w 2011 roku i kontynuowanym w PTE PZU w 2012 roku był projekt IKZE. Wskutek zmian ustawowych, powszechne towarzystwa emerytalne znalazły się w grupie podmiotów uprawnionych od dnia 1 stycznia 2012 roku do prowadzenia indywidualnych kont zabezpieczenia emerytalnego (IKZE) i oferowania w tym zakresie usług finansowych dla klientów, związanych z oszczędzaniem na przyszłą emeryturę. Działania w tym zakresie są realizowane za pośrednictwem utworzonego przez PTE PZU Dobrowolnego Funduszu Emerytalnego PZU. PTE PZU znalazło się w gronie pierwszych podmiotów na rynku, któremu KNF zezwolił na prowadzenie działalności w tym zakresie (decyzja z dnia 22 listopada 2011 roku udzielająca zezwolenia na utworzenie Dobrowolnego Funduszu Emerytalnego PZU „DFE PZU”), zatwierdzając tym samym statut funduszu. Zarządzany przez PTE PZU fundusz został - jako pierwszy podmiot w tym segmencie rynku - wpisany do Rejestru Funduszy w dniu 12 stycznia 2012 roku uzyskując możliwość rozpoczęcia działalności operacyjnej. DFE PZU szybko osiągnął pozycję jednego z liderów w segmencie rynku dobrowolnych ubezpieczeń emerytalnych oraz został liderem pod względem wypracowanej stopy zwrotu. Oferowany przez PTE PZU w ramach III filaru ubezpieczeń emerytalnych nowy produkt pozwala na skorzystanie z ulgi podatkowej w podatku dochodowym od osób fizycznych dla osób, które dokonają wpłat na IKZE, do wysokości rocznego limitu określonego przez ustawodawcę. PTE PZU koncentrował się na realizacji działań prosprzedażowych i edukacyjnych, zachęcających do zasileń rachunków.

Na koniec 2012 roku DFE PZU prowadził 121,6 tys. rachunków IKZE, a aktywa DFE PZU na dzień 31 grudnia 2012 roku wyniosły 3,4 mln zł. Sprzedaż IKZE w DFE PZU prowadzona jest przy współpracy z PZU CO, który jest dystrybutorem tego produktu. DFE PZU został liderem rynku wśród dobrowolnych funduszy prowadzonych przez powszechne towarzystwa emerytalne. W pierwszym roku działalności na rynku IKZE zadebiutowało 30 instytucji finansowych oferujących swoim klientom nowy produkt. Wynik sprzedaży osiągnięty przez DFE PZU w roku 2012 uplasował fundusz wśród trzech największych instytucji finansowych prowadzących IKZE. Dysponując dużym doświadczeniem na rynku kapitałowych produktów emerytalnych oraz wysokokwalifikowaną kadrą zarządzającą,

jak również mając na uwadze ugruntowaną i stabilną pozycję na rynku, potwierdzoną otrzymaniem prestiżowych nagród i wyróżnień (m.in. Investment & Pensions Awards dla najlepiej zarządzanego funduszu emerytalnego w Europie Środkowej i Wschodniej w 2010 roku), PTE PZU będzie rozwijać działalność w tym zakresie, aby zapewnić klientom możliwość skorzystania z bezpiecznego sposobu pomnażania środków zgromadzonych zarówno w OFE PZU, jak i w DFE PZU.

Działając w interesie członków OFE PZU, Zarząd PTE PZU postanowił zmienić bank pełniący funkcję Depozytariusza, którym został ING Bank Śląski SA, uzyskując w dniu 18 listopada 2011 roku zezwolenie KNF. Pierwszym dniem pełnienia funkcji przez ING Bank Śląski SA był 14 styczeń 2012 roku. Dokonana zmiana – przy zachowaniu dotychczasowych standardów obsługi i bezpieczeństwa środków powierzonych przez członków OFE PZU - pozwoliła na znaczne ograniczenie wysokości opłat ponoszonych na rzecz Depozytariusza z tytułu przechowywania aktywów OFE PZU. Spadek kosztów za przechowywanie aktywów wyniósł 32,8% przy średnim wzroście aktywów o 5,4%, wpływając tym samym na zwiększenie środków pozostających na rachunkach członków OFE PZU, jak również Oszczędzających na IKZE, gdyż bank ten pełni również funkcję Depozytariusza dla DFE PZU.

W 2013 roku PTE PZU zamierza nadal aktywnie uczestniczyć w procesie konsultacji propozycji zmian przepisów prawa w zakresie ubezpieczeń emerytalnych, wskazując na argumenty oraz rozwiązania służące przede wszystkim zabezpieczeniu interesów klientów otwartych funduszy emerytalnych oraz rozwojowi rynku ubezpieczeń emerytalnych. Opinie w tym zakresie będą przekazywane tak jak dotychczas, tj. poprzez forum Izby Gospodarczej Towarzystw Emerytalnych, jak też Polskiej Konfederacji Pracodawców Prywatnych „Lewiatan”.

9.4. Fundusze inwestycyjne

Według stanu na koniec 2012 roku TFI PZU posiadał w swojej ofercie 25 funduszy i subfunduszy, z czego 16 jest oferowane również Klientom spoza Grupy PZU. W 2012 roku przybyło 5 nowych funduszy zamkniętych spośród których 2 (PZU FIZ Medyczny oraz PZU FIZ Forte) oferowane są Klientom zewnętrznym.

Wartość aktywów netto funduszy inwestycyjnych zarządzanych przez TFI PZU wyniosła na koniec 2012 roku 15.363,5 mln zł (wzrost o 186,9% w stosunku do końca 2011 roku). TFI PZU pod kątem wartości aktywów netto zajął I miejsce na rynku z udziałem 10,5%. Wzrost ten wynikał m.in. z:

- wprowadzenia strategii inwestycyjnej, w wyniku czego spółki Grupy PZU (głównie PZU i PZU Życie), poprzez wniesienie aportem lub wpłatami bezpośrednimi, przekazały w zarządzanie TFI PZU część środków (szerzej opisano w rozdziale 2.3.1 skonsolidowanego sprawozdania finansowego Grupy PZU);
- wprowadzenia do oferty nowych funduszy inwestycyjnych zamkniętych i przeprowadzenie emisji certyfikatów;
- rozszerzenie sieci dystrybucji;
- bardzo dobrych wyników inwestycyjnych wypracowywanych przez zarządzających funduszami.

Tabela 40: Stopa zwrotu z funduszy

Fundusze	Stopa zwrotu* w okresie 30 grudnia 2011 - 28 grudnia 2012	Stopa zwrotu* w okresie 31 grudnia 2010 - 30 grudnia 2011
PZU Zrównoważony	24,52%	(17,41)%
PZU Akcji Małych i Średnich Spółek	22,81%	(23,87)%
PZU Akcji NOWA EUROPA	22,16%	(20,69)%
PZU Akcji KRAKOWIAK	20,47%	(26,21)%
PZU Stabilnego Wzrostu MAZUREK	17,12%	(7,96)%
PZU Papierów Dłużnych POLONEZ	15,85%	12,63%
PZU Akcji Spółek Dywidendowych	15,42%	(23,79)%
PZU Dłużny Rynków Wschodzących	14,72%	1,78%
PZU Akcji Rynków Wschodzących	11,71%	(13,74)%
PZU Akcji Rynków Rozwiniętych	11,31%	1,37%
PZU SEJF+	7,09%	1,40%
PZU Gotówkowy	6,33%	4,47%
PZU Energia Medycyna Ekologia	4,62%	27,65%
PZU FIO Ochrony Majątku	4,52%	2,83%

* Prezentowany wynik historyczny nie uwzględnia podatku od zysków kapitałowych (tzw. podatku Belki) oraz opłat manipulacyjnych. Tabela opłat dostępna jest na stronie pzu.pl, w siedzibie TFI PZU (al. Jana Pawła II 24 w Warszawie) oraz w miejscach zbywania i odkupywania jednostek uczestnictwa.

Znaczna część środków pozyskiwana przez TFI PZU to aktywa spółek z Grupy PZU (na koniec grudnia 2012 roku 78,5% aktywów zgromadzonych we wszystkich funduszach i subfunduszach zarządzanych przez TFI PZU). Są to zarówno portfele PZU i PZU Życie stanowiące pokrycie rezerw techniczno – ubezpieczeniowych, jak i środki pozyskane za pośrednictwem ubezpieczeń inwestycyjnych typu *unit-linked*. W przypadku tych drugich, Klienci mają możliwość wyboru funduszy z szerokiej oferty TFI PZU.

Pozostałe kanały dystrybucji to:

- Sprzedaż bezpośrednia
 - w kanale sprzedaży bezpośredniej wiodące są Pracownicze Programy Emerytalne (III filar). Poprzez istniejące i nowe programy pozyskano blisko 47% całości sprzedaży netto (bez uwzględnienia aktywów Grupy PZU).
- Kanał zewnętrzny
 - stanowi ok. 45% sprzedaży netto (z wyłączeniem aktywów Grupy PZU);
 - w 2012 roku dokonano rewitalizacji dotychczasowej sieci, w tym m.in. rozpoczęto współpracę z nowymi dystrybutorami. Udział sprzedaży nowo pozyskanych dystrybutorów wyniósł około 15% z całości pozyskanych z rynku aktywów.

Rok 2012 to czas intensywnej pracy w obszarze sprzedaży, *public relations* i marketingu. Do kluczowych działań w tym okresie należy zaliczyć:

- zakończenie prac nad uruchomieniem zdalnego kanału dystrybucji – platformy internetowej i systemu IVR do składania zleceń;
- rozpoczęcie prac nad uruchomieniem programu lojalnościowego PZU Inwestor;
- udział TFI PZU jako partnera w wielu przedsięwzięciach tj. Forum Zarządzania Aktywami, Konferencja Private Banking 2012, Europejski Kongres Gospodarczy - Katowice 2012, Forum Ekonomiczne w Krynicy, V Forum Inwestycyjne w Tarnowie, Kongres Zarządów Spółek Giełdowych, Kongres Bankowości Detalicznej;
- przeprowadzenie kampanii reklamowej w Internecie promującej możliwość zdalnego otwierania rejestrów poprzez platformę internetową i IVR;

- wzmocnienie wizerunku TFI PZU w prasie – w tym przeprowadzenie dużej kampanii promocyjnej w grudniu 2012 roku;
- uzyskanie bardzo dobrej oceny niezależnej firmy analitycznej Analizy Online dla PZU Gotówkowy, PZU Papierów Dłużnych POLONEZ oraz PZU Energia Medycyna Ekologia (4* w opracowanym ratingu);
- wyróżnienie zarządzającego PZU Papierów Dłużnych POLONEZ nagrodą Gazety Giełdy PARKIET „Złoty Portfel” za bardzo dobre wyniki inwestycyjne w 2011 roku;
- zmiana nazwy i polityki inwestycyjnej subfunduszu PZU Bezpiecznego Inwestowania, na PZU SEJF+;
- uruchomienie funduszy zamkniętych - PZU FIZ Nieruchomości 3, PZU FIZ Aktywów Niepublicznych BIS 2, PZU FIZ Aktywów Niepublicznych BIS 1;
- uruchomienie funduszu inwestycyjnego zamkniętego - PZU FIZ Medycznego i PZU FIZ Forte oraz przeprowadzenie emisji certyfikatów;
- wdrożenie Pracowniczego Programu Emerytalnego m.in. w firmach:
 - GRUPA PHN,
 - PGNiG Energia Oddział Obrotu Energią,
 - Zakłady Azotowe w Tarnowie-Mościcach S.A. (obecnie Grupa Azoty),
 - ZAK S.A. (obecnie Grupa Azoty),
 - Totalizator Sportowy Sp. z o.o.
- pozyskanie do współpracy nowych dystrybutorów: BRE WM SA, Deutsche Bank SA, DM BOŚ SA, DM PKO BP SA;
- pozyskanie do współpracy kluczowych partnerów w zakresie przyjmowania zapisów na certyfikaty inwestycyjne podczas ich emisji: CDM Pekao SA, Raiffeisen Bank Polska SA, DM PKO BP SA;
- rozszerzenie współpracy z AEGON TU na Życie SA o możliwość lokowania środków w PZU Energia Medycyna Ekologia oraz PZU Papierów Dłużnych POLONEZ;
- nawiązanie współpracy w zakresie lokowania środków w fundusze inwestycyjne zarządzane przez TFI PZU z:
 - TU EUROPA SA oraz TU na Życie EUROPA SA;
 - AXA Życie TU SA;
 - Funduszem Górnośląskim SA;
 - Tower Inwestycje Sp. z o.o.;
 - Ogrodowa – Inwestycje Sp. z o.o.;
 - Przedsiębiorstwem Produkcyjno – Handlowym „TEMAR” sp. j.

9.5. Struktura organizacyjna

Struktura organizacyjna PZU i PZU Życie z perspektywy zarządczej opiera się na funkcjonalnej i terytorialnej koordynacji zadań. W ramach funkcjonalnej koordynacji w PZU i PZU Życie wydzielone są pion i obszary funkcjonalne koordynujące określone funkcje, takie jak marketing, zarządzanie sprzedażą w poszczególnych segmentach klientów, likwidacja szkód i świadczeń, zarządzanie siecią placówek, pion operacji, pion finansowy, pion HR, pion inwestycji oraz pion i obszary funkcjonalne odpowiedzialne za realizację funkcji wsparcia. Terytorialna koordynacja realizowana jest przez struktury terenowe (oddziały regionalne oraz właściwe struktury pionów funkcjonalnych, w tym jednostki specjalistyczne). Znacząca część struktur na każdym poziomie organizacyjnym (centrala, jednostki specjalistyczne, oddziały regionalne, oddziały PZU) jest w pełni zintegrowana i realizuje swoje funkcje na rzecz PZU i PZU Życie.

Według stanu na dzień 31 grudnia 2012 roku strukturę organizacyjną PZU i PZU Życie tworzą następujące jednostki organizacyjne:

- centrala – wspomagająca Zarząd PZU w zakresie zarządzania działalnością spółek i koordynacji działań w ramach Grupy PZU; opracowuje założenia oraz kierunki rozwoju działalności i organizacji spółek

Grupy PZU, stanowi centrum planowania i zarządzania poprzez wyznaczanie celów biznesowych, definiowanie strategii i koordynację jej wdrażania;

- jednostki specjalistyczne - wyspecjalizowane centra operacyjne realizujące swoje zadania na rzecz spółek lub na wydzielonym obszarze kraju w zakresie: *Contact Center*, operacji ubezpieczeniowych, likwidacji szkód i świadczeń; operacji księgowych (ubezpieczeniowych i pozaubezpieczeniowych); operacji kadrowo-płacowych; operacji windykacyjnych; ubezpieczeń finansowych; wsparcia administracyjnego;
- oddziały regionalne wraz z siecią oddziałów PZU – punktów bezpośredniej, kompleksowej obsługi Klienta w zakresie ubezpieczeń majątkowych i życiowych.

Zaznaczyć należy, że część działalności realizowana jest poprzez spółki zależne (m.in. PZU Pomoc SA – w zakresie likwidacji szkód oraz PZU Asset Management – w zakresie zarządzania portfelem inwestycyjnym) oraz *outsourcing*.

W strukturze organizacyjnej PZU i PZU Życie występują komitety – organy kolegialne o kompetencjach decyzyjnych oraz opiniotwórczych.

W ramach optymalizacji struktury organizacyjnej, w tym także dostosowywania do strategii biznesowej oraz zmieniających się warunków otoczenia, w 2012 roku przeprowadzono następujące, kluczowe zmiany organizacyjne:

- przekształcenie pionu marketingu, poprzez włączenie do niego obszaru zarządzania produktami ubezpieczeniowymi;
- reorganizacja zarządzania kanałami sprzedaży – podejście *per* kanał sprzedaży;
- utworzenie pionu inwestycji;
- utworzenie pionu ubezpieczeń zdrowotnych PZU Życie;
- dalsza centralizacja operacji ubezpieczeniowych (likwidacja 5 jednostek zajmujących się operacjami ubezpieczeniowymi - obecnie 2 centra) w PZU;
- unifikacja (PZU i PZU Życie) centrów odpowiedzialnych za księgowość ubezpieczeniową;
- centralizacja obsługi finansowej struktur terenowych realizowanych na poziomie oddziałów regionalnych na poziom właściwych struktur w centrali oraz jednostek specjalistycznych;
- utworzenie pionu HR;
- centralizacja operacji kadrowych i utworzenie centrum kadrowo-płacowego (w miejsce centrum płacowego i rozproszonych – na poziomie oddziałów regionalnych – funkcji kadrowych).

9.6. Obszar IT

Działania realizowane w 2012 roku w obszarze IT zostały oparte na m.in. na poniższych założeniach:

- długofalowy plan rozwoju aplikacji obsługujących najważniejsze obszary biznesowe realizowany w oparciu o uzgodnioną z biznesem strategię architektury IT;
- proces zarządzania wydaniem systemów optymalizujący liczbę zmian w systemach przy podniesieniu ich jakości i terminowości;
- strategia *sourcingu* IT zawierająca dobrze określony model pozyskiwania kompetencji (*sourcing*), bilansujący wewnętrzne i zewnętrzne źródła pod kątem wiedzy i kosztów;
- proste, powszechne, transparentne mierzenie wydajności i efektywności procesów i wydatków IT w oparciu o szczegółowy model alokacji kosztów.

Guidewire

W 2012 roku zakończono proces przetargowy i dokonano wyboru nowego systemu polisowego (dla ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych) firmy Guidewire. Jest to projekt o znaczeniu strategicznym dla PZU i nosi nazwę Everest. Wdrożenie systemu realizowane jest przy zastosowaniu metodyki *agile* gwarantującej wysoką jakość prac, maksymalne dopasowanie wyników do wymagań biznesowych oraz dotrzymanie założonych terminów. Oprócz IT we wdrożenie zaangażowane są wszystkie kluczowe obszary biznesowe od sprzedaży (w tym zarządzania kanałami dystrybucji), operacji i zarządzania produktem po likwidację szkód, windykację oraz księgowość. Nowy system wpłynie na całkowitą transformację procesów realizowanych w PZU, w szczególności powinien radykalnie skrócić czas wdrożenia nowych produktów / tariff (*time-to-market*). Transformacja ma trwać 3-4 lata i obejmie integrację produktów, obsługi sprzedaży, operacji, zarządzania polisami i likwidacji szkód.

Pozostałe działania

W 2012 roku zrealizowano także szereg działań mających na celu wsparcie istotnych inicjatyw biznesowych oraz optymalizację infrastruktury technicznej - w szczególności:

- wdrożono kolejny etap projektu wspólnego systemu klasy ERP dla PZU i PZU Życie, wyłączając dotychczasowy system finansowo - księgowy w spółkach;
- ulepszono internetową platformę aukcyjną umożliwiającą sprzedaż pozostałości po szkodach majątkowych szerokiemu gronu odbiorców oraz precyzyjne dokonywanie wycen pozostałości dla ubezpieczonych;
- dokonano zmian wszystkich systemów informatycznych Grupy PZU w zakresie standardów wizualizacji w związku z odświeżeniem marki PZU;
- wdrożono narzędzia informatyczne wpierające nowe zasady oceny, premiowania i motywacji pracowników Grupy PZU a także szkolenia z wykorzystaniem nowoczesnych technologii *e-Learning*;
- zakończono proces zabezpieczania stacji roboczych kadry kierowniczej Grupy PZU znacząco zwiększając bezpieczeństwo kluczowych informacji – proces jest kontynuowany dla pozostałego sprzętu przenośnego pracowników Grupy PZU;
- zrealizowano projekt akceleracji sieci rozległej (WAN), który przyniósł istotne przyspieszenie jej działania przy jednoczesnej racjonalizacji wykorzystania infrastruktury i przepustowości;
- uruchomiono system telefoniczny VoIP dla wszystkich pracowników Grupy PZU zmniejszając koszty funkcjonowania, jak i podnosząc jakość obsługi telefonicznej;
- doskonalenie procesów wewnętrznych zgodnie z międzynarodowymi standardami ITIL - w tym wdrożenie zasad zarządzania sprzętem informatycznym i oprogramowaniem.

Ponadto, w 2012 roku uruchomionych zostało kilka ważnych inicjatyw, które skutkować będą wdrożeniem nowych narzędzi informatycznych w tym narzędzi wspierających funkcjonowanie nowej struktury sprzedaży.

9.7. Główne działania marketingowe w 2012 roku

Głównym zadaniem w 2012 roku było przeprowadzanie kampanii wizerunkowej, której celem było zakomunikowanie przeobrażeń, które sprawiły, że PZU stał się firmą nowoczesną i zorientowaną na Klienta.

Jednocześnie, podkreślano, iż nadal niezmiennie w PZU są takie cechy jak wiarygodność i stabilność, chociaż firma dostosowała się do współczesnego rynku i oczekiwań klientów - „Zmieniamy się na dobre”.

Kampania ta objęła nie tylko zmianę logotypu, ale także zmiany w wyglądzie oddziałów i placówek oraz komunikacji reklamowej.

Wybór logotypu nastąpił po wielomiesięcznym procesie prac graficznych i badań. Odświeżenie logo PZU nawiązuje do znaku, który obowiązywał w firmie od 1952 roku do połowy lat 90-tych. Nowy znak jest prostszy i czytelniejszy niż ten, który nim zastąpiono. W ciągu dwóch miesięcy od momentu rozpoczęcia kampanii (tj. 10 maja 2012 roku) nową wizualizację zewnętrzną z logo PZU otrzymało w sumie ponad 2 tysiące oddziałów, placówek agentów i warsztatów sieci naprawczej. Odświeżeniu uległo około 1.165 wzorów druków, formularzy i dokumentów.

Łącznie koszty Grupy PZU na kampanie wizerunkowe w 2012 roku wyniosły 34,4 mln zł.

Jednocześnie, oprócz kampanii wizerunkowych prowadzone były akcje mające na celu przedstawienie szerokiej oferty produktowej PZU i PZU Życie, w tym ubezpieczeń komunikacyjnych, rolnych, turystycznych (PZU Wojażer), ubezpieczeń finansowych e-myto, PZU Niezguba, ubezpieczeń lekowych oraz Indywidualnego Konta Zabezpieczenia Emerytalnego. Wszystkie z powyższych kampanii zostały przeprowadzone w telewizji i Internecie, a także w wybranych mediach innych niż telewizyjne (np. radio, prasa).

9.8. Główne działania w obszarze HR

Zatrudnienie w Grupie PZU

W celu tworzenia nowoczesnych i dopasowanych do Klienta produktów ubezpieczeniowych oraz budowania odpowiednich relacji z ubezpieczonymi poprzez rozwój kanałów dystrybucji i zagwarantowanie wysokiej jakości obsługi, w tym likwidacji szkód i świadczeń, PZU stawia na ludzi o różnorodnych kompetencjach i zainteresowaniach. Jednocześnie, poprzez programy szkoleń, zarówno grupowych jak i indywidualnych, pracownicy mają możliwość poszerzać wiedzę w obszarach ubezpieczeń, finansów, technik sprzedaży, nowych technologii czy zarządzania.

Poniższe zestawienia prezentują strukturę zatrudnienia PZU i PZU Życie na koniec 2012 i 2011 roku. Pracownicy tych spółek stanowią znaczną część zatrudnienia Grupy PZU.

Pochodną działań restrukturyzacyjnych w Grupie PZU (opis poniżej) jest m.in. obniżenie średniego wieku pracowników w Grupie PZU oraz zwiększenie zatrudnienia osób z wyższym wykształceniem.

Tabela 41: PZU i PZU Życie - struktura zatrudnienia wg wieku

grupa wiekowa	2012	2011
do 25 lat	3,6%	3,2%
powyżej 25 do 34	31,2%	29,9%
powyżej 34 do 44	33,1%	31,8%
powyżej 44 do 54	20,8%	23,1%
powyżej 54 do 64	11,3%	11,9%
powyżej 64	0,1%	0,1%

Tabela 42: PZU i PZU Życie - struktura zatrudnienia wg wykształcenia

poziom wykształcenia	2012	2011
wyższe	73,4%	69,7%
średnie	26,0%	29,9%
pozostałe*	0,6%	0,5%

* poniżej średniego

Tabela 43: PZU i PZU Życie - zatrudnienie kobiet

dane	2012	2011
Udział kobiet w zatrudnieniu wyższej kadry kierowniczej	29,7%	31,9%
Ogólny udział kobiet w zatrudnieniu	64,4%	66,0%

W obszarze HR w 2012 roku prowadzono w szczególności działania mające na celu zwiększenie motywacji, promowanie współpracy i inicjatywy wśród pracowników oraz budowanie pozytywnego wizerunku pracodawcy. Ponadto, poprzez zmianę systemu zarządzania wynikami pracy i ustalenia zasad premiowania dokonano sprzężenia celów strategicznych Grupy PZU z wynagradzaniem na wszystkich szczeblach organizacji.

W 2013 roku zostanie przeprowadzona po raz pierwszy ocena pracownicza za rok 2012. Zadaniem oceny jest przede wszystkim promowanie odpowiednich postaw opartych na współpracy, dzieleniu się wiedzą oraz informacji zwrotnej. W tym celu stworzone zostało DNA pracownika i DNA Lidera PZU, które są podstawą do rocznej oceny pracowniczej. W celu wzmocnienia poszczególnych genów w ramach DNA każdy pracownik i jego przełożony mogą wybrać szkolenia spośród oferty zaproponowanej przez HR.

Jednocześnie, w 2012 roku rozpoczęto proces wartościowania wszystkich stanowisk, którego zadaniem jest zapewnienie odpowiednich warunków wynagrodzenia względem kompetencji, wymaganych umiejętności i rynkowych standardów. Zakończenie procesu przewidziane jest na I kwartał 2013 roku.

Dzięki uruchomieniu platformy e-learningowej m.in. rozpowszechniono informację o działaniach HR, w tym wprowadzanych nowych systemach: wynagradzania oraz DNA. Statystycznie każdy pracownik poświęcił 8h na szkolenia za jej pośrednictwem. Docelowo oferta szkoleń będzie poszerzana o dodatkowe moduły szkoleń miękkich oraz branżowych. Poszerzaniu wiedzy branżowej służy również dostęp do szeregu materiałów elektronicznych (w tym monitoring mediów) oraz czasopism branżowych i prasy.

Jednocześnie, stworzony został pełen pakiet szkoleń stacjonarnych: wyzwania zarządzania, CV Kierownika, *coaching*, szkolenia indywidualne, szkolenia grupowe, studia i specjalistyczne formy rozwoju zawodowego, kursy językowe, programy MBA. Uruchomiony został program rozwojowy dla kadry kierowniczej Lider 2.0, którego celem jest umocnienie kluczowych managerów PZU w roli wszechstronnych liderów.

Stworzone i wprowadzone w życie zostały mechanizmy wejścia i wyjścia z organizacji. Założeniem procesu wdrożenia nowego pracownika jest budowanie zaangażowania i lojalności w atmosferze otwartości i współpracy. Każda osoba rozstająca się z organizacją za porozumieniem stron proszona jest o opinie na temat pracy w PZU i motywów, dla których zdecydowała się na zmianę pracodawcy. Skróceniu uległ czas rekrutacji nowego pracownika, który obecnie wynosi 28 dni.

Ponadto, przeprowadzone zostało badanie zaangażowania wśród pracowników PZU. W jego następstwie powołany został Projekt TOP 30 – Liderzy zmian. Jego celem jest wypracowanie inicjatyw podnoszących zaangażowanie pracowników w 5 obszarach: „Ludzie – najważniejszy zasób PZU”, „Płacimy za wyniki”, „Rozwijaj się razem z PZU”, „Po pierwsze Klient”, „Ambasadorzy PZU”.

W ramach działań mających na celu wzmocnienie pozycji PZU jako preferowanego pracodawcy uruchomiono Program staży i praktyk, który umożliwia studentom i absolwentom poszerzenie swojej wiedzy i umiejętności oraz pozwala na zastosowanie ich w biznesie. Ponadto, PZU zaangażował się w szereg inicjatyw skierowanych do młodych talentów m.in.: Konkurs Wiedzą Pisane czy Program Ambasador PZU. Należy podkreślić, iż na skutek prowadzonych działań wzrasta wartość marki PZU jako dobrego pracodawcy (5 miejsce w III edycji badania Antal International „Najbardziej pożądani pracodawcy 2012 w opinii specjalistów i menedżerów”).

Proces restrukturyzacji w PZU

Plan restrukturyzacji na lata 2010-2012

W dniu 29 grudnia 2009 roku Zarządy PZU i PZU Życie ogłosiły plan wdrożenia programu restrukturyzacji na lata 2010-2012.

Restrukturyzacja i optymalizacja zatrudnienia w latach 2010-2012 była przeprowadzana w oparciu o zapisy ustawy z dnia 13 marca 2003 roku o szczególnych zasadach rozwiązywania z pracownikami stosunków pracy z przyczyn niedotyczących pracowników (Dz. U. Nr 90 z 2003 roku, poz. 844 z późn. zm.) w ramach ogłaszanych zwolnień grupowych lub w trybie zwolnień indywidualnych przeprowadzanych w oparciu o zapisy w/w ustawy. Każdy zamiar zwolnień grupowych był konsultowany ze związkami zawodowymi działającymi przy tych spółkach, jak również była przekazywana do właściwego Powiatowego Urzędu Pracy informacja o wszczęciu procedury zwolnień grupowych zgodnie z ustawą z dnia 13 marca 2003 roku.

W 2010 roku procesem zmian zostało objętych 6.045 pracowników, z czego 2.439 pracownikom wręczone zostały dokumenty rozwiązujące umowy o pracę. W roku 2011 w ramach zwolnień grupowych zmianami zostało objętych 1.943 pracowników, z czego z 1.276 pracownikami zainicjowano rozwiązanie umowy o pracę, ponadto w tym samym roku w ramach zwolnień indywidualnych z przyczyn nie dotyczących pracowników rozwiązano umowy o pracę z 75 osobami, których koszty zwolnień również obciążały rezerwę restrukturyzacyjną.

W dniu 10 lipca 2012 roku Zarządy PZU i PZU Życie podjęły decyzję o zamiarze przeprowadzenia kolejnych zwolnień grupowych w związku z wdrożeniem ostatniego etapu planu restrukturyzacji przewidzianego na lata 2010-2012. Decyzja ta wynikała z realizacji wielu projektów polegających na upraszczaniu procedur, automatyzacji i optymalizacji procesów pracy oraz centralizacji funkcji. W największym stopniu działania restrukturyzacyjne objęły obszary operacji, finansów oraz likwidacji szkód i świadczeń.

W dniu 24 lipca 2012 roku PZU i PZU Życie oraz związki zawodowe działające przy tych spółkach zawarły porozumienie określające warunki restrukturyzacji zatrudnienia. Finalny kształt dokumentu powstał w oparciu o doświadczenia i rozwiązania wypracowane podczas analogicznych negocjacji w latach ubiegłych.

Ww. etap restrukturyzacji objął w obydwu spółkach 746 osób (192 pracownikom zmienione zostały warunki pracy i płac, zaś redukcja zatrudnienia dotyczyła 554 pracowników, z czego 401 osób rozwiązało umowy o pracę w związku z nieprzyjęciem nowych warunków zatrudnienia).

Podsumowując przeprowadzoną restrukturyzację zatrudnienia w latach 2010-2012 w PZU i PZU Życie z blisko 4.400 pracownikami zainicjowano rozwiązanie umowy o pracę w wyniku porozumienia/wypowiedzenia rozwiązującego albo w wyniku braku przyjęcia przez tych pracowników, niezależnie od woli pracodawcy, nowych warunków pracy lub płacy.

Osobom, które zostały zwolnione lub które nie przyjęły zaproponowanej zmiany warunków zatrudnienia podczas wszystkich etapów restrukturyzacji (tj. w latach 2010-2012) były proponowane korzystniejsze warunki odejścia niż te przewidziane prawem w podobnych sytuacjach (Ustawa o szczególnych zasadach rozwiązywania stosunków pracy). Wysokość dodatkowych odpraw w poszczególnych procesach restrukturyzacji była różna, przy czym pakiet finansowy był uzależniony od stażu pracy w Grupie PZU i wysokości wynagrodzenia danego pracownika.

Na dzień 31 grudnia 2012 roku rezerwa na koszty z tytułu restrukturyzacji wyniosła 9.841 tys. zł (na dzień 31 grudnia 2011 roku: 112.956 tys. zł), co oznaczało spadek salda ww. rezerwy w kwocie 103.115 tys. zł (w 2011 roku: wzrost o 37.703 tys. zł).

Plan restrukturyzacji na rok 2013

W dniu 27 grudnia 2012 roku Zarządy PZU i PZU Życie ogłosiły założenia do planu restrukturyzacji w 2013 roku, którym zostaną objęte głównie obszary likwidacji szkód i świadczeń oraz finansów, a także, ale w dużo mniejszym stopniu, funkcje wsparcia. W dniu 13 lutego 2013 roku Zarządy PZU i PZU Życie ogłosiły zamiar przeprowadzenia zwolnień grupowych. Przeprowadzenie restrukturyzacji zatrudnienia planowane jest w okresie od marca do czerwca 2013 roku. Restrukturyzacja ma objąć do 3.145 osób w PZU i PZU Życie, w tym szacuje się, że redukcja zatrudnienia dotyczyć będzie do 630 pracowników PZU i PZU Życie, co stanowi 5,5% ogółu zatrudnionych w obydwu spółkach.

W związku z powyższym PZU i PZU Życie utworzyły rezerwę na koszty restrukturyzacji, której wysokości na dzień 31 grudnia 2012 roku wyniosła 48.353 tys. zł.

Poniżej zaprezentowano tabelę prezentującą zatrudnienie w PZU i PZU Życie na koniec lat 2009 – 2012.

Tabela 44: PZU i PZU Życie - zatrudnienie

Spółka	2012	2011	2010	2009
PZU	8,34	8,66	9,36	10,95
PZU Życie	3,24	3,41	3,81	4,06
razem	11,58	12,07	13,17	15,01

** dane w tys. etatów, wszyscy zatrudnieni bez żadnych wyłączeń - wg stanu na 31 grudnia danego roku*

Wypowiedzenie Zakładowego Układu Zbiorowego Pracy

W dniu 28 lutego 2012 roku Zarządy PZU i PZU Życie wypowiedziały ZUZP funkcjonujące w tych spółkach odpowiednio od 2003 roku i 2006 roku, głównie z powodu konieczności wprowadzenia nowego, bardziej motywującego i dostosowanego do rynku, systemu wynagrodzeń. Proces próby uzgodnienia ze związkami zawodowymi regulacji płacowych oraz wdrożenia nowego systemu wynagrodzeń został opisany w nocie 57.8 skonsolidowanego sprawozdania finansowego Grupy PZU.

Nowowprowadzony w 2012 roku system wynagradzania polega m.in. na:

- stosowaniu od IV kwartału 2012 roku nowych reguł premiowania: miesięczna premia w wysokości do 25% miesięcznego wynagrodzenia zasadniczego została zastąpiona kwartalną premią w wysokości do 30% kwartalnego wynagrodzenia zasadniczego (bezpośrednio uzależnioną od stopnia realizacji celów);
- rezygnacji z innych świadczeń pracowniczych (odprawy emerytalne i nagrody jubileuszowe) w zakresie przewyższającym ten wynikający z Kodeksu pracy. W konsekwencji:
 - ograniczeniu uległy poziomy odpraw emerytalnych w związku z przejściem na rentę lub emeryturę pracownika, którego stosunek pracy ustał, do wysokości jednomiesięcznego wynagrodzenia, tj. do poziomu określonego w Kodeksie pracy. Według poprzednio obowiązujących regulacji wewnętrznych w mających siedziby w Polsce spółkach Grupy PZU uprawnienia w tym zakresie w odniesieniu do pracowników, których okres zatrudnienia w spółkach Grupy PZU przekraczał 10 lat były rozszerzone (do 6-krotności miesięcznego wynagrodzenia pracownika, w zależności od stażu pracy ogółem);
 - likwidacji uległy nagrody jubileuszowe.

Skutki wprowadzonej zmiany w zasadach wynagradzania nie miały istotnego wpływu na koszty wynagrodzeń i innych świadczeń pracowniczych w 2012 roku, za wyjątkiem rozwiązania rezerw na świadczenia pracownicze (odprawy emerytalne i nagrody jubileuszowe), którego efekt w kwocie 177,0 mln zł odniesiony został na pozostałe przychody operacyjne.

9.9. Realizacja strategii i przedsięwzięcia rozwojowe

W 2012 roku Grupa PZU opublikowała cele strategiczne na lata 2012 – 2014. Poniżej zaprezentowano podsumowanie realizacji postawionych celów.

Cel	Realizacja celu – podsumowanie działań w 2012 roku
Filary biznesowe:	
Klient masowy	
Utrzymanie w sposób rentowny pozycji w Majątku	1. Zysk z działalności operacyjnej (z wyłączeniem efektu zmiany stóp technicznych) wzrósł r/r o 439,0 mln zł; +76,6%. 2. Numer I w rynku wg. danych KNF za 3 kwartały 2012 roku w kategorii osoby fizyczne - 33,4% w ub. AC, 27,4% w ub. OC oraz 49,0% w ub. pozostałych. 3. Wdrożono nowy model zarządzania sprzedażą masową, nakierowany na zwiększenie efektywności zarządzania wieloma kanałami dystrybucji. 4. Wdrożono Nową Erę Sprzedaży w kanale multiagencyjnym w celu poprawy rentowności współpracy z kanałem. 5. Przeprowadzono kolejne kampanie sprzedażowe na podstawie rozbudowanego o nowe funkcjonalności narzędzia wsparcia sprzedaży (CRM analityczny). 6. Prowadzono działania mające na celu wprowadzenie nowego systemu produktowego, który będzie miał wpływ na elastyczność i wyrafinowanie produktów oraz będzie narzędziem dla poszczególnych kanałów dystrybucji, w 2012 roku opracowano nowy model operacyjny, wybrano dostawcę oraz przeprowadzono analizę szczegółową i rozpoczęto prace wdrożeniowe.
Rozwój ubezpieczeń na życie	1. Rozpoczęto prace nad nową strategią segmentu indywidualnych ubezpieczeń na życie w związku ze zmianą uwarunkowań rynkowych (w tym serię publikacji ze strony UOKiK oraz Rzecznika Ubezpieczonych).
Zbudowanie pozycji w obszarze Inwestycji	1. TFI PZU zajął I miejsce pod względem wartości zarządzanych aktywów na koniec 2012 roku wg. IZFA (10,5% udział w aktywach netto w części wynikiem ufunduszowania).

Cel	Realizacja celu – podsumowanie działań w 2012 roku
Klient grupowy	
Rentowne utrzymanie pozycji lidera w ub. na życie	<ol style="list-style-type: none"> 1. Stały wzrost składki przypisanej brutto oraz zysku z działalności operacyjnej r/r podstawowych ubezpieczeń typ „P”. 2. Wprowadzenie nowych umów indywidualnej kontynuacji dla ubezpieczeń grupowych na życie. 3. Dynamiczny wzrost nowej sprzedaży. 4. Koncentracja wybranych działań na segmencie MŚP - wzrost sprzedaży w tym segmencie o 10% w liczbie osób ubezpieczonych w 2012 roku w stosunku do 2011 roku.
Rozwijanie indywidualnych relacji (Klub PZU Pomoc w życiu)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Wzrost liczby klubowiczów do ponad 3 mln (na koniec 2011 roku ponad 2 mln) umożliwia bliższą współpracę z Klientem oraz rozszerzenie wachlarza usług.
Dynamiczny rozwój ub. zdrowotnych	<ol style="list-style-type: none"> 1. Wzrost składki przypisanej z grupowych ub. zdrowotnych o 24,3% r/r. 2. Wzrost liczby ryzyk w grupowych ub. zdrowotnych o 17,2% r/r. 3. Dalsze udoskonalanie i rozwój oferty ambulatoryjnej opieki medycznej kierowanej do klientów instytucjonalnych, w tym dalsza rozbudowa sieci świadczeniodawców oraz doskonalenie funkcjonowania TPA (<i>third party agreement</i>). 4. Wprowadzono na rynek nowy produkt – ubezpieczenie lekowe.
Klient korporacyjny	
Odbudowywanie pozycji rynkowej przy zachowaniu rentowności	<ol style="list-style-type: none"> 1. Zysk z działalności operacyjnej (z wyłączeniem efektu zmiany stóp technicznych) wzrósł r/r o 44,6 mln zł; +22,9% r/r. 2. Numer I w rynku wg. danych KNF za 3 kwartały 2012 roku w kategorii przedsiębiorstw i pozostałych podmiotów - 43,3% w ub. AC, 49,3% w ub. OC. 3. Rozpoczęto prace nad stworzeniem i wdrożeniem modelu sprzedaży bezpośredniej dla klientów korporacyjnych PZU, jednego z działań wspierających strategię przekształcania PZU w partnera biznesowego o silnej pozycji eksperckiej, będącego nie tylko podmiotem sprzedającym ubezpieczenia, ale również doradcą dla Klienta. 4. Sfinalizowano prace nad przygotowaniem spójnego systemu współpracy z brokerami. 5. Przeprowadzono weryfikację tarif pod kątem rentowności i sprzedaży oraz weryfikację narzędzi kalkulacyjnych.
Inne obszary działania	
Efektywna polityka kapitałowa i inwestycyjna	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rating siły finansowej oraz rating kredytowy PZU i PZU Życie nadane przez Standard&Poor's na poziomie „A” (ze stabilną perspektywą ratingową obu spółek) – jedna z najwyższych ocen przyznawanych spółkom w Polsce. 2. Prowadzone były prace mające na celu przygotowanie Grupy PZU do spełnienia wymogów regulacyjnych związanych z dyrektywą Solwency II.
Nowy model ekspansji międzynarodowej – PZU International	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rozwój działalności w krajach bałtyckich – PZU obecny jest na Litwie, na Łotwie pierwsza sprzedaż polis miała miejsce w grudniu 2012 roku, a w Estonii – planowana jest na II/III kwartał 2013 roku. 2. Posiadając wysoką bazę kapitałową, PZU poszukuje możliwości inwestycyjnych zarówno w kraju, jak i za granicą.
Strategiczny marketing / Corporate Social Responsibility	<ol style="list-style-type: none"> 1. Od stycznia 2012 roku PZU w składzie Indeksu Respekt – indeks spółek odpowiedzialnych społecznie. 2. Grupa PZU zajęła IV miejsce w Rankingu Najcenniejszych Polskich Marek według dziennika Rzeczypospolitej w 2012 roku. 3. Główna nagroda konkursu „Liderzy Filantropii 2012”, w kategorii firm które przekazały

Cel	Realizacja celu – podsumowanie działań w 2012 roku
	<p>najwięcej środków na cele społeczne w 2011 roku – 20,7 mln zł.</p> <p>4. W 2012 roku na działania dobroczynne spółki PZU i PZU Życie przeznaczyły 16,8 mln zł.</p>

Czynniki warunkujące wdrożenie

<p>Middle-office: nowoczesny i zintegrowany model obsługi klienta</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Utworzono ponad 350 wspólnych placówek PZU i PZU Życie, gdzie Klient w jednym miejscu może załatwić sprawy dotyczące ub. majątkowych i na życie. 2. Kontynuowano proces wdrażania sieci nowoczesnych Oddziałów PZU - dobrze widocznych, wspólnych dla całej Grupy PZU i nastawionych na sprzedaż. Na koniec 2012 roku w tym modelu funkcjonowały 52 Oddziały. 3. Przeprowadzono proces unifikacji struktur zarządzania obecnymi placówkami w Grupie PZU oraz pracowników <i>front-office</i> w celu umożliwienia kompleksowej obsługi klientów ubezpieczeń na życie i majątkowych we wszystkich placówkach. 4. Uruchomiono Centrum Klienta Grupy PZU – specjalistyczną jednostkę centralną obsługującą sprawy Klientów. 5. Kontynuowano prace mające na celu dalszą optymalizację obszaru likwidacji szkód i świadczeń, do których jako najważniejsze można zaliczyć: <ul style="list-style-type: none"> • dalszą centralizację oraz optymalizację obszaru likwidacji szkód i świadczeń, w tym rozpoczęcie działań mających na celu wprowadzenie telepracy jako rozwiązania alternatywnego dla pracy stacjonarnej; • wdrożenie platformy obsługi zleceń <i>Assistance</i> oraz platformy komunikacji z likwidatorami sezonowymi w ramach rozwoju platformy komunikacji „E-szkoda”; • wdrożenie usługi <i>mass printing</i>; • optymalizację procesu likwidacji wybranych szkód do telefonicznej obsługi szkody, dzięki wdrożeniu procesu likwidacji uproszczonej dla szkód komunikacyjnych.
<p>Back-office: efektywne operacje i elastyczne IT</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. W 2012 rozpoczęto prace nad wdrożeniem systemu produktowego dla ub. majątkowych (szerzej 9.6). 2. Prowadzono dalsze działania związane z centralizacją i optymalizacją procesów operacyjnych. W 2012 roku zamknięto 2 Centra Operacji, Filie CO oraz Centrum Operacji Ubezpieczeniowych przenosząc ich działania do CBO w Łodzi i Opolu. 3. Zakończono II etap wdrożenia wspólnego dla PZU i PZU Życie systemu klasy ERP - w pierwszej połowie 2012 roku wdrożono dodatkowo ujednoczone procesy w obszarze zarządzania nieruchomościami oraz pilotażowo część procesów z obszaru księgowości ubezpieczeniowej, których pełne wdrożenie kontynuowano w ramach wdrożenia etapu III – w styczniu 2013 roku wdrożono kolejne procesy z obszaru księgowości ubezpieczeniowej w ramach PZU i PZU Życie. 4. Wdrożono narzędzie do monitoringu awarii systemów informatycznych, co pozwoliło na skrócenie czasu potrzebnego na zidentyfikowanie problemu i jego naprawę.
<p>HR: partner biznesu / zaangażowani pracownicy / kultura zorientowana na wynik</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. W I kwartale 2012 roku przeprowadzono proces wypowiedzenia ZUZP. Proces przebiegł sprawnie, a porozumienia zmieniające podpisało 98,4% pracowników. Był to pierwszy krok w kierunku budowy w Grupie PZU nowego, rynkowego systemu wynagrodzeń. 2. Wdrożono system oceny pracowników oraz realizacji celów. W IV kwartale 2012 roku po raz pierwszy nadano wszystkim pracownikom cele kwartalne oraz przeprowadzono ich rozliczenie. 3. Dokonano weryfikacji spójności wycen wszystkich stanowisk pracy w ramach PZU i PZU Życie. 4. Z sukcesem wdrożono platformę szkoleniową oraz rozpoczęto przeprowadzanie szkoleń <i>e-learningowych</i>, co przekłada się na podniesienie efektywności szkoleń poprzez: znaczne obniżenie kosztów związanych z ich organizacją, oszczędność czasu

Cel	Realizacja celu – podsumowanie działań w 2012 roku
	<p>uczestników, możliwość dostosowania terminu odbywania szkolenia do aktualnej sytuacji/obowiązków, możliwość uczestnictwa w szkoleniu dowolnej liczby osób czy możliwość monitoringu wyników nauczania.</p> <p>5. W ramach działań mających na celu wzmocnienie pozycji PZU jako preferowanego pracodawcy uruchomiono II edycję Programu staży i praktyk (zatrudniono stażystów). Na skutek prowadzonych działań wzrasta wartość marki PZU jako dobrego pracodawcy (5 miejsce w III edycji badania Antal International „Najbardziej pożądani pracodawcy 2012 w opinii specjalistów i menedżerów”).</p>
<p>Branding: PZU to firma nowoczesna, prawdziwie zorientowana na klientów</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Zmiana wizerunku – w tym logotypu oraz zmiany w wizerunku oddziału i placówek oraz komunikacji reklamowej. 2. 10 maja zaprezentowane zostało nowe logo na konferencji prasowej oraz rozpoczęła się komunikacja zewnętrzna procesu odświeżenia marki. 3. Od 12 maja do 31 lipca trwała kampania reklamowa pod hasłem „zmieniamy się na dobre”, która stanowiła element działań mających na celu zmianę wizerunku PZU. 4. Zanotowano wysoką rozpoznawalność marki, co potwierdzają wyniki przeprowadzonych w lipcu 2012 roku badań, wykonanych przez instytuty GFK Polonia, zgodnie z którymi: <ul style="list-style-type: none"> • 55% potencjalnych klientów marki wymienia PZU jako pierwszą znaną im markę ubezpieczeniową (wzrost o 4 p.p. w stosunku do kwietnia 2012 roku); • 90% ankietowanych potencjalnych klientów marki wymienia PZU spontanicznie jako jedną z marek ubezpieczeniowych.

9.10. Działania na rzecz społecznej odpowiedzialności biznesu w 2012 roku

9.10.1. Etyka w biznesie

Grupa PZU stosuje zasady etyczne oraz z zakresu społecznej odpowiedzialności biznesu opisane w punkcie 15.1.

9.11. Zaangażowanie społeczne

W ramach prowadzonych działań o charakterze edukacyjnym PZU prowadzi w Internecie serwis dedykowany ubezpieczeniom - „JakieUbezpieczenie.pl”. Strona ta ma charakter wyłącznie informacyjno-edukacyjny. W prosty i łatwo dostępny sposób tłumaczy korzyści wynikające z produktów ubezpieczeniowych.

Jak co roku PZU prowadził także działalność prewencyjną służącą poprawie bezpieczeństwa publicznego i ograniczaniu różnego rodzaju ryzyk. W ramach tego obszaru w 2012 roku podjęto następujące działania:

- kontynuowano współpracę z TOPR, GOPR i wybranymi grupami WOPR;
- podjęto współpracę ze Stowarzyszeniem Misie Ratują Dzieci w zakresie opieki terapeutycznej i psychologicznej dla dzieci poszkodowanych w wypadkach;
- kontynuowano realizację projektu Bezpieczna Flota skierowanego do wybranych kierowców flotowych;
- we współpracy ze Stowarzyszeniem Pomocy Niepełnosprawnym Kierowcom realizowano program Auto Mobility Centrum nakierowany na ograniczenie bariery mobilności osób niepełnosprawnych poprzez umożliwienie im bezpiecznego prowadzenia pojazdów dzięki adaptacji pozwalającej na substytucję dysfunkcji fizycznych;
- organizowanie wraz z Olimpiadami Specjalnymi Polska zawodów sportowych osób z niepełnosprawnością intelektualną;

- poprawa bezpieczeństwa Muzeum Łazienki Królewskie poprzez program polegający na rozbudowie systemu zabezpieczenia technicznego w obiektach oraz na ochronie fizycznej osób i mienia na terenie Muzeum.

PZU wystąpił również, jako sponsor i mecenas różnego rodzaju wydarzeń kulturalnych i sportowych, zarówno o zasięgu ogólnopolskim jak i lokalnym. Do kluczowych działań w tym obszarze można zaliczyć:

- ścisła współpraca z Zamkiem Królewskim w Warszawie i z Oddziałem Muzeum Narodowego w Krakowie Nowe Sukiennice;
- mecenat nad Muzeum Łazienki Królewskie;
- strefę PZU podczas Nocy Muzeów na Zamku Królewskim w Warszawie, w Muzeum Narodowym w Krakowie i w Muzeum Łazienki Królewskie;
- sponsorowanie „Rzeszów Carpathia Festiwal 2012”;
- mecenat nad Willą Decjusza w Krakowie;
- sponsorowanie konkursu „Droga na Harvard”;
- sponsorowanie projektu edukacyjnego Akcjonariat Obywatelski;
- sponsorowanie Forum Ekonomiczne w Krynicy;
- sponsorowanie Wielkiego Balu Forbesa;
- sponsorowanie Gali Filarów Polskiej Gospodarki;
- sponsorowanie Yalta Finance Forum;
- sponsorowanie Akademii Liderów Rynku Kapitałowego;
- mecenat nad Centrum Hewelianum w Gdańsku;
- sponsorowanie II Europejskiego Forum Nowych Idei w Sopocie;
- sponsorowanie IV Kongresu Kobiet;
- sponsorowanie I Kongresu CFO Spółek Giełdowych;
- sponsorowanie konferencja "WallStreet";
- patronat nad Gminą Bukowina Tatrzańska.

9.12. Fundacja PZU

Fundacja PZU w 2012 roku współpracując z innymi instytucjami i organizacjami pozarządowymi zrealizowała wiele programów, przyznając dotacje na kwotę blisko 7 mln zł. Działalność fundacji skupia się na przedstawionych poniżej dziedzinach działalności:

- edukacja – w szczególności w zakresie wspierania inicjatyw tworzących młodym ludziom warunki równych szans rozwoju intelektualnego, zawodowego i kulturalnego;
- opieki i pomocy społecznej – w szczególności w zakresie wspierania, promocji i rozwoju aktywności niepełnosprawnych;
- kultury i sztuki – w szczególności w zakresie wsparcia instytucji kulturalnych pozyskując na ich rzecz nowe zbiory oraz wspierając środowiska polonijne za wschodnią granicą;
- ochrony zdrowia - dofinansowano inicjatywy, których celem była szeroko pojęta profilaktyka zdrowotna realizowana za pomocą dotacji.

W obszarze „Edukacja”:

- odbyła się kolejna tj. IX edycja konkursu dotacyjnego „Wzbogacanie oferty edukacyjnej na terenach wiejskich i w małych miastach” – nagrodzono 19 projektów;
- w ramach programów partnerskich przyznano dotacje niżej wymienionym organizacjom:
 - Fundacji Edukacyjnej Przedsiębiorczości w Łodzi fundując stypendia dla młodzieży ze wsi i małych miast oraz stypendia dla studentów kierunków humanistycznych;

- Polskiej Fundacji Dzieci i Młodzieży w Warszawie dofinansowując projekt „Świetlica Moje Miejsce”;
- Europejskiemu Domowi Spotkań Fundacji Nowy Staw w Lublinie finansując wynajem sali podczas „Forum Ekonomicznego Młodych Liderów”;
- Krajowemu Funduszowi na rzecz Dzieci w Warszawie wspierając wybitnie zdolne dzieci i młodzież;
- Fundacji Centrum im prof. Bronisława Geremka w Warszawie na warsztaty historyczne dla uczniów i nauczycieli;
- Fundacji Młodzieżowej Przedsiębiorczości w Warszawie finansując projekt „Przedsiębiorczość”;
- Fundacji ABC XXI – Cała Polska czyta dzieciom w Warszawie na konkurs literacki na współczesną książkę dla dzieci im. Astrid Lindgren;
- ponadto przyznano jednorazowe dotacje poniższym organizacjom:
 - Fundacji Harcerstwa Drugiego Tysiąclecia w Warszawie, Fundacji Tygodnika Polityka w Warszawie, Instytutowi Spraw Publicznych w Warszawie, Polskiemu Towarzystwu Fizycznemu w Warszawie, Zespołowi Szkół Społecznych w Warszawie, Fundacji Klasa Kobiet, Akademii Wychowania Fizycznego w Warszawie, Instytutowi Głuchoniemych w Warszawie, Stowarzyszeniu Centrum Wolontariatu w Warszawie, Fundacji Edukacji Rynku Kapitałowego w Warszawie, Związkowi Harcerstwa Rzeczypospolitej, Instytutowi Historycznemu NN im. Andrzeja Ostoi Owsianego w Łodzi.

W obszarze „Opieka i pomoc społeczna”:

- nagrodzono 16 organizacji w ramach IX edycji konkursu dotacyjnego „Rozwijanie aktywności społecznej niepełnosprawnych dzieci i młodzieży”;
- udzielono finansowego wsparcia 42 osobom fizycznym pokrzywdzonym przez los;
- w ramach programu partnerskiego przyznano grant na projekt „Lato z Polską” – realizowany we współpracy ze Stowarzyszeniem Wspólnota Polska w Warszawie, finansując ubezpieczenie grupy ok. 2 tys. osób z polskich rodzin spędzających wakacje w Polsce;
- przyznano jednorazowe dotacje niżej wymienionym organizacjom:
 - Fundacji Wspólnota Pokoleń w Warszawie, Wielofunkcyjnej Placówce Opiekuńczo – Wychowawczej Wiosna w Wołowie, Fundacji Dziecięca Fantazja w Warszawie, Towarzystwu Rodzin Wielodzietnych w Krośnie, Rzymskokatolickiej Parafii Św. Andrzeja w Warszawie, Fundacji Tęczowy Dom w Warszawie, Fundacji Dzieło Nowego Tysiąclecia w Warszawie, Fundacji Szkoły Społecznej w Wesolej, Caritasowi Diecezji Warszawsko – Praskiej i Archidiecezji Częstochowskiej, Parafii Świętego Józefa Oblubieńca w Pruszkowie, Parafii Rzymskokatolickiej w Zielonej Górze.

W obszarze „Kultura i sztuka”:

- przyznano dotację Fundacji Pomoc Polakom na Wschodzie w Warszawie kontynuując dofinansowanie realizacji audycji radiowych w polskiej rozgłośni radiowej w Wilnie;
- udzielono finansowego wsparcia niżej wymienionym organizacjom:
 - Fundacji Dobroczynności i wsparcia Rozgłośni Radiowej „Znad Wili” w Wilnie, Muzeum Diecezjalnemu w Kielcach, Narodowemu Centrum Kultury w Warszawie, Regionalnej Telewizji Lubuskiej RTV w Zielonej Górze, Stowarzyszeniu Przyjaciół Nowicy, Fundacji Świat Ma Sens w Limanowej.

W obszarze „Ochrona zdrowia”:

- przyznano dotację Polskiej Unii Onkologii w Warszawie na szkolenie personelu medycznego z zakresu psychoonkologii;
- przyznano także jednorazowe dotacje na projekty pro zdrowotne niżej wymienionym organizacjom:
 - Fundacji Amicic Cordis z Warszawy, Fundacji Gajusz z Łodzi, Stowarzyszeniu Na Rzecz Osób z Wadami Rąk w Warszawie, Fundacji Wemenders z Warszawy, Mazowieckiemu Uczniowskiemu Klubowi Sportowemu w Legionowie, Fundacji Przeciwno Leukemii z Warszawy, Fundacji Ewy Błaszczak A Kogo? z Warszawy, Polskiemu Stowarzyszeniu Pomocy Osobom z Zespołem Prader Willi z Warszawy, Fundacji Spełnionych Marzeń z Warszawy.

10. Planowane główne kierunki rozwoju

Zgodnie z przyjętą Strategią na lata 2012-2014 w najbliższych latach model operacyjny Grupy PZU będzie podlegał transformacji z organizacji działającej według linii produktowych na organizację działającą według segmentów klientów. Działania te pozwolą na lepsze zrozumienie potrzeb klientów oraz odpowiednie reagowanie na te potrzeby. W planach na kolejne lata znajduje się również dalsza optymalizacja operacyjna Grupy PZU.

Zorientowanie na klienta oraz wysoka efektywność operacyjna pozwolą na utrzymanie pozycji lidera – Grupa PZU pozostanie największą i najbardziej rentowną firmą ubezpieczeniową w Europie Środkowo Wschodniej

Cel	Planowane kierunki działania w 2013 roku
Filary biznesowe	
Klient masowy	
Utrzymanie w sposób rentowny pozycji w Majątku	<ol style="list-style-type: none"> 1. Utrzymanie udziałów rynkowych w segmencie ubezpieczeń komunikacyjnych i majątkowych. 2. Rozwój produktów oszczędnościowych i inwestycyjnych, w szczególności produktów długoterminowego oszczędzania. 3. Dalszy rozwój w obszarze sprzedaży masowej m.in. poprzez rozwój podstawowych kanałów dystrybucji.
Klient grupowy	
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Utrzymanie rentownej pozycji lidera w ubezpieczeniach na życie. 2. Dalsze kreowanie rynku ubezpieczeń zdrowotnych, celem zwiększenia skali biznesu w tym obszarze. 3. Aktywna dosprzedaż klientom grupowym produktów związanych z ubezpieczeniami zdrowotnymi i lekowymi. 4. Wzmocnienie bezpośrednich relacji z ubezpieczonym dzięki ofercie Klubu PZU Pomoc w Życiu.
Klient korporacyjny	
Odbudowywanie pozycji rynkowej przy zachowaniu rentowności	<ol style="list-style-type: none"> 1. Przekształcenie PZU w partnera biznesowego o silnej pozycji eksperckiej, będącego nie tylko podmiotem sprzedającym ubezpieczenia, ale również doradcą dla klienta. 2. Utrzymanie pozycji rynkowej w ubezpieczeniach komunikacyjnych oraz zwiększenie udziałów rynkowych w ubezpieczeniach pozakomunikacyjnych.
Inne obszary działania	
Efektywna polityka kapitałowa i inwestycyjna	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dalsze wprowadzanie zmian w polityce inwestycyjnej obejmującej m.in. zmianę struktury lokat, której efektem będzie zwiększenie rentowności przy jednoczesnym obniżeniu zmienności wyniku na działalności inwestycyjnej.

Nowy model ekspansji międzynarodowej – PZU International	1. W przypadku pojawienia się ciekawych ofert, zwiększenie skali działania Grupy PZU poprzez ekspansję międzynarodową na rynkach Europy Środkowo-Wschodniej.
Strategiczny marketing / Corporate Social Responsibility	1. Kontynuacja działań wspierających wizerunek PZU, jako instytucji pomagającej kształtować bezpieczną przyszłość.

Czynniki warunkujące wdrożenie

Middle-office: nowoczesny i zintegrowany model obsługi klienta	1. Wdrożenie nowego modelu obsługi klientów, zakładającego zintegrowaną i zgodną z oczekiwaniami klientów strukturę kanałów kontaktu, w szczególności dalszą budowę sieci nowoczesnych placówek sprzedażowo-usługowych. 2. Dalsza optymalizacja w zakresie likwidacji szkód i świadczeń.
Back-office: efektywne operacje i elastyczne IT	1. Kontynuacja działań związanych z wprowadzeniem nowego systemu produktowego w PZU, który pozwoli na zwiększenie efektywności operacyjnej. 2. Dalsza centralizacja i optymalizacja procesów operacyjnych.
HR: partner biznesu / zaangażowani pracownicy / kultura zorientowana na wynik	1. Przekształcanie Grupy PZU w organizację zorientowaną na wyniki. 2. Dalsze wzmacnianie pozycji PZU jako preferowanego pracodawcy poprzez prowadzenie kolejnej edycji Programu praktyk i staży.

11. Zarządzanie ryzykiem

11.1. Cel zarządzania ryzykiem

Celem zarządzania ryzykiem jest zapewnienie, że PZU i PZU Życie realizując swoje cele biznesowe, monitorują i zarządzają portfelami inwestycyjnymi i ubezpieczeniowymi oraz ryzykiem operacyjnym w sposób bezpieczny i adekwatny do skali ponoszonego ryzyka. Strategia zarządzania ryzykiem jest integralną częścią procesu zarządzania PZU i PZU Życie. Do głównych elementów strategii zarządzania ryzykiem należą:

- ustalony przez Radę Nadzorczą, Zarząd i adekwatne Komitety system limitów i ograniczeń akceptowalnego poziomu ryzyka, w tym poziom apetytu na ryzyko;
- procesy obejmujące identyfikację, pomiar i ocenę, monitorowanie, raportowanie oraz działania zarządcze dotyczące poszczególnych ryzyk;
- struktura organizacyjna zarządzania ryzykiem, w której kluczową rolę odgrywają Rada Nadzorcza, Zarząd PZU i PZU Życie, Komitety: Komitet Zarządzania Aktywami i Pasywami (KZAP), Komitet Ryzyka Kredytowego (KRK).

11.2. Apetyt na ryzyko

Apetyt na ryzyko, rozumiany jest jako poziom ryzyka, które PZU i PZU Życie są gotowi podjąć w trakcie realizacji swoich celów biznesowych. Tak zdefiniowany apetyt na ryzyko wyznacza ograniczenia funkcjonujące w ramach strategii zarządzania ryzykiem.

Apetyt na ryzyko w zakresie poszczególnych rodzajów ryzyka określany jest w postaci zatwierdzonych limitów na poziomie Zarządu lub odpowiednich komitetów. Limity określone na poziomie PZU i PZU Życie są alokowane do jednostek organizacyjnych znajdujących się na niższych poziomach struktury organizacyjnej.

11.3. Proces zarządzania ryzykiem

Poprzez ustrukturyzowaną identyfikację, pomiar, ocenę, monitorowanie i raportowanie ryzyka oraz działania zarządcze PZU i PZU Życie skutecznie realizują strategię zarządzania ryzykiem. Poszczególne elementy procesu PZU i PZU Życie stosują dla kluczowych obszarów działalności, tj. od momentu propozycji tworzenia produktu

ubezpieczeniowego bądź inwestycyjnego do momentu wygaśnięcia zobowiązań, należności lub innych działań związanych z produktem oraz obszarów wspierających.

11.4. Struktura organizacyjna i odpowiedzialność w procesie zarządzania ryzykiem

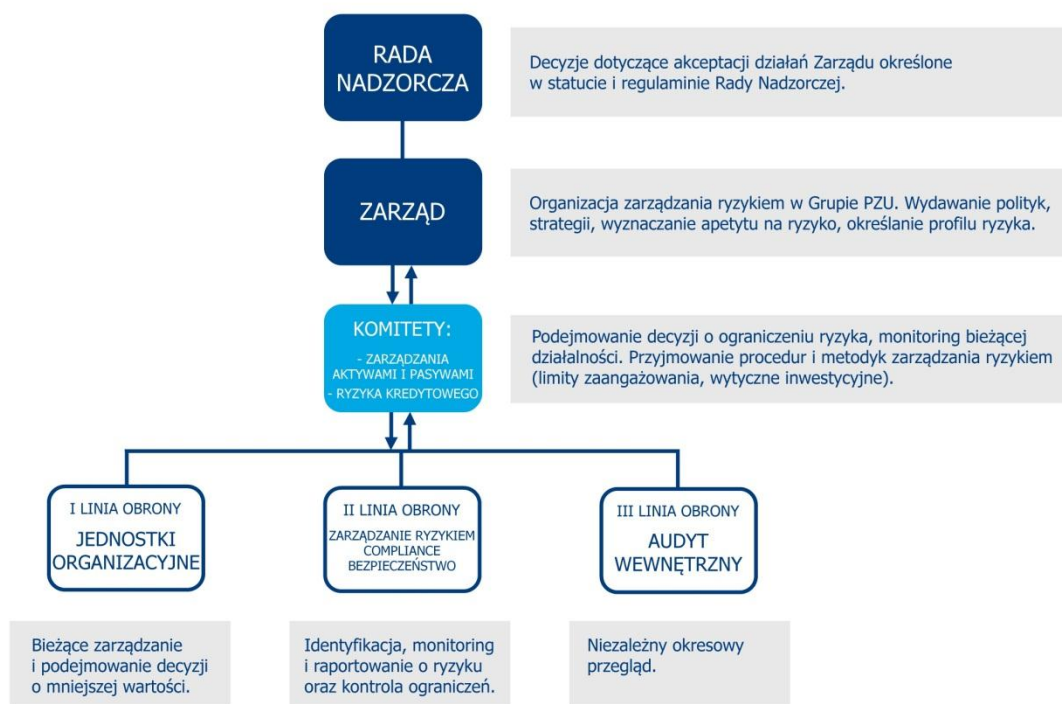
Struktura zarządzania ryzykiem oparta jest na czterech poziomach kompetencyjnych. Trzy pierwsze poziomy kompetencyjne obejmują:

- 1) Rady Nadzorcze, które sprawują nadzór nad procesem zarządzania ryzykiem oraz oceniają adekwatność i skuteczność tego procesu w ramach uprawnień określonych w statutach PZU i PZU Życie i regulaminach Rad Nadzorczych;
- 2) Zarządy, które organizują i zapewniają działanie systemu zarządzania ryzykiem poprzez uchwalanie strategii, polityk, wyznaczanie apetytu na ryzyko w podziale na poszczególne kategorie;
- 3) Komitety (KZAP i KRK), które podejmują decyzje dotyczące ograniczania poziomu poszczególnych ryzyk do ram wyznaczonych przez apetyt na ryzyko. Komitety przyjmują procedury i metodyki związane z ograniczaniem poszczególnych ryzyk, a także akceptują limity ograniczające poszczególne rodzaje ryzyk.

Czwarty poziom kompetencyjny dotyczy poziomu operacyjnego, w którym zadania związane z procesem zarządzania ryzykiem podzielone są pomiędzy trzy linie obrony:

- 1) Pierwsza linia obrony: zarządzanie ryzykiem na poziomie jednostek biznesowych (jednostek organizacyjnych) na podstawie obowiązujących procedur, wytycznych oraz ustanowionych limitów. Zarządzanie ryzykiem na tym poziomie jest dodatkowo wspierane poprzez obowiązujące zasady kontroli wewnętrznej, włącznie z czynnościami kontrolnymi realizowanymi przez przełożonych w ramach kontroli bieżących oraz okresowych, jak również mechanizmami kontrolnymi wbudowanymi w procedury i procesy realizowane przez daną jednostkę organizacyjną.
- 2) Druga linia obrony: zarządzanie ryzykiem poprzez wyspecjalizowane jednostki i komitety (ustanowione w celu zarządzania poszczególnymi typami ryzyk) w ramach istniejącej struktury zarządzania ryzykiem na bazie obowiązujących zasad, metodologii i procedur. Na tym poziomie realizowane są zadania związane z identyfikacją, pomiarem i kontrolą ryzyka, opracowywaniem wytycznych, jak i raportowaniem i przygotowaniem informacji zarządczej odnośnie ekspozycji na ryzyko.
- 3) Trzecia linia obrony: audyt wewnętrzny, który przeprowadza niezależne kontrole i audyty kluczowych elementów systemu zarządzania ryzykiem oraz czynności kontrolnych wbudowanych w działalność PZU i PZU Życie na bazie opracowanych i podlegających ciągłemu udoskonalaniu metodologii audytu i kontroli wewnętrznej. Dodatkowo, w ramach tej funkcji wykonywany jest monitoring realizacji zaleceń i rekomendacji biegłego rewidenta.

Wykres 6: Struktura organizacyjna zarządzania ryzykiem – role/zadania



11.5. Rodzaje ryzyk

Profil ryzyka PZU i PZU Życie w 2012 roku nie uległ istotnym zmianom. Do głównych ryzyk, na które narażone są powyższe spółki należą ryzyka: ubezpieczeniowe, rynkowe, kredytowe, operacyjne i ryzyko braku zgodności.

Poniższe zestawienie określa definicje rodzajów ryzyka, narzędzia wykorzystywane do zarządzania danym ryzykiem oraz podsumowanie głównych metod ograniczenia ryzyka stosowanych w 2012 roku.

Ryzyko ubezpieczeniowe

Przez ryzyko ubezpieczeniowe w PZU i PZU Życie rozumie się ryzyko straty lub niekorzystnej zmiany wartości zobowiązań ubezpieczeniowych w związku z niewłaściwymi założeniami dotyczącymi wyceny i tworzenia rezerw. Ryzyko ubezpieczeniowe jest najważniejszym ryzykiem na jakie narażone jest PZU i PZU Życie.

W PZU i PZU Życie proces zarządzania ryzykiem ubezpieczeniowym rozpoczyna się w momencie propozycji tworzenia produktu ubezpieczeniowego.

Ocena ryzyka ubezpieczeniowego polega na rozpoznaniu stopnia zagrożenia lub grupy zagrożeń stanowiących o możliwości powstania szkody oraz na dokonaniu analizy elementów ryzyka, w sposób umożliwiający podjęcie decyzji o przyjęciu ryzyka do ubezpieczenia i ponoszenia odpowiedzialności przez spółkę. Zakres udzielanej ochrony ubezpieczeniowej, ustalona wysokość składki ubezpieczeniowej, a w ubezpieczeniach finansowych także poziom przyjętych zabezpieczeń są uwzględnione w przeprowadzanej ocenie ryzyka ubezpieczeniowego.

Ocena ryzyka ubezpieczeniowego obejmuje również działania związane z:

- prewencją - polegającą na zarządzaniu ryzykiem ubezpieczeniowym w celu:
 - ograniczenia występowania częstotliwości szkód;
 - zmniejszenia rozmiaru szkód;
- reasekuracją ryzyk o największym rozmiarze i zagrożeniu.

Pomiar ryzyka ubezpieczeniowego w PZU i PZU Życie jest dokonywany, w szczególności, przy użyciu:

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

W PZU i PZU Życie zarządzanie ryzykiem ubezpieczeniowym odbywa się, w szczególności, poprzez:

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

W przypadku zaistnienia okoliczności implikujących niekorzystne zmiany zobowiązań ubezpieczeniowych lub stratę finansową wynikającą ze zmienności w zakresie występowania, częstości i skali ubezpieczanych zdarzeń oraz ze zmienności w zakresie występowania wypłat odszkodowań i świadczeń, PZU i PZU Życie podejmuje działania mające, w szczególności, na celu:

- wycofanie produktu ze sprzedaży;
- modyfikację wysokości taryf;
- modyfikację zakresu odpowiedzialności PZU i PZU Życie w poszczególnych produktach;
- wprowadzenie nowych wyłączeń w ogólnych warunkach ubezpieczenia;
- modyfikację zasad underwritingu;
- utworzenie programów koasekuracyjnych;
- utworzenie programów reasekuracyjnych.

Ograniczanie ryzyka ubezpieczeniowego w PZU i PZU Życie odbywa się, w szczególności, poprzez następujące czynności:

- zdefiniowanie zakresów i / lub wyłączeń odpowiedzialności w ogólnych warunkach ubezpieczenia;
- utworzenie programów reasekuracyjnych;
- odpowiednią politykę taryfową;
- stosowanie odpowiedniej metodologii obliczania rezerw;
- procedurę underwritingu;
- decyzje i plany sprzedażowe;
- prewencję.

Ryzyko rynkowe

Przez ryzyko rynkowe PZU i PZU Życie uznają ryzyko straty lub niekorzystnej zmiany sytuacji finansowej, wynikającej bezpośrednio lub pośrednio z wahań poziomu i zmienności rynkowych cen aktywów, zobowiązań i instrumentów finansowych.

Identyfikacja ryzyka rynkowego polega na rozpoznaniu rzeczywistych i potencjalnych źródeł tego ryzyka. Identyfikacja ryzyka jest przeprowadzana dla wszystkich typów instrumentów zarówno dla instrumentów, których ryzyko zostało zaakceptowane jak również dla planowanych.

Proces identyfikacji ryzyka rynkowego związanego z aktywami rozpoczyna się w momencie podjęcia decyzji o rozpoczęciu dokonywania transakcji na danym typie instrumentów finansowych. Jednostki, które podejmują decyzję o rozpoczęciu dokonywania transakcji na danym typie instrumentów finansowych, sporządzają opis instrumentu zawierający w szczególności opis czynników ryzyka i przekazują go do Biura Ryzyka, które na jego podstawie identyfikuje i ocenia ryzyko rynkowe. Proces identyfikacji ryzyka rynkowego związanego z zobowiązaniami ubezpieczeniowymi rozpoczyna się wraz z procesem tworzenia produktu ubezpieczeniowego i jest związany z identyfikacją zależności wielkości przepływów finansowych z tego produktu od czynników ryzyka rynkowego.

Zidentyfikowane ryzyka rynkowe podlegają ocenie ze względu na kryterium istotności tj. czy z materializacją ryzyka związana jest strata mogąca mieć wpływ na kondycję finansową Grupy PZU.

Pomiar ryzyka rynkowego dokonywany jest przy użyciu poniższych miar ryzyka:

- VaR;
- metody faktorowej – analizy utraty wartości spowodowanej przez zadaną zmianę czynników ryzyka, opartą o jeden scenariusz dla jednego czynnika ryzyka;
- miar ekspozycji i wrażliwości;
- skumulowanej miesięcznej straty.

Przy pomiarze ryzyka rynkowego wyróżnia się, w szczególności, następujące etapy:

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

Pomiar ryzyka dokonywany jest:

- codziennie dla miar ekspozycji i wrażliwości instrumentów znajdujących się w systemie transakcyjnym Kondor+;
- miesięcznie przy wykorzystaniu częściowego modelu wewnętrznego za wyjątkiem nieruchomości na użytek własny, dla których stan jest aktualizowany kwartalnie oraz nieruchomości w funduszach nieruchomości, których wycena aktualizowana jest półrocznie.

Monitorowanie ryzyka rynkowego przebiega dwutorowo, wewnątrz w jednostkach organizacyjnych odpowiedzialnych za operacyjne zarządzanie ryzykiem rynkowym oraz niezależnie przez Biuro Ryzyka. Monitorowanie ryzyka rynkowego polega na analizie poziomu ryzyka i wykorzystania wyznaczonych limitów. Monitorowanie odbywa się w cyklach dziennych lub miesięcznych adekwatnie do zdefiniowanych limitów.

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

- dokonywaniu transakcji służących zmniejszeniu ryzyka rynkowego, tj. sprzedaż instrumentu finansowego, zamknięcie instrumentu pochodnego, kupno zabezpieczającego instrumentu pochodnego;
- dywersyfikację portfela aktywów w szczególności ze względu na kategorię ryzyka rynkowego, terminy zapadalności instrumentów, koncentrację zaangażowania w jednym podmiocie, koncentrację geograficzną;
- inwestowanie w instrumenty o dużej płynności rynkowej;
- stanowieniu ograniczeń i limitów ryzyka rynkowego.

Stanowienie limitów jest głównym narzędziem zarządczym mającym na celu utrzymanie pozycji ryzyka w ramach akceptowalnego poziomu tolerancji na ryzyko. Struktura limitów dla poszczególnych kategorii ryzyka rynkowego jak również dla poszczególnych jednostek organizacyjnych PZU i PZU Życie, jest ustalana przez Komitet Zarządzania Aktywami i Pasywami w taki sposób, aby były one spójne z tolerancją na ryzyko ustaloną przez Zarząd. KZAP stanowi dodatkowe szczegółowe limity ryzyka rynkowego.

Ryzyko kredytowe

Przez ryzyko kredytowe PZU i PZU Życie uznają ryzyko straty lub niekorzystnej zmiany sytuacji finansowej, na które PZU i PZU Życie są narażeni, wynikające z wahań wiarygodności i zdolności kredytowej emitentów papierów wartościowych, kontrahentów i wszelkich dłużników, materializujące się niewykonaniem zobowiązania przez kontrahenta lub wzrostem *spreadu* kredytowego.

Pomiar ryzyka kredytowego dokonywany jest przy użyciu:

- miar ekspozycji (wartość zaangażowania kredytowego brutto i netto oraz zaangażowanie kredytowe netto ważone okresem zapadalności);
- VaR, wartości narażonej na ryzyko, wartość narażona na ryzyko, miara ryzyka kwantyfikująca potencjalną stratę ekonomiczną, która w horyzoncie jednego roku przy normalnych warunkach rynkowych nie zostanie przekroczona z prawdopodobieństwem 99,5%.

Pomiar ryzyka kredytowego wobec pojedynczego podmiotu jest szacowany jako suma pojedynczych zaangażowań, kalkulowanych jako iloczyn dwóch wielkości:

- wagi ryzyka dla ratingu wewnętrznego;
- zaangażowania kredytowego netto ważonego okresem zapadalności.

Pomiar ryzyka koncentracji dla pojedynczego podmiotu jest kalkulowany jako iloczyn dwóch wielkości:

- wielkości zaangażowania wobec tego podmiotu ponad próg nadmiernej koncentracji;
- współczynnika ryzyka koncentracji ustalonego dla każdego ratingu wewnętrznego.

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

Monitorowanie ryzyka kredytowego i koncentracji polega na analizie poziomu ryzyka, ocenie zdolności kredytowej i określeniu stopnia wykorzystania wyznaczonych limitów.

Monitorowanie odbywa się w cyklach:

- miesięcznych dla zaangażowań z tytułu ubezpieczeń finansowych;
- półrocznych dla zaangażowań Biura Reasekuracji;
- dziennych w przypadku pozostałych limitów zaangażowania;
- miesięcznych w przypadku limitów ryzyka VaR.

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

- dokonywaniu transakcji służących zmniejszeniu ryzyka kredytowego, tj. sprzedaż instrumentu finansowego, zamknięcie instrumentu pochodnego, kupno zabezpieczającego instrumentu pochodnego;
- przyjęciu zabezpieczenia;
- reasekuracji portfela ubezpieczeń finansowych;
- dywersyfikację portfela aktywów i ubezpieczeń finansowych w szczególności ze względu na państwo, sektor;
- stanowieniu limitów ograniczających zaangażowanie wobec pojedynczego podmiotu, grupy podmiotów, sektorów, państw.

Struktura limitów ryzyka kredytowego i koncentracji dla poszczególnych emitentów jest ustalana przez Komitet Ryzyka Kredytowego (KRK) w taki sposób, by były one spójne z tolerancją na ryzyko ustaloną przez Zarząd. Dodatkowo KRK ustala szczegółowe limity kwotowe i ograniczenia jakościowe.

Ryzyko operacyjne

Zgodnie z definicją przyjętą przez Grupę PZU¹⁵ ryzyko operacyjne jest rozumiane jako możliwość poniesienia straty wynikającej z niewłaściwych lub błędnych procesów wewnętrznych, działań ludzi, funkcjonowania systemów lub ze zdarzeń zewnętrznych.

Celem zarządzania ryzykiem operacyjnym jest optymalizacja poziomu ryzyka operacyjnego i efektywności operacyjnej w działalności Grupy PZU¹⁵, prowadząca do ograniczenia strat i kosztów spowodowanych materializacją tego ryzyka oraz zapewnieniu adekwatnych i efektywnych mechanizmów kontrolnych, przy zastosowaniu odpowiednich rozwiązań organizacyjnych, proceduralnych i technicznych.

¹⁵ Grupa PZU z wyłączeniem Grupy Armatura

Poprzez gromadzenie i analizę informacji o ryzyku operacyjnym, w szczególności dla obszarów: bezpieczeństwa, kadrowego, technologii teleinformatycznych i prawnego, Grupa PZU¹⁶ identyfikuje i ocenia poziom ryzyka operacyjnego. Pozwala to na określenie skali zagrożeń związanych z występowaniem ryzyka operacyjnego.

W celu ograniczenia poziomu ryzyka operacyjnego Grupa PZU¹⁶ stosuje rozwiązania takie jak:

- aktualizacja oraz optymalizacja procesów i procedur;
- zmiana struktury punktów kontrolnych, rekonyliacji i walidacji;
- automatyzacja systemów kontrolnych;
- plany awaryjne;
- monitorowanie i analizą liczby incydentów bezpieczeństwa;
- analiza rotacji pracowników i działania podejmowane w celu minimalizacji poziomu ryzyka w tym obszarze, takie jak: dobór kadr, podnoszenie kwalifikacji pracowników, systemy motywacyjne;
- monitorowanie i analiza przyczyn liczby awarii najistotniejszych systemów informatycznych.

Spółki wchodzące w skład Grupy PZU¹⁶ zarządzają ryzykiem operacyjnym zgodnie z wytycznymi zdefiniowanymi przez Grupę PZU¹⁶ z uwzględnieniem swojej specyfiki i skali działalności.

Okresowo Członkom Zarządu oraz Radzie Nadzorczej przekładane są informacje na temat poziomu ryzyka operacyjnego

Plany ciągłości działania

W spółkach Grupy PZU¹⁶ (PZU, PZU Życie, PZU AM, TFI PZU, PZU CO, PZU PTE) wdrożono i przetestowano plany ciągłości działania zabezpieczające poprawne funkcjonowanie kluczowych dla tych spółek procesów w przypadku wystąpienia awarii.

Ryzyko braku zgodności

Ryzyko braku zgodności (*compliance*) jest to ryzyko poniesienia sankcji prawnych, powstania strat finansowych bądź utraty reputacji lub wiarygodności wskutek niezastosowania się PZU i PZU Życie, pracowników PZU i PZU Życie lub podmiotów działających w ich imieniu do przepisów prawa, regulacji wewnętrznych oraz przyjętych przez PZU i PZU Życie standardów postępowania, w tym norm etycznych.

W PZU i PZU Życie zarządzanie ryzykiem braku zgodności odbywa się na podstawie Polityki zgodności oraz Metodyki identyfikacji i oceny ryzyka braku zgodności dla procesów wewnętrznych.

Na podstawie ww. regulacji został wprowadzony podział kompetencji w ramach systemowego i bieżącego zarządzania ryzykiem braku zgodności. Za bieżące zarządzanie ryzykiem braku zgodności w poszczególnych procesach odpowiadają kierujący obszarami, jednostkami i komórkami organizacyjnymi w PZU i PZU Życie.

Działania w obszarze compliance, polegają w szczególności na:

- promowaniu przestrzegania w PZU i PZU Życie standardów postępowania w zakresie zgodności;
- formułowaniu i monitorowaniu rozwiązań dotyczących realizacji zasad zarządzania ryzykiem braku zgodności;
- monitorowaniu przestrzegania przez PZU i PZU Życie standardów postępowania w zakresie zgodności;
- monitorowaniu procesu zarządzania ryzykiem braku zgodności w PZU i PZU Życie obejmującego, w szczególności:
 - opiniowanie w aspekcie ryzyka braku zgodności projektów regulacji wewnętrznych oraz materiałów informacyjnych, reklamowych i marketingowych skierowanych do klientów i inwestorów;
 - realizację szkoleń i prowadzenie działań komunikacyjnych wewnętrznej w zakresie zapewnienia zgodności.

¹⁶ Grupa PZU z wyłączeniem Grupy Armatura

Za podejmowanie strategicznych decyzji dotyczących ryzyka braku zgodności oraz akceptacji poziomu ryzyka odpowiadają Zarząd.

W procesie zarządzania ryzykiem braku zgodności rolę koordynującą pełni Biuro Ryzyka.

Identyfikacja i ocena (pomiar) ryzyka braku zgodności dokonywane są przez kierujących komórkami organizacyjnymi PZU i PZU Życie oraz dodatkowo, we własnym zakresie przez Biuro Ryzyka. Identyfikowanie i ocena ryzyka braku zgodności realizowane jest dla poszczególnych procesów wewnętrznych zakładu ubezpieczeń określonych w Klasyfikatorze, przez kierujących komórkami organizacyjnymi, zgodnie z podziałem odpowiedzialności za raportowanie. Dodatkowo Biuro Ryzyka identyfikuje ryzyko compliance na podstawie informacji wynikających z zgłoszeń do rejestrów konfliktu interesów, prezentów i korzyści oraz nieprawidłowości, a także wpływających zapytań.

Ocena i pomiar ryzyka braku zgodności dokonywane są poprzez określenie skutków materializacji ryzyka:

- finansowych, wynikających m.in. z:
 - kar administracyjnych;
 - wyroków sądowych;
 - kar umownych;
 - odszkodowań.
- niematerialnych, dotyczących utraty reputacji, w tym uszczerbku w zakresie wizerunku i marki PZU.

Monitorowanie ryzyka braku zgodności dokonywane jest w szczególności poprzez:

- analizę raportów kwartalnych otrzymywanych od kierujących komórkami organizacyjnymi;
- przeglądów wymogów regulacyjnych;
- udział w pracach legislacyjnych w zakresie zmian obowiązujących powszechnie przepisów;
- podejmowanie aktywności w organizacjach branżowych;
- przegląd realizacji zaleceń Biura Ryzyka.

Raportowanie ryzyka braku zgodności do Biura Ryzyka dokonywane jest kwartalnie. Raporty dotyczące ryzyka w skali PZU i PZU Życie przekazywane są do Zarządu corocznie do dnia 15 marca roku następnego. W 2012 roku nie stwierdzono istotnych incydentów w zakresie ryzyka braku zgodności.

Działania zarządcze w zakresie reakcji na ryzyko braku zgodności obejmują w szczególności:

- akceptację ryzyka m.in. wobec zmian prawnych i regulacyjnych;
- ograniczanie ryzyka w tym, dostosowanie procedur i procesów w kontekście wymogów regulacyjnych, opiniowanie i projektowanie regulacji wewnętrznych pod względem zgodności, uczestnictwo w procesie uzgadniania działań marketingowych;
- unikanie ryzyka poprzez zapobieganie angażowaniu spółek PZU i PZU Życie w działania niezgodne z obowiązującymi wymogami regulacyjnymi, dobrymi praktykami rynkowymi lub mogące negatywnie wpłynąć na wizerunek.

11.6. Wrażliwość na ryzyko

Ryzyko dotyczące aktywów finansowych

Poniższa tabela podsumowuje wyniki analizy wrażliwości wyniku netto oraz kapitałów własnych na zmiany ryzyka stopy procentowej, ryzyka walutowego oraz ryzyka cen instrumentów kapitałowych. Analiza nie uwzględnia wpływu zmian wyceny lokat uwzględnianych przy wyliczaniu wartości rezerwy na wynik finansowy netto oraz kapitały własne.

Tabela 45: Wrażliwość portfela aktywów

Wrażliwość portfela aktywów	Zmiana czynnika ryzyka	31 grudnia 2012		31 grudnia 2011	
		Wpływ na wynik finansowy netto	Wpływ na kapitały własne	Wpływ na wynik finansowy netto	Wpływ na kapitały własne
		mln zł			
Ryzyko stopy procentowej	spadek 100 pb.	315	360	135	299
	wzrost 100 pb.	(295)	(337)	(126)	(283)
Ryzyko walutowe	wzrost 20%	83	140	232	167
	spadek 20%	(83)	(140)	(232)	(167)
Ryzyko cen instrumentów kapitałowych	wzrost 20%	234	304	254	336
	spadek 20%	(234)	(304)	(254)	(336)

W skład aktywów finansowych narażonych na ryzyko kursów walutowych wchodzi transakcje depozytowe oraz dłużne papiery wartościowe, które stanowią zabezpieczenie realizacji wydatków z tytułu rezerw techniczno - ubezpieczeniowych denominowanych w walutach obcych, jak również zaangażowania w instrumenty kapitałowe notowane na giełdach innych niż GPW, jednostki i certyfikaty funduszy inwestycyjnych w walutach obcych, zaangażowania w instrumenty pochodne denominowane w walutach obcych oraz aktywa finansowe konsolidowanych podmiotów w walutach obcych. Spadek wrażliwości na ryzyko kursów walutowych na koniec 2012 roku w stosunku do 2011 roku, spowodowany był głównie przez stosowanie instrumentów pochodnych do zabezpieczenia ryzyka walutowego.

Spadek wrażliwości portfela aktywów finansowych na zmiany wyceny notowanych instrumentów kapitałowych na koniec 2012 roku, w porównaniu do 2011 roku wynika z mniejszego zaangażowania w instrumenty finansowe narażone na inne ryzyko cenowe.

Ryzyko dotyczące stóp technicznych i śmiertelności

Skapitalizowana wartość rent – ubezpieczenia majątkowe i pozostałe osobowe - PZU

Poniżej zaprezentowano analizę wrażliwości wyniku netto oraz kapitałów własnych na zmianę założeń wykorzystywanych przy wyliczaniu rezerwy na skapitalizowaną wartość rent. Analiza nie uwzględnia wpływu na wynik finansowy netto oraz kapitały własne zmian wyceny lokat uwzględnianych przy wyliczaniu wartości rezerwy.

Tabela 46: Wrażliwość rezerwy na skapitalizowaną wartość rent

Zmiana założeń dla rezerwy na skapitalizowaną wartość rent na udziale własnym w ubezpieczeniach majątkowych i osobowych (w milionach złotych)	Wpływ zmiany założeń na			
	wynik finansowy netto		kapitały własne	
	31 grudnia 2012	31 grudnia 2011	31 grudnia 2012	31 grudnia 2011
Stopa techniczna – podwyższenie o 0,5 p.p.	397	348	397	348
Stopa techniczna – obniżenie o 1,0 p.p.	(1 028)	(900)	(1 028)	(900)
Śmiertelność 110% obecnie założonej	119	104	119	104
Śmiertelność 90% obecnie założonej	(133)	(116)	(133)	(116)

Ubezpieczenia rentowe w ubezpieczeniach na życie

Tabela 47: Wrażliwość dla rezerw rentowych w ubezpieczeniach na życie

Zmiana założeń dla ubezpieczeń rentowych w ubezpieczeniach na życie (w milionach złotych)	Wpływ zmiany założeń na			
	wynik finansowy netto		kapitały własne	
	31 grudnia 2012	31 grudnia 2011	31 grudnia 2012	31 grudnia 2011
Stopa techniczna - obniżenie o 1 p.p.	(38)	(36)	(38)	(36)
Śmiertelność 90% obecnie założonej	(13)	(14)	(13)	(14)

Zobowiązania z tytułu zobowiązań ubezpieczeniowych i inwestycyjnych z DPF w ubezpieczeniach na życie z wyłączeniem ubezpieczeń rentowych

Wpływ zmiany założeń dla rezerw dotyczących kontraktów ubezpieczeniowych i inwestycyjnych z DPF w ubezpieczeniach na życie z pominięciem ubezpieczeń rentowych przedstawiony został w poniższej tabeli.

Tabela 48: Wrażliwość dla rezerw dot. kontraktów ubezpieczeniowych i inwestycyjnych z DPF

Zmiana założeń dla rezerw dotyczących kontraktów ubezpieczeniowych i inwestycyjnych z DPF w ubezpieczeniach na życie z wyłączeniem ubezpieczeń rentowych (w milionach złotych)	Wpływ zmiany założeń na			
	wynik finansowy netto		kapitały własne	
	31 grudnia 2012	31 grudnia 2011	31 grudnia 2012	31 grudnia 2011
Stopa techniczna - obniżenie o 1 p.p.	(2 296)	(2 168)	(2 296)	(2 168)
Śmiertelność 110% obecnie założonej	(954)	(961)	(954)	(961)
110% zachorowalności i wypadkowości	(199)	(205)	(199)	(205)

Ponadto, w nocie 7.5.1.1. skonsolidowanego sprawozdania finansowego Grupy PZU za rok 2012 zaprezentowano wrażliwość na ryzyko katastroficzne.

11.7. Istotne wydarzenia w obszarze ryzyka w 2012 roku

Zmiany organizacyjne

W marcu 2012 roku w ramach optymalizacji i koncentracji procesu decyzyjnego Komitet Ryzyka Kredytowego przejął uprawnienia poniższych, zlikwidowanych komitetów:

- Komitetu ds. Ryzyka Ubezpieczeń Finansowych i Gwarancji PZU, którego głównym zadaniem było określanie strategii i systemu limitowania w segmencie ubezpieczeń finansowych i gwarancji ubezpieczeniowych;
- Komitetu Inwestycyjnego, którego zadaniem było ustalanie limitów zaangażowania dla podmiotów niebankowych.

Opracowanie Strategii działań w obszarze ryzyka na lata 2012-2014

W roku 2012 w PZU opracowano strategię działań w obszarze ryzyka na lata 2012 – 2014, której głównym zadaniem będzie:

- dostosowanie Grupy PZU do wymogów Dyrektywy Wyłącalność II;
- ujednoczenie siatki pojęciowej, narzędzi pomiaru i raportowania ryzyka w Grupie PZU;
- budowa mapy ryzyka.

Dyrektywa Wyłącalność II (Solvency II)

W roku 2012 w PZU uruchomiono strategiczny projekt dotyczący dostosowania PZU do wymogów Dyrektywy Wyłącalności II. Prace w ramach projektu toczą się zgodnie z przyjętym pierwotnie harmonogramem. PZU współpracuje z Urzędem Komisji Nadzoru Finansowego w pracach przygotowawczych do wdrożenia Dyrektywy, w szczególności uczestniczy we wszystkich badaniach ilościowych.

12. Wybrane pozostałe spółki Grupy PZU – kierunki rozwoju i wyniki działalności

12.1. PZU Lietuva

W 2012 roku PZU Lietuva poprawił pozycję obejmując II miejsce na litewskim rynku ubezpieczeń. Celem spółki w 2012 roku była dalsza poprawa rentowności portfeli komunikacyjnych oraz umocnienie pozycji na rynku majątkowych ubezpieczeń korporacyjnych. Spółka zwiększyła sprzedaż o 18,2%, w porównaniu z 6,6% wzrostem całego rynku.

W okresie sprawozdawczym prowadzono zainicjowane w poprzednim roku działania zmierzające do pełnej unifikacji majątkowej i życiowej spółek Grupy PZU Lietuva. Celem tego procesu było dostosowanie struktury PZU Lietuva do realizacji wytycznych właścicielskich, między innymi za sprawą redukcji kosztów działalności operacyjnej.

W dniu 6 września 2012 roku Łotewska Komisja Finansów i Rynków Kapitałowych wydała decyzję o wyrażeniu zgody na założenie oddziału PZU Lietuva na Łotwie. Następnym krokiem była rejestracja oddziału w łotewskim rejestrze przedsiębiorców, która nastąpiła w dniu 10 października. W dniu 15 października PZU Lietuva otworzyła biuro w Rydze. W chwili obecnej w ofercie spółki znajdują się ubezpieczenia majątkowe, gwarancje oraz ubezpieczenia OC ogólne. Trwają prace nad kolejnymi produktami (OC i AC), które są dostosowywane do wymogów rynku łotewskiego. Jednocześnie prowadzona jest dalsza rekrutacja pracowników, przygotowywane są procedury wewnętrzne i systemy IT. W grudniu 2012 roku sprzedana została pierwsza polisa ze składką na poziomie 26,4 tys. EUR.

W dniu 17 października Estoński Nadzór Finansowy wydał decyzję o wyrażeniu zgody na założenie oddziału PZU Lietuva w Estonii. W dniu 14 listopada 2012 roku oddział został zarejestrowany w rejestrze przedsiębiorstw. Oddział planuje rozpocząć sprzedaż na przełomie II/III kwartału 2013 roku.

12.2. PZU Ukraine

PZU Ukraine zanotował w 2012 roku pozytywną dynamikę składki przypisanej przy spodziewanym spadku ukraińskiego rynku ubezpieczeniowego (spadek według danych za 9 miesięcy 2012 roku). Po trzech kwartałach spółka zajmowała 13 pozycję na rynku klasycznym ubezpieczeń majątkowych i osobowych z udziałem w rynku na poziomie 2,94% (udział lidera – 7,13%).

Prowadzone w 2012 roku modyfikacje w podejściu do taryfikacji produktów komunikacyjnych, stanowiących istotną część portfela PZU Ukraine, wzrost udziału w portfelu ubezpieczeń majątkowych oraz ograniczenie ubezpieczeń medycznych doprowadziły do znaczącej poprawy rentowności w 2012 roku.

12.3. PZU AM

PZU AM, zgodnie z założeniami, w 2012 świadczył usługi wyłącznie na rzecz spółek z Grupy PZU, tj. PZU, PZU Życie, TFI PZU i MPTE PZU SA.

Zgodnie z założeniami w 2012 roku PZU AM rozpoczął zarządzanie nowymi portfelami inwestycyjnymi (PZU FIZ Medyczny; FIZ Sektora Nieruchomości 3; PZU FIZ Forte; PZU FIZ AN BIS 1; PZU FIZ AN BIS 2).

12.4. PZU Pomoc SA

W czerwcu 2012 roku PZU Pomoc SA nabyła udziały w Nadwiślańskiej Agencji Ubezpieczeniowej, która po przekształceniu otrzymała nazwę GSU Pomoc Górniczy Klub Ubezpieczonych. Udziały te zostały zakupione od PZU Życie i stanowią 30% udziałów. W ramach tego podmiotu będą rozwijane programy rabatowe, motywacyjne i lojalnościowe kierowane do branży górniczej.

Spółka optymalizowała procesy obsługi i powoływania programów lojalnościowych, a z końcem roku zweryfikowano założenia programu Klub PZU Pomoc w Życiu m.in. poprzez badania marketingowe. Program będzie rozwijany w 2013 roku zgodnie z oczekiwaniami klientów.

W obszarze medycznej działalności obsługowej spółka na koniec 2012 roku posiada sieć 800 placówek medycznych na terenie całego kraju. W tym obszarze procesy obsługi zostały również zoptymalizowane, co znacząco obniżyło koszty operacyjnej obsługi przy zachowaniu wysokich wskaźników satysfakcji klienta.

Na rynku pośrednictwa sprzedaży pojazdów uszkodzonych z zastosowaniem platformy aukcyjnej online spółka uzyskała wiodącą pozycję. Narzędzie to będzie rozwijane w kierunku zastosowania platformy w kolejnych procesach likwidacji szkód w Grupie PZU.

12.5. PZU CO

W 2012 roku PZU CO zrealizowało szereg projektów w zakresie rozwoju, wsparcia oraz usprawnienia obsługi obszaru operacji. Poniżej wymienione zostały najważniejsze z nich.

W obszarze wsparcia sprzedaży agencyjnej uruchomione zostały:

- dystrybucja produktu Indywidualne Konto Zabezpieczenia Emerytalnego dla PTE PZU;
- sprzedaż grupowych ubezpieczeń majątkowych dla PZU.

W obszarze operacji i projektów informatycznych mających na celu wsparcie procesów operacyjnych:

- uruchomiona została nowa lokalizacja Contact Center w Bydgoszczy dla potrzeb PZU oraz PZU ŻYCIE;
- obsługa produktu Indywidualne Konto Zabezpieczenia Emerytalnego dla PTE PZU SA oraz PZU ŻYCIE.

DODATKOWE INFORMACJE

13. Akcje lub uprawnienia do nich posiadane przez osoby zarządzające i nadzorujące PZU na dzień przekazania raportu rocznego

Tabela 49: Akcje lub uprawnienia do nich posiadane przez osoby zarządzające i nadzorujące PZU

Lp.	Organ / Imię i nazwisko	Liczba akcji posiadanych na dzień 14 marca 2012 roku	Liczba akcji posiadanych na dzień 13 marca 2013 roku	Wynikająca zmiana w okresie pomiędzy tymi datami
Zarząd				
1	Andrzej Klesyk	0	0	X
2	Witold Jaworski (członek Zarządu do 27 grudnia 2012 roku)	0	0	X
3	Przemysław Dąbrowski	0	0	X
4	Bogusław Skuza	500	500	X
5	Ryszard Trepczyński	0	0	X
6	Tomasz Tarkowski	80	80	X
Dyrektorzy Grupy				
1	Rafał Grodzicki	0	0	X
2	Dariusz Krzewina	0	0	X
3	Przemysław Henschke (Dyrektor Grupy PZU od 1 lutego 2012 roku)	0	0	X
4	Sławomir Niemierka (Dyrektor Grupy PZU od 19 marca 2012 roku)	0	0	X
5	Barbara Smalska (Dyrektor Grupy PZU od dnia 5 lutego 2013 roku)	b.d.	0	X
Rada Nadzorcza				
1	Marzena Piszczek (członek RN do dnia 30 maja 2012 roku)	0	b.d.	X
2	Waldemar Maj	30	30	X
3	Zbigniew Cwiąkański	0	0	X
4	Tomasz Zganiacz (członek RN od dnia 30 maja 2012 roku)	b.d.	0	X
5	Dariusz Daniluk	0	0	X
6	Zbigniew Derdziuk			X
7	Krzysztof Dresler (członek RN do dnia 30 maja 2012 roku)	0	b.d.	X
8	Dariusz Filar	0	0	X
9	Włodzimierz Kiciński (członek RN od dnia 30.05.2012 roku)	b.d.	30	X
10	Alojzy Nowak (członek RN od dnia 30 maja 2012 roku)	b.d.	0	X
11	Maciej Piotrowski (członek RN od dnia 30 maja 2012 roku)	b.d.	0	X
Razem		610	640	X

b.d. - na dzień 14 marca 2012 roku/13 marca 2013 roku osoby te nie były członkami Zarządu/Rady Nadzorczej PZU

Na dzień sporządzenia Sprawozdania z działalności Grupy PZU osoby zarządzające i nadzorujące PZU nie posiadały akcji ani udziałów w pozostałych spółkach Grupy PZU.

14. Pozostałe informacje

14.1. Wynagrodzenia osób zarządzających i nadzorujących Grupy PZU

Szczegółowe informacje dotyczące wynagrodzenia osób zarządzających i nadzorujących PZU zostały zaprezentowane w nocy 55.1 skonsolidowanego sprawozdania finansowego Grupy PZU.

W okresie 12 miesięcy zakończonym 31 grudnia 2012 roku PZU nie zawarł umów z osobami zarządzającymi, przewidujących rekompensatę w przypadku ich rezygnacji lub zwolnienia z zajmowanego stanowiska bez ważnej przyczyny lub gdy ich odwołanie lub zwolnienie następuje z powodu połączenia emitenta przez przejęcie. Członkowie Zarządów mają zawarte standardowe umowy o zakazie konkurencji, które zobowiązują ich do niepodejmowania działalności konkurencyjnej w stosunku do działalności pracodawcy przez określony w umowie okres czasu po zakończeniu zatrudnienia.

14.2. Emisje, wykup i spłaty dłużnych i kapitałowych papierów wartościowych

W okresie 12 miesięcy zakończonym 31 grudnia 2012 roku PZU nie dokonywał emisji, wykupów ani spłat dłużnych i kapitałowych papierów wartościowych.

14.3. Programy akcji pracowniczych

W latach 2012 oraz 2012 w PZU nie występowały programy akcji pracowniczych.

14.4. Cena akcji PZU

PZU zadebiutował na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie S.A. 12 maja 2010 roku. Akcje spółki notowane są na rynku podstawowym giełdy w systemie notowań ciągłych. W 2012 roku akcje PZU wchodziły w skład indeksów WIG, WIG20, WIG PL, RESPECT Index (od 1 lutego 2012 roku) oraz WIGdiv (od 24 września 2012 roku). 24 grudnia 2012 roku PZU został włączony również w skład indeksu zrównoważonego rozwoju CEERIUS (CEE Responsible Investment Universe). CEERIUS jest indeksem Giełdy Papierów Wartościowych w Wiedniu dla regionu Europy Środkowo-Wschodniej (CEE). W jego skład wchodzi wiodące spółki z regionu, spełniające kryteria jakościowe w obszarze aspektów społecznych i ekologicznych.

Wykres 7: Dynamika kursu akcji PZU w 2012 roku na tle indeksu WIG20 31.12.2011 = 100%



Wykres 8: Notowania akcji PZU w 2012 roku

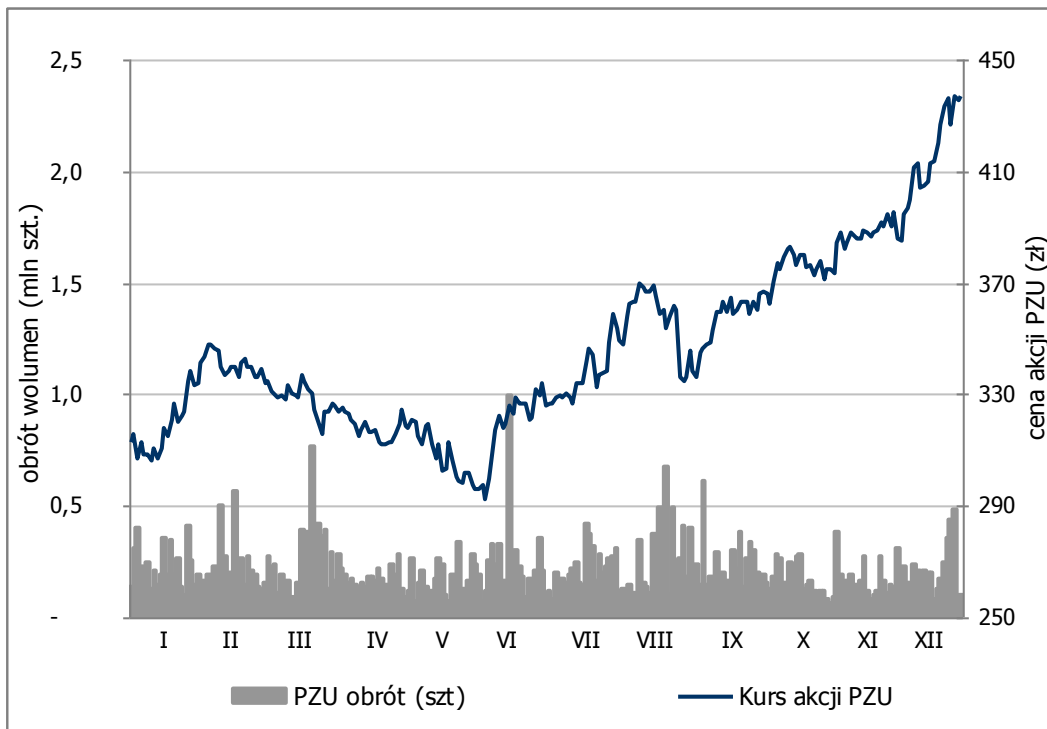


Tabela 50: Podstawowe dane dotyczące akcji PZU

j.m.		1 stycznia - 31 grudnia 2012	1 stycznia - 31 grudnia 2011
Liczba akcji na koniec okresu	szt.	86 352 300	86 352 300
Liczba akcji w obrocie giełdowym	szt.	86 344 698	86 344 698
Kurs zamknięcia z ostatniego dnia notowań roku	zł	437,00	309,00
Najwyższy kurs zamknięcia w roku	zł	437,20	396,80
Najniższy kurs zamknięcia w roku	zł	292,10	294,20
Wartość rynkowa PZU na koniec roku	zł	37 735 955 100	26 682 860 700
Średnia cena rynkowa	zł	346,02	349,40
Średni wolumen obrotu na sesję	szt.	211 993	265 862
Dywidenda (brutto) wypłacona w roku obrotowym z podziału zysku za rok poprzedni	zł / akcję	22,43	26,00

W 2012 roku istotny wpływ na kształtowanie się kursu akcji PZU miały m.in. zmienne zachowania rynków finansowych, niepewność co do potencjalnego terminu sprzedaży 10% pakietu akcji spółki przez Skarb Państwa oraz wyróżniające się na tle innych spółek sektora finansowego bardzo dobre wyniki finansowe spółki, co znalazło odzwierciedlenie w wycenach i rekomendacjach analityków *sell-side*.

Kurs zamknięcia akcji PZU na ostatniej sesji giełdowej w 2012 roku wyniósł 437,00 zł, co w porównaniu z ceną w ostatnim dniu grudnia 2011 roku 309,00 zł oznaczało wzrost o 41,4%. W tym samym czasie indeksy giełdowe WIG20 i WIG zyskały odpowiednio 20,5% i 26,2%. O ile w pierwszej połowie 2012 roku zmiany kursu akcji PZU nie odbiegały znacząco od zmian indeksów giełdowych, o tyle druga połowa roku przyniosła wzrosty kursu akcji PZU znacznie powyżej rynku.

W 2012 roku akcje PZU kończyły sesję giełdową spadkami 110 razy, wzrostami 130 razy, a 9 razy pozostały bez zmian. Najwyższy kurs zamknięcia (437,20 zł) został osiągnięty 21 grudnia, zaś najniższy (292,10 zł) - 5 czerwca. Średnia cena rynkowa akcji PZU w 2012 roku wyniosła 346,02 zł i była niższa o 3,38 zł niż w 2011 roku. Średnie dzienne obroty akcjami PZU w 2012 roku wyniosły 211.993 szt., przy czym najwyższy ich poziom (993.896 szt.) zanotowano w dniu 15 czerwca 2012 roku.

W 2012 roku PZU znajdowało się na liście 21 krajowych i zagranicznych instytucji finansowych, których analitycy wydali łącznie 55 rekomendacji dla akcji PZU. Przeważały rekomendacje „Kupuj”, „Akumuluj”, „Przeważaj” – łącznie 29 rekomendacji, 19 rekomendacji było neutralnych („Trzymaj” lub „Neutralnie”) oraz 7 „Niedoważaj” lub „Redukuj”.

Tabela 51: Wskaźniki rynku kapitałowego dla Grupy PZU

Wskaźniki rynku kapitałowego dla PZU wg stanu na	31 grudnia 2012	31 grudnia 2011
P / BV (C / WK) <i>Cena rynkowa akcji / wartość księgową na akcję</i>	2,81	2,27
BVPS <i>Wartość księgową na akcję</i>	155,79	136,02
P / E (C / Z) <i>Cena / zysk netto na akcję</i>	14,62	10,33
EPS (zł) <i>Zysk (strata) netto / ilość akcji</i>	29,89	29,90
DY Stopa dywidendy (%) <i>Dywidenda przypadająca na jedną akcję / cena rynkowa akcji</i>	5,1%	8,4%
DPS (zł) <i>Dywidenda na akcję</i>	22,43	26,00
TSR Całkowita stopa zwrotu dla akcjonariuszy <i>(Cena rynkowa akcji na koniec okresu – cena rynkowa akcji na początek okresu + dywidenda wypłacona w okresie) / cena rynkowa akcji na początek okresu</i>	48,7%	(5,8)%

14.5. Dywidenda

Polityka dywidendowa

Polityka dywidendowa PZU została uregulowana uchwałą Zarządu PZU z dnia 11 maja 2011 roku, która przewiduje, że:

1. Podstawą ustalenia dywidendy płaconej przez PZU za dany rok obrotowy będzie skonsolidowany wynik finansowy Grupy Kapitałowej PZU zgodny z Międzynarodowymi Standardami Sprawozdawczości Finansowej (MSSF).
2. Wysokość dywidendy:
 - nie może być niższa niż 50% i nie wyższa niż 100% zysku netto wykazanego w skonsolidowanych sprawozdaniach finansowych zgodnych z MSSF;
 - nie może być wyższa od jednostkowego zysku netto PZU zgodnego z PSR;
 - nie może powodować obniżenia funduszy własnych PZU poniżej wartości odpowiadającej 250% marginesu wypłacalności;
 - nie może spowodować obniżenia siły finansowej Grupy PZU poniżej poziomu odpowiadającego ratingowi AA według metodologii agencji Standard & Poor's;
 - powinna uwzględniać dodatkowe potrzeby kapitałowe PZU w perspektywie dwunastu miesięcy od momentu przyjęcia przez Zarząd PZU skonsolidowanego sprawozdania finansowego Grupy PZU za dany rok.
3. Fundusze własne i margines wypłacalności jest kalkulowany zgodnie z normami ostrożnościowymi ustanowionymi dla polskiego rynku ubezpieczeniowego.

Uchwała w sprawie polityki dywidendowej obowiązuje do dnia wejścia w życie artykułów wymienionych w art. 311 Dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2009/138/WE z dnia 25 listopada 2009 roku w sprawie podejmowania i prowadzenia działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej (Wypłacalność II).

W lutym 2012 roku wszystkie zakłady ubezpieczeń działające na rynku polskim otrzymały pismo Przewodniczącego Komisji Nadzoru Finansowego zawierające rekomendację odnośnie ograniczenia wypłaty dywidendy maksymalnie do 75% wypracowanego zysku za 2011 rok, przy zachowaniu wskaźnika pokrycia

wymagań kapitałowych po wypłacie dywidendy na poziomie co najmniej 110% oraz uwzględnieniu dodatkowych potrzeb kapitałowych w perspektywie 12 miesięcy od momentu zatwierdzenia sprawozdania finansowego za 2011 rok, w tym wynikających m.in. z koncentracji podmiotowej lokat zakładów.

W grudniu 2012 roku Przewodniczący Komisji Nadzoru Finansowego, wzorem ww. rekomendacji, zalecił aby zakłady ubezpieczeń przyjęły zachowawczą politykę dywidendową, a zysk wypracowany w roku 2012 przeznaczyły na wzmocnienie swojej pozycji kapitałowej.

Organ nadzoru zalecił, podobnie jak w rekomendacji co do wypłaty dywidendy z zysku wypracowanego w roku 2011, aby zasadność wypłaty dywidendy rozważyły wyłącznie zakłady ubezpieczeń spełniające ściśle określone kryteria (szczegółowo opisane w rekomendacji). Zakłady ubezpieczeń spełniające ściśle określone kryteria powinny ograniczyć wypłatę dywidendy maksymalnie do 75% wypracowanego w 2012 roku zysku, przy zachowaniu wskaźnika pokrycia wymagań kapitałowych po wypłacie dywidendy na poziomie co najmniej 110%. Jednocześnie rekomendacja dopuszcza wypłatę dywidendy w wysokości 100% zysku za rok 2012, o ile pokrycie wymagań kapitałowych po wypłacie dywidendy utrzymywał się będzie na poziomie wyższym niż 160% w przypadku zakładów działu I lub 200% w przypadku zakładów działu II (wg stanu na dzień 31 grudnia 2012 roku), a także gdy w wyniku ostatnio przeprowadzonych testów stresu dla wszystkich badanych rodzajów ryzyka wskaźnik pokrycia wymagań kapitałowych wyniósł co najmniej 110%, a wskaźnik pokrycia rezerw techniczno-ubezpieczeniowych odpowiednimi aktywami wyniósł co najmniej 100%.

Podział zysku za rok obrotowy 2011

W dniu 30 maja 2012 roku ZWZ PZU dokonało podziału zysku netto za rok obrotowy 2011 roku w kwocie 2.582,3 mln zł w następujący sposób:

- 1.936,9 mln zł na wypłatę dywidendy dla akcjonariuszy, czyli 22,43 zł na jedną akcję,;
- 635,4 mln zł na kapitał zapasowy;
- 10,0 mln zł na odpis na Zakładowy Fundusz Świadczeń Socjalnych.

Zgodnie z powyższą uchwałą dniem, według którego została ustalona lista akcjonariuszy uprawnionych do wypłaty dywidendy za rok obrotowy zakończony dnia 31 grudnia 2011 roku był 30 sierpnia 2012 roku, natomiast dniem wypłaty przedmiotowej dywidendy był 20 września 2012 roku.

Dodatkowo w związku z prawomocnym uchynieniem przez sąd uchwały ZWZ PZU w sprawie podziału zysku PZU za rok obrotowy 2006 w kwocie 3.280,9 mln zł (zagadnienie szerzej opisano w nocie 54.1 skonsolidowanego sprawozdania finansowego Grupy PZU), ZWZ PZU postanowiło o podziale zysku za rok obrotowy 2006 w sposób odpowiadający podziałowi zysku dokonанemu na podstawie uchylonej przedmiotowej uchwały, przeznaczając:

- 3.260,9 mln zł na kapitał zapasowy;
- 20,0 mln zł na odpis na Zakładowy Fundusz Świadczeń Socjalnych.

Do dnia sporządzenia niniejszego Sprawozdania z działalności Grupy PZU Zarząd spółki nie podjął uchwały w sprawie propozycji podziału zysku za rok 2012.

14.6. Relacje inwestorskie

Zarząd PZU, starając się spełniać najwyższe standardy w zakresie ładu informacyjnego w spółkach publicznych oraz wychodząc naprzeciw potrzebom informacyjnym różnych grup interesariuszy, podejmuje liczne działania w obszarze relacji inwestorskich („RI”) zmierzające do zwiększania transparentności PZU. W 2012 roku opublikowane zostały „Zasady prowadzenia polityki informacyjnej PZU SA względem uczestników rynku kapitałowego”. Deklaracja Zarządu dostępna jest na stronie internetowej PZU w serwisie relacji inwestorskich.

Nadrzędnym celem RI jest tworzenie wartości PZU na poziomie aktywnej komunikacji z uczestnikami rynku kapitałowego, z którymi Emitent chce budować długookresowe relacje. W 2012 roku, głównym zadaniem RI było: informowanie w sposób transparentny o działalności i wynikach Grupy PZU oraz kształtowanie pozytywnego wizerunku w środowisku inwestorskim, będące gwarancją zaufania inwestorów oraz wysokiej satysfakcji akcjonariuszy.

Działania RI przeprowadzone w 2012 roku

W 2012 roku odbyło się Zwyczajne Walne Zgromadzenie w dniu 30 maja oraz jedno Nadzwyczajne Walne Zgromadzenie w dniu 8 lutego.

Wyniki finansowe PZU, były po każdym kwartale prezentowane i omawiane przez Zarząd Emitenta na spotkaniach z analitykami rynku kapitałowego. Spotkania te, podobnie jak Walne Zgromadzenia, każdorazowo transmitowane były na żywo za pośrednictwem Internetu.

W 2012 roku przedstawiciele PZU uczestniczyli w trzech *Non-Deal Roadshow* w Europie i Stanach Zjednoczonych zorganizowanych po publikacji wyników rocznych i półrocznych, w 12 konferencjach finansowych za granicą z udziałem globalnych inwestorów, w 5 konferencjach w Polsce oraz w licznych spotkaniach grupowych, *one-on-one* i telekonferencjach z inwestorami oraz zarządzającymi portfelami akcji w siedzibie PZU. W 2012 roku łącznie miało miejsce ponad 240 spotkań z prawie 400 inwestorami instytucjonalnymi oraz blisko 120 spotkań z analitykami wydającymi rekomendacje dla akcji PZU.

Podejmowane były również działania komunikacyjne adresowane do inwestorów indywidualnych. Przedstawiciele PZU wzięli udział w 2 konferencjach dla inwestorów indywidualnych organizowanych w Polsce:

- WallStreet w Zakopanem, największe spotkanie inwestorów indywidualnych w Europie Środkowo-Wschodniej organizowane przez Stowarzyszenie Inwestorów Indywidualnych,
- konferencji Profesjonalny Inwestor 2012 w Jachrance (6-ta edycja).

Odbyły się również 4 *chały* z inwestorami indywidualnymi, z udziałem Członka Zarządu PZU, CFO każdorazowo po publikacji wyników rocznych PZU za 2011 rok oraz kwartalnych i półrocznych.

W 2012 roku PZU nadal aktywnie uczestniczyło w programie „10 na 10 – Komunikuj się skutecznie”. Jest to autorski program Stowarzyszenia Inwestorów Indywidualnych, a jego celem jest kreowanie wysokich standardów w zakresie komunikacji spółek giełdowych z inwestorami indywidualnymi.

Od czasu debiutu giełdowego PZU jest również partnerem i aktywnym uczestnikiem programu Akcjonariat Obywatelski. Akcjonariat Obywatelski to program dla inwestorów indywidualnych, który został zapoczątkowany przez Ministerstwo Skarbu Państwa podczas debiutów giełdowych spółek: PZU, Tauron Polska Energia oraz Giełdy Papierów Wartościowych w Warszawie.

Nagrody i wyróżnienia

Działania RI przeprowadzone w 2012 roku docenione zostały przez inwestorów i analityków spotkały się z uznaniem ze strony instytucji rynku kapitałowego.

Za jakość danych oraz formę prezentacji informacji o działaniach i wynikach spółek z punktu widzenia wartości użytkowej dla akcjonariuszy i inwestorów PZU zostało docenione przez kapitułę konkursu „*The Best Annual Report 2011*” organizowanego przez Instytut Rachunkowości i Podatków, w ramach którego Raport Roczny Grupy PZU za rok 2011 uzyskał III miejsce w kategorii Banki i instytucje finansowe.

W listopadzie 2012 PZU uzyskało prawo posługiwania się certyfikatem „Spółka Przyjazna Inwestorom” przyznawanym przez Stowarzyszenie Inwestorów Indywidualnych. Związane jest ze spełnieniem wysokich kryteriów z obszaru relacji inwestorskich i komunikacji z inwestorami indywidualnymi.

PZU zostało również zakwalifikowane do II etapu Konkursu Złota Strona Emitenta VI. W kategoriach spółek należących do indeksów WIG20 i mWIG40 wyłoniono 12 spółek, które zostały najwyżej ocenione za komunikację z inwestorami, zawartość informacyjną serwisu internetowego relacji inwestorskich oraz jego użyteczność.

14.7. Podatkowa Grupa Kapitałowa PZU

W dniu 27 września 2011 roku pomiędzy spółkami Grupy PZU została podpisana nowa umowa Podatkowej Grupy Kapitałowej (dalej: „PGK”) w rozumieniu Ustawy z dnia 15 lutego 1992 roku o podatku dochodowym od osób prawnych (Dz. U. nr 74 z 2011 roku, poz. 397 z późn. zm., dalej „Ustawa pdop”) obejmująca 9 spółek: PZU, PZU Życie, TFI PZU, PZU AM, PZU CO, PZU Pomoc SA, Ipsilon BIS SA, Ogrodową-Inwestycje Sp. z o.o.,

Ipsilon Sp. z o.o.. Zgodnie z zawartą umową PGK została powołana na okres 3 lat, od dnia 1 stycznia 2012 roku do dnia 31 grudnia 2014 roku.

Spółką dominującą i reprezentującą PGK jest PZU. Zgodnie z art. 25 ust. 1 Ustawy pdop, PGK rozlicza się z Urzędem Skarbowym w cyklach miesięcznych. Po przekazaniu do PZU przez spółki wchodzące w skład PGK zaliczek na podatek dochodowy od osób prawnych, PZU dokonuje wpłaty zaliczki w imieniu PGK do Urzędu Skarbowego.

14.8. Główne umowy reasekuracyjne obowiązujące w 2012 roku

Ochrona reasekuracyjna w ramach Grupy PZU w roku 2012 stanowi zabezpieczenie działalności ubezpieczeniowej, ograniczając skutki wystąpienia zjawisk o charakterze katastroficznym, mogących w negatywny sposób wpłynąć na sytuację finansową zakładów ubezpieczeń. Zadanie to realizowano poprzez reasekuracyjne umowy obligacyjne wraz z uzupełniającą je reasekuracją fakultatywną.

Umowy reasekuracyjne – PZU

Na bazie zawartych umów reasekuracyjnych PZU ogranicza swoje ryzyko przed szkodami o charakterze katastroficznym (np. powódź, huragan) m.in. poprzez katastroficzną nieproporcjonalną umowę nadwyżki szkód oraz przed skutkami dużych pojedynczych szkód w ramach umów reasekuracji nieproporcjonalnej chroniącej portfele ubezpieczeń majątkowych, technicznych, morskich, lotniczych, odpowiedzialności cywilnej, odpowiedzialności cywilnej z ubezpieczeń komunikacyjnych. Ograniczenie ryzyka PZU jest realizowane także poprzez reasekurację portfela ubezpieczeń finansowych.

Do głównych partnerów udzielających PZU obligacyjnej ochrony reasekuracyjnej w roku 2012 należą następujące firmy reasekuracyjne: Swiss Re, Hannover Re, Scor, Endurance, Lloyd's. Partnerzy reasekuracyjni PZU posiadają wysokie oceny ratingowe według agencji S&P, co zapewnia spółce pewność dobrej pozycji finansowej reasekuratora.

Działalność PZU w zakresie reasekuracji czynnej stanowi jeden z elementów wsparcia dla PZU Lietuva oraz PZU Ukraine. Spółka uczestniczy zarówno w obligacyjnych jak i fakultatywnych umowach reasekuracyjnych wyżej wymienionych spółek. Ponadto, PZU pozyskuje składkę przypisaną brutto z reasekuracji czynnej w ramach działalności na rynku krajowym i zagranicznym, głównie poprzez reasekurację fakultatywną.

Umowy reasekuracyjne – PZU Życie

W ramach umów reasekuracji biernej zawartych przez PZU Życie realizowana jest ochrona portfela PZU Życie przed kumulacją ryzyk (umowa katastroficzna), ochrona pojedynczych polis z wyższymi sumami ubezpieczenia, jak również ochrona portfela grupowego ubezpieczenia następstw ciężkiej choroby dziecka.

Partnerami udzielającymi PZU Życie ochrony reasekuracyjnej są następujące firmy reasekuracyjne: RGA, Gen Re, Arch Re oraz Lloyd's. Partnerzy reasekuracyjni posiadają wysokie oceny ratingowe według agencji S&P, co zapewnia PZU Życie pewność dobrej pozycji finansowej reasekuratora.

14.9. Zaciągnięte i wypowiedziane umowy dotyczące kredytów i pożyczek

PZU nie zaciągał ani nie posiadał wypowiedzianych umów kredytów ani pożyczek w okresie od dnia 1 stycznia 2012 roku do dnia 31 grudnia 2012 roku.

Spośród spółek w ramach Grupy PZU: Armatura Kraków SA, Armagor SA, Armatoora SA i Armadimp SA zaciągały lub wypowiedziały umowy kredytów i pożyczek w roku 2011 od podmiotów niepowiązanych kapitałowo. Poniższa tabela prezentuje łączne saldo zaciągniętych, odnowionych i wypowiedzianych umów dotyczących kredytów i pożyczek.

Tabela 52: Zaciągnięte i wypowiedziane umowy dotyczące kredytów i pożyczek w Grupie PZU

Kredyty i pożyczki spółek z Grupy Armatura*	2012 rok	2011 rok
Zaciągnięcie, odnowa i podwyższenie salda kredytu/pożyczki w roku	2 300	105 000
Wygaśnięcie kredytu/pożyczki w roku	-	59 000
saldo na koniec	107 300	105 000

tys. zł

* spółki z Grupy Armatura, które posiadały kredyty na dzień 31 grudnia 2012 i/lub 31 grudnia 2011: Armatura Kraków SA, Armatoora SA, Armagor SA, Armadimp SA; bez uwzględnienia linii na gwarancje, poręczenia i akredytywy oraz faktoringu

14.10. Udzielone pożyczki, wraz z udzielonymi jednostkom powiązanim Emitenta

W ramach działalności lokacyjnej PZU oraz PZU Życie w 2012 roku zostały udzielone pożyczki na łączną kwotę 186,2 mln zł o terminach spłaty przypadających do 2018 roku. Pożyczki oprocentowane są na warunkach rynkowych w oparciu o odpowiednią stawkę WIBOR oraz marżę. Przedstawione pożyczki są zabezpieczone w sposób typowy dla danego instrumentu.

Na koniec 2012 i 2011 roku łączna wartość pożyczek (z wyłączeniem transakcji *buy sell back*) wyniosła odpowiednio 1.021,1 mln zł i 877,8 mln zł.

14.11. Udzielone i otrzymane gwarancje i poręczenia kredytu lub pożyczki, wraz z udzielonymi jednostkom powiązanim Emitenta

W 2012 roku PZU ani jednostki zależne nie udzieliły poręczeń kredytu lub pożyczki ani nie udzieliły gwarancji – łącznie jednemu podmiotowi lub jednostce zależnej od tego podmiotu – jeżeli łączna wartość istniejących poręczeń lub gwarancji stanowiłaby równowartość co najmniej 10% kapitałów własnych PZU.

14.12. 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

Emitent znajduje się w bardzo dobrej sytuacji finansowej i spełnia wszystkie kryteria bezpieczeństwa nakładane na niego przez ustawę o działalności ubezpieczeniowej i KNF. Stabilna perspektywa ratingowa Emitenta potwierdza, że PZU posiada mocną pozycję biznesową, dysponuje wysokim poziomem kapitałów własnych oraz pozostaje konkurencyjnym podmiotem na rynku ubezpieczeniowym.

Z uwagi na silną pozycję konkurencyjną oraz bardzo dobrą sytuację finansową Emitenta, Zarząd PZU nie widzi w chwili obecnej żadnych zagrożeń dla działalności Emitenta.

Emitent posiada środki własne gwarantujące pokrycie wszystkich zobowiązań wobec swoich klientów.

14.13. Postępowania toczące się przed sądem, organem właściwym dla postępowania arbitrażowego lub organem administracji

Podmioty z Grupy PZU biorą udział w licznych sporach sądowych, arbitrażowych oraz postępowaniach administracyjnych. Do typowych sporów sądowych, w których biorą udział spółki z Grupy PZU należą spory związane z zawartymi umowami ubezpieczeniowymi, spory dotyczące stosunku pracy oraz spory dotyczące zobowiązań umownych. Do typowych postępowań administracyjnych, w których biorą udział spółki z Grupy PZU należą postępowania związane z posiadaniem nieruchomości. Powyższe postępowania i spory mają charakter typowy i powtarzalny, zazwyczaj żadne z nich z osobna nie ma istotnego znaczenia dla kontynuacji działalności Grupy PZU.

Większość sporów z udziałem spółek z Grupy PZU dotyczy dwóch spółek: PZU i PZU Życie. Dodatkowo PZU i PZU Życie są stroną w postępowaniach przed Prezesem UOKiK i postępowaniach prowadzonych przed KNF.

PZU i PZU Życie uwzględniają roszczenia sporne w procesie tworzenia rezerw techniczno-ubezpieczeniowych na szkody znane biorąc pod uwagę prawdopodobieństwo niekorzystnego rozstrzygnięcia sporu oraz szacując wartość prawdopodobnego rozstrzygnięcia. W przypadku roszczeń spornych dotyczących waloryzacji rent w PZU Życie roszczenia ujmowane są w pozostałych rezerwach techniczno-ubezpieczeniowych w kwocie rocznej wartości rent ponad odpowiadającą kwotę rezerwy ustalonej w ramach rezerw matematycznych na życie.

W 2012 roku i do dnia sporządzenia niniejszego Sprawozdania z działalności 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 stanowiłaby odpowiednio co najmniej 10% kapitałów własnych PZU.

Na dzień 31 grudnia 2012 roku wartość wszystkich 40.289 spraw toczących się przed sądami, organami właściwymi dla postępowań arbitrażowych lub organami administracji publicznej prowadzonych w podmiotach z Grupy PZU wynosiła łącznie 2.129,5 mln zł. W kwocie tej 1.638,8 mln zł dotyczy zobowiązań, a 490,7 mln zł wierzytelności spółek z Grupy PZU, co stanowiło odpowiednio 12,2% i 3,7% kapitałów własnych PZU wg PSR.

14.14. Informacje o zawartych znaczących umowach

W 2012 roku nie została zawarta żadna umowa, której jedną ze stron były PZU lub spółka od niego zależna a wartość przedmiotu umowy wynosiłaby co najmniej 10% wartości kapitałów własnych PZU lub w przypadku, gdy wielkość kapitałów własnych nie jest kryterium pozwalającym na właściwą ocenę znaczenia zawartej umowy - wartości przychodów ze sprzedaży Grupy Kapitałowej PZU za okres ostatnich czterech kwartałów obrotowych.

14.15. Transakcje z podmiotami powiązаныmi

W okresie 12 miesięcy zakończonym 31 grudnia 2012 roku PZU nie zawarł jednej lub wielu transakcji z podmiotami powiązаныmi, jeżeli pojedynczo lub łącznie byłyby one istotne i zostały zawarte na innych warunkach niż rynkowe.

14.16. Sezonowość lub cykliczność działalności

Działalność PZU nie podlega sezonowości lub cykliczności w stopniu uzasadniającym stosowanie sugestii zawartych w Międzynarodowych Standardach Sprawozdawczości Finansowej.

14.17. Istotne zdarzenia po dacie bilansu

Opisano w nocie 58 skonsolidowanego sprawozdania finansowego Grupy PZU za rok 2012.

14.18. Połączenia spółek handlowych

W okresie od dnia 1 stycznia 2013 roku do dnia sporządzenia niniejszego Sprawozdania z działalności Grupy PZU nie wystąpiły transakcje łączenia się spółek handlowych w ramach Grupy PZU.

14.19. Informacje o zawartych umowach znaczących dla działalności Grupy PZU, w tym zawartych pomiędzy akcjonariuszami

Do dnia sporządzenia niniejszego Sprawozdania z działalności Grupy PZU nie zawarto umów (w tym również zawartych po dniu bilansowym), w wyniku których mogą w przyszłości nastąpić zmiany w proporcjach posiadanych akcji przez dotychczasowych akcjonariuszy.

14.20. Współpraca z międzynarodowymi instytucjami publicznymi

W latach 2012 oraz 2011 spółki Grupy PZU nie współpracowały z międzynarodowymi instytucjami publicznymi.

14.21. Umowy o badanie oraz przegląd sprawozdań finansowych

W dniu 8 maja 2012 roku Rada Nadzorcza PZU, dokonała wyboru firmy Deloitte Polska spółka z ograniczoną odpowiedzialnością spółka komandytowa z siedzibą w Warszawie, al. Jana Pawła II 19, wpisanej przez Krajową Izbę Biegłych Rewidentów na listę podmiotów uprawnionych do badania sprawozdań finansowych pod nr 73, jako podmiotu uprawnionego do badania rocznego sprawozdania finansowego PZU oraz rocznego skonsolidowanego sprawozdania finansowego Grupy PZU i dokonania przeglądu śródrocznego jednostkowego sprawozdania finansowego PZU oraz śródrocznego skonsolidowanego sprawozdania finansowego Grupy PZU.

Rada Nadzorcza PZU dokonała wyboru firmy Deloitte Polska spółka z ograniczoną odpowiedzialnością spółka komandytowa jako podmiotu uprawnionego do badania sprawozdań finansowych Grupy PZU na dwa kolejne lata obrotowe tj. 2012 i 2013.

Informacja o wynagrodzeniu podmiotu uprawnionego do badania sprawozdania finansowego znajduje się w Skonsolidowanym sprawozdaniu finansowym Grupy PZU za 2012 rok – punkt 57.5.

OŚWIADCZENIA ZARZĄDU PZU

15. Oświadczenie o stosowaniu zasad ładu korporacyjnego

15.1. Zbiór zasad ładu korporacyjnego

PZU od dnia dopuszczenia akcji spółki do obrotu na rynku regulowanym stosuje się do zasad ładu korporacyjnego wyrażonych w dokumencie „Dobre Praktyki Spółek Notowanych na GPW” przyjętych przez Radę Giełdy Papierów Wartościowych w Warszawie S.A.

Treść „Dobrych Praktyk Spółek Notowanych na GPW” dostępna jest na stronie internetowej poświęconej zasadom ładu korporacyjnego spółek notowanych na GPW (www.corp-gov.gpw.pl), jak również na korporacyjnej stronie internetowej PZU (www.pzu.pl) w sekcji dedykowanej akcjonariuszom PZU – „Relacje inwestorskie”.

Poza wyżej wymienionymi zasadami ładu korporacyjnego spółka stosuje się do zasad etycznych oraz zasad z zakresu społecznej odpowiedzialności biznesu wyrażonych m.in. w następujących dokumentach:

- Zasadach Dobrych Praktyk Ubezpieczeniowych uchwalonych w dniu 8 czerwca 2009 roku przez Walne Zgromadzenie Polskiej Izby Ubezpieczeniowej („PIU”), zrzeszającej zakłady ubezpieczeń funkcjonujące na polskim rynku. Przyjęte przez spółkę zasady określają sposób postępowania zakładów ubezpieczeniowych w relacjach z klientami, pośrednikami ubezpieczeniowymi, KNF i Rzecznikiem Ubezpieczonych oraz mediami, regulują także relacje pomiędzy samymi ubezpieczycielami, jak również działania zakładów ubezpieczeniowych występujących jako uczestnicy publicznego obrotu papierami wartościowymi. Dokument dostępny jest stronie internetowej PIU: <http://piu.org.pl/zasady-dobrych-praktyk/project/132/pagination/1>;
- Dobrych Praktykach w PZU. Dokument ten podkreśla rolę wartości etycznych obowiązujących we wszystkich aspektach funkcjonowania PZU. Opisuje dobre praktyki biznesowe w PZU. Upowszechnia i promuje kulturę przestrzegania obowiązującego prawa, podejmowania decyzji w oparciu o kryteria etyczne oraz odpowiedzialności za podejmowane decyzje. Dokument dostępny jest na stronie internetowej spółki: http://www.pzu.pl/c/document_library/get_file?uuid=f430d2f3-0ffa-4b72-add8-c53f3668c66a&groupId=10172;

- Raporcie społecznym PZU. To pierwszy raport dotyczący zrównoważonego rozwoju oraz działalności społecznej spółki, który został przygotowany w oparciu o wytyczne i standardy GRI (*Global Reporting Initiative*) z wykorzystaniem suplementu sektorowego dla branży finansowej (*Sustainability Reporting Guidelines & Financial Services Sector Supplement*). Raport jest elementem wdrażania strategii CSR (społecznej odpowiedzialności biznesu) w PZU i porusza szereg kwestii z wielu obszarów takich jak: ład korporacyjny, dostępność usług, jakość produktów, bezpieczeństwo danych, wpływ działań PZU na środowisko, a także czynne zaangażowanie PZU w działalność społeczną. Dokument dostępny jest na stronie internetowej spółki: <http://www.pzu.pl/grupa-pzu/dzialalnosc-spoleczna/raporty>.

Stosowanie „Dobrych Praktyk Spółek Notowanych na GPW”

W 2012 roku PZU przestrzegał zasad wyrażonych w „Dobrych Praktykach Spółek Notowanych na GPW” przyjętych uchwałą nr 20/1287/2011 Rady GPW z dnia 19 października 2011 roku z zastrzeżeniem rekomendacji wskazanych w rozdziale I pkt 5 i 9 oraz pkt 12 w zakresie dwustronnej komunikacji w czasie rzeczywistym, w ramach której akcjonariusze mogą wypowiadać się w toku obrad walnego zgromadzenia przebywając w miejscu innym niż miejsce obrad oraz w zakresie wykonywania osobiście lub przez pełnomocnika prawa głosu w toku walnego zgromadzenia. Komunikat o niestosowaniu ww. rekomendacji nie był przekazywany zgodnie z wyłączeniem na podstawie uchwały Zarządu GPW z dnia 11 grudnia 2007 roku, obowiązku publikowania przez emitentów raportów, o których mowa w § 29 ust. 3 Regulaminu GPW, w odniesieniu do zasad ładu korporacyjnego zawartych w rozdziale I „Dobrych Praktyk Spółek Notowanych na GPW”.

W zakresie treści rozdziału I „Dobrych Praktyk Spółek Notowanych na GPW” zawierającego „Rekomendacje dotyczące dobrych praktyk spółek giełdowych” należy podkreślić, iż:

- W odniesieniu do rekomendacji zawartej w rozdziale I pkt 5 dotyczącej polityki wynagrodzeń członków organów zarządzających i nadzorujących, za udział w pracach Rady Nadzorczej jej członkowie otrzymują wynagrodzenie, zgodnie z zasadami wynagradzania ustalonymi przez Walne Zgromadzenie, natomiast o zasadach wynagradzania członków Zarządu decyduje w drodze uchwały Rada Nadzorcza.
- Polityka wynagrodzeń członków organów zarządzających i nadzorczych PZU nie zawiera wszystkich elementów wskazanych przez zalecenie Komisji Europejskiej z 14 grudnia 2004 roku w sprawie wspierania odpowiedniego systemu wynagrodzeń dyrektorów spółek notowanych na giełdzie (2004/913/WE), uzupełnione o zalecenie KE z 30 kwietnia 2009 roku (2009/385/WE). Ponadto PZU nie przedstawił deklaracji ujawniającej politykę wynagrodzeń na korporacyjnej stronie internetowej. Decyzja odnośnie przestrzegania w pełni powyższej zasady w przyszłości będzie należeć do Rady Nadzorczej i Walnego Zgromadzenia.
- W odniesieniu do rekomendacji zawartej w rozdziale I pkt 9 odnoszącej się do zapewnienia zrównoważonego udziału kobiet i mężczyzn w organach spółki, PZU zawsze prowadził i prowadzi politykę powoływania w skład organów osób kompetentnych, kreatywnych, posiadających odpowiednie doświadczenie zawodowe i wykształcenie. Skład Zarządu i Rady Nadzorczej jest determinowany odpowiednio decyzją Rady Nadzorczej oraz Walnego Zgromadzenia, a inne czynniki, w tym płeć osoby nie stanowią wyznacznika w powyższym zakresie.

- W odniesieniu do rekomendacji zawartej w rozdziale I pkt 12 w zakresie zapewnienia dwustronnej komunikacji w czasie rzeczywistym, w ramach której akcjonariusze mogą wypowiadać się w toku obrad walnego zgromadzenia przebywając w miejscu innym niż miejsce obrad oraz od wykonywania osobiście lub przez pełnomocnika prawa głosu w toku walnego zgromadzenia, spółka odstąpiła od zapewnienia dwustronnej komunikacji w czasie rzeczywistym, w ramach której akcjonariusze mogą wypowiadać się w toku obrad walnego zgromadzenia przebywając w miejscu innym niż miejsce obrad oraz od wykonywania osobiście lub przez pełnomocnika prawa głosu w toku walnego zgromadzenia, gdyż w ocenie spółki istnieje wiele czynników natury technicznej oraz prawnej, które mogą wpłynąć na prawidłowy przebieg obrad walnego zgromadzenia, a w związku z powyższym na należyte stosowanie przedmiotowego zakresu rekomendacji. Ponadto, w opinii spółki, obowiązujące w PZU zasady udziału w walnych zgromadzeniach umożliwiają realizację praw wynikających z akcji oraz zabezpieczają interesy wszystkich akcjonariuszy spółki.

15.2. Walne Zgromadzenie i prawa akcjonariuszy

Walne Zgromadzenie jest najwyższym organem PZU. Sposób funkcjonowania, jak również uprawnienia Walnego Zgromadzenia reguluje Kodeks spółek handlowych oraz Statut. Treść Statutu dostępna jest na korporacyjnej stronie internetowej PZU (www.pzu.pl) w sekcji dedykowanej akcjonariuszom PZU – „Relacje inwestorskie” w zakładce „Spółka”.

Walne Zgromadzenie nie uchwaliło swojego Regulaminu.

Walne Zgromadzenie jest organem uprawnionym do podejmowania decyzji dotyczących spraw w zakresie organizacji i funkcjonowania spółki. Uchwały podejmowane przez Walne Zgromadzenie zapadają bezwzględną większością głosów z wyjątkiem szczególnych przypadków przewidzianych przez Kodeks spółek handlowych bądź Statut. Zgodnie ze Statutem większości trzech czwartych głosów wymagają uchwały Walnego Zgromadzenia dotyczące: zmiany Statutu, obniżenia kapitału zakładowego oraz zbycia i wydzierżawienia przedsiębiorstwa lub jego zorganizowanej części oraz ustanowienia na nich ograniczonego prawa rzeczowego. Uchwały Walnego Zgromadzenia mające za przedmiot uprzywilejowanie akcji oraz w sprawach połączenia się spółki poprzez przeniesienie całego jej majątku na inną spółkę lub łączenia się poprzez zawiązanie innej spółki, rozwiązania spółki (w tym na skutek przeniesienia siedziby lub zakładu głównego spółki za granicę), jej likwidacji, przekształcenia oraz obniżenia kapitału zakładowego w drodze umorzenia części akcji bez równoczesnego jego podwyższenia wymagają większości 90% głosów oddanych.

Do kompetencji Walnego Zgromadzenia należy, oprócz innych spraw zastrzeżonych do jego kompetencji przez Kodeks spółek handlowych lub Statut, podejmowanie uchwał w sprawach:

- rozpatrzenia i zatwierdzenia sprawozdania Zarządu z działalności spółki oraz sprawozdania finansowego za ubiegły rok obrotowy oraz udzielenie absolutionum poszczególnym członkom organów spółki z wykonania przez nich obowiązków;
- podziału zysku lub pokrycia straty;
- postanowień dotyczących roszczeń o naprawienie szkody wyrządzonej przy zawiązaniu spółki lub sprawowaniu zarządu albo nadzoru;
- zbycia i wydzierżawienia przedsiębiorstwa lub jego zorganizowanej części oraz ustanowienia na nich ograniczonego prawa rzeczowego;
- umorzenia akcji i emisji obligacji;
- tworzenia kapitałów rezerwowych i rozstrzygnięcia o ich użyciu lub sposobie ich użycia;
- podziału spółki, połączenia spółki z inną spółką, likwidacji lub rozwiązania spółki;
- powołania i odwołania członków Rady Nadzorczej, z zastrzeżeniem osobistego uprawnienia Skarbu Państwa do powołania i odwołania jednego członka Rady Nadzorczej;
- ustalania zasad wynagradzania członków Rady Nadzorczej;

- nabycia lub zbycia przez spółkę nieruchomości, użytkowania wieczystego lub udziału w nieruchomości lub w użytkowaniu wieczystym o wartości przekraczającej równowartość 30,0 mln euro (trzydzieści milionów euro) brutto.

Walne Zgromadzenie obraduje w formie Zwyczajnego Walnego Zgromadzenia, które powinno odbyć się w terminie sześciu miesięcy po upływie każdego roku obrotowego spółki oraz Nadzwyczajnego Walnego Zgromadzenia, które zwoływane jest w przypadkach określonych w powszechnie obowiązujących przepisach prawa oraz w Statucie. Walne Zgromadzenie odbywa się w Warszawie.

Walne Zgromadzenie zwoływane jest przez ogłoszenie dokonywane na stronie internetowej spółki oraz w sposób określony dla przekazywania informacji bieżących zgodnie z przepisami Ustawy z dnia 19 lipca 2005 roku o ofercie publicznej i warunkach wprowadzenia instrumentów finansowych do zorganizowanego systemu obrotu oraz o spółkach publicznych (Dz. U. Nr 184 z 2005 roku poz. 1539 z późn. zm., „Ustawa o ofercie publicznej”), tj. w formie raportów bieżących. Ogłoszenie powinno być dokonane co najmniej na dwadzieścia sześć dni przed terminem Walnego Zgromadzenia. Ogłoszenie wraz z materiałami prezentowanymi akcjonariuszom na Walnym Zgromadzeniu udostępniane są od dnia zwołania Walnego Zgromadzenia na korporacyjnej stronie internetowej PZU (www.pzu.pl) w sekcji dedykowanej akcjonariuszom PZU – „Relacje inwestorskie” w zakładce „Walne Zgromadzenie”. Prawidłowo zwołane Walne Zgromadzenie jest ważne bez względu na liczbę obecnych akcjonariuszy lub reprezentowanych na nim akcji.

Walne Zgromadzenie otwiera Przewodniczący albo Wiceprzewodniczący Rady Nadzorczej, po czym spośród osób uprawnionych do głosowania wybiera się Przewodniczącego Zgromadzenia. W razie nieobecności Przewodniczącego i Wiceprzewodniczącego Rady Nadzorczej Zgromadzenie otwiera Prezes Zarządu albo osoba wyznaczona przez Zarząd.

Walne Zgromadzenie może podejmować uchwały bez względu na liczbę obecnych akcjonariuszy lub reprezentowanych akcji. Głosowanie na Walnym Zgromadzeniu jest jawne. Tajne głosowanie zarządza się przy wyborach oraz nad wnioskami o odwołanie członków organów spółki lub likwidatorów spółki, w sprawach ich osobistej odpowiedzialności wobec spółki, jak również w sprawach osobowych lub, z wyłączeniem przypadków, w których wymóg głosowania jawnego wynika z ustawy, na żądanie choćby jednego z akcjonariuszy obecnych lub reprezentowanych na Walnym Zgromadzeniu.

Prawa akcjonariuszy i sposób ich wykonywania na Walnym Zgromadzeniu określone są w Kodeksie spółek handlowych oraz w Statucie.

Prawo uczestniczenia w Walnym Zgromadzeniu mają tylko osoby będące akcjonariuszami spółki na szesnaście dni przed datą Walnego Zgromadzenia (dzień rejestracji uczestnictwa w Walnym Zgromadzeniu).

Akcjonariusze mają prawo uczestniczyć i wykonywać na Walnym Zgromadzeniu prawo głosu osobiście lub przez pełnomocnika. Pełnomocnictwo do uczestniczenia w Walnym Zgromadzeniu i wykonywania prawa głosu wymaga udzielenia na piśmie lub w postaci elektronicznej.

Jedna akcja PZU daje prawo do jednego głosu na Walnym Zgromadzeniu, z uwzględnieniem ograniczeń odnośnie wykonywania prawa głosu, opisanych w Statucie spółki. Akcjonariusz może głosować odmiennie z każdej z posiadanych akcji.

Każdy z akcjonariuszy może podczas Walnego Zgromadzenia zgłaszać projekty uchwał dotyczące spraw wprowadzonych do porządku obrad.

Precyzyjny opis procedur dotyczących uczestniczenia w Walnym Zgromadzeniu i wykonywania prawa głosu zamieszczany jest zawsze, zgodnie z wymogami Kodeksu spółek handlowych, w ogłoszeniu o Walnym Zgromadzeniu udostępnianym od dnia zwołania Walnego Zgromadzenia na korporacyjnej stronie internetowej PZU (www.pzu.pl) w sekcji dedykowanej akcjonariuszom PZU – „Relacje inwestorskie” w zakładce „Walne Zgromadzenie”.

15.3. Organy zarządzające i nadzorcze Emitenta oraz ich komitety

Zarząd PZU

Według Statutu PZU w skład Zarządu wchodzi od trzech do siedmiu członków, powoływanych na okres wspólnej kadencji, która obejmuje trzy kolejne pełne lata obrotowe. Członkowie Zarządu, w tym Prezes Zarządu, są powoływani i odwoływani przez Radę Nadzorczą, przy czym członkowie Zarządu są powoływani i odwoływani przez Radę Nadzorczą na wniosek Prezesa Zarządu. Prezes Zarządu nowej kadencji powołany przed upływem bieżącej kadencji może złożyć wniosek do Rady Nadzorczej o powołanie pozostałych członków Zarządu nowej kadencji przed upływem kadencji bieżącej.

W okresie od 1 stycznia 2012 roku do 31 grudnia 2012 roku skład Zarządu PZU kształtował się następująco:

Na dzień 1 stycznia 2012 roku skład Zarządu PZU przedstawiał się następująco:

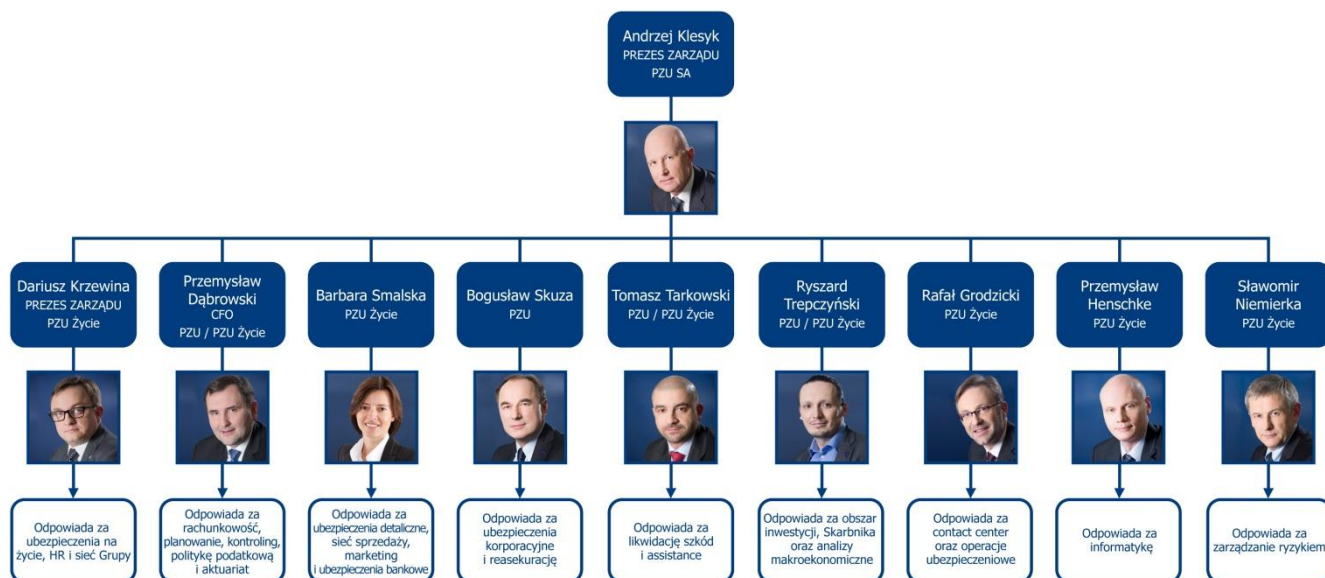
- Andrzej Klesyk - Prezes Zarządu PZU;
- Witold Jaworski - Członek Zarządu PZU;
- Przemysław Dąbrowski - Członek Zarządu PZU;
- Bogusław Skuza - Członek Zarządu PZU;
- Tomasz Tarkowski - Członek Zarządu PZU;
- Ryszard Trepczyński - Członek Zarządu PZU.

W dniu 27 grudnia 2012 roku Witold Jaworski złożył rezygnację z funkcji Członka Zarządu PZU.

W związku z tym skład Zarządu PZU kształtował się następująco:

- Andrzej Klesyk - Prezes Zarządu PZU;
- Przemysław Dąbrowski - Członek Zarządu PZU;
- Bogusław Skuza - Członek Zarządu PZU;
- Tomasz Tarkowski - Członek Zarządu PZU;
- Ryszard Trepczyński - Członek Zarządu PZU.

Wykres 9: Struktura organizacyjna w Grupie PZU- podział odpowiedzialności



Obecna kadencja Zarządu PZU rozpoczęła się z dniem 1 lipca 2011 roku i obejmuje trzy kolejne pełne lata obrotowe. Mandaty członków Zarządu wygasną najpóźniej z dniem odbycia Walnego Zgromadzenia zatwierdzającego sprawozdanie finansowe za ostatni pełny rok obrotowy pełnienia przez nich funkcji.

Poniżej zaprezentowano informację o doświadczeniu oraz kompetencjach członków Zarządu PZU i PZU Życie:

Andrzej Klesyk, Prezes Zarządu PZU

Andrzej Klesyk od grudnia 2007 zajmuje stanowisko Prezesa Zarządu PZU. W latach 2003 – 2007 Partner i Dyrektor Zarządzający The Boston Consulting Group w Warszawie, gdzie współpracował m.in. z PZU przy realizacji projektów ubezpieczeniowych. Twórca i szef Inteligo, pionierskiego projektu bankowości internetowej. Wcześniej kierował zespołem, który stworzył Handlobank – detaliczne ramię Banku Handlowego w Warszawie SA. W latach 1993 – 2000 pracował w londyńskim oddziale firmy McKinsey. W 1991 roku wyjechał do USA, gdzie pracował w takich firmach jak: Kidder, Peabody oraz Coopers & Lybrand w Nowym Jorku.

Andrzej Klesyk jest absolwentem ekonomii na Katolickim Uniwersytecie Lubelskim. Jako jeden z pierwszych Polaków skończył dwuletnie studia w Harvard Business School w USA uzyskując tytuł MBA.

Jest członkiem The Geneva Association – organizacji non-profit zrzeszającej 80 Prezesów Zarządów największych firm ubezpieczeniowych na świecie. Reprezentuje PZU w corocznych spotkaniach World Economic Forum w Davos, a także w Institute of International Finance w Waszyngtonie.

Przemysław Dąbrowski, Członek Zarządu PZU

Absolwent Uniwersytetu Warszawskiego, kierunku informatyka oraz studiów podyplomowych z zarządzania. Uzyskał również tytuł MBA Uniwersytetu Illinois oraz ukończył program Warsaw-Illinois Executive MBA. Posiada szerokie doświadczenie w zarządzaniu finansami w ubezpieczeniach, w zarządzaniu inwestycjami finansowymi oraz w przeprowadzaniu dużych transakcji finansowych. Ponadto dysponuje praktyczną i teoretyczną wiedzą księgową, znajomością zagadnień podatkowych oraz elementów matematyki aktuarialnej. Karierę zawodową rozpoczął w 1993 roku. W latach 1993-1998 pracował jako analityk i kontroler finansowy

w Whirlpool Polska Sp. z o.o. W latach 1998–2000 był Skarbnikiem w AIG Polska. W latach 2000–2001 pełnił funkcję Dyrektora Finansowego, Członka Zarządu Creative Team SA (Grupa Elektrim). W latach 2001-2006 był Dyrektorem Biura Planowania i Kontrolingu w PZU. W latach 2006-2008 pracował w firmach doradczych AT Kearney i Accenture na stanowisku Managera a następnie Senior Managera. Od października 2008 roku do marca 2009 roku pełnił funkcję Dyrektora – Zastępcy Szefa Pionu Finansowego w Centrali PZU i PZU Życie. Od listopada 2008 roku do lutego 2009 roku był Dyrektorem Biura Planowania i Kontrolingu w Centrali PZU i PZU Życie, następnie od marca 2009 roku Dyrektorem Biura Zarządzania Informacją w Centrali PZU i PZU Życie. Od stycznia 2010 roku pełni funkcję Członka Zarządu PZU Życie. Od grudnia 2010 roku pełni funkcję Członka Zarządu PZU. Odpowiada za Pion Finansowy.

Bogusław Skuza, Członek Zarządu PZU

Absolwent Uniwersytetu Gdańskiego, Wydział Ekonomii Transportu, kierunek Ekonomia Handlu Zagranicznego. Posiada bogate doświadczenie w branży finansowej, a szczególnie ubezpieczeniowej. Karierę zawodową rozpoczął w latach 1979-1985 w TUIR Warta SA jako pracownik w Dziale Likwidacji Szkód. W latach 1985-1991 był Generalnym Przedstawicielem TUIR WARTA SA na USA i Kanadę. W latach 1991-1992 zatrudniony jako Manager Działu Ubezpieczeń i Roszczeń w Gdynia America Line Inc., natomiast w latach 1992-1999 jako Country Manager i Wiceprezes Zarządu w Marsh & McLennan Polska Sp. z o.o. W latach 1998-2000 pełnił funkcję Wiceprezesa Zarządu w Towarzystwie Ubezpieczeń Życiowych i Emerytalnych Petrus SA oraz funkcję Prezesa Zarządu w Fiat Ubezpieczenia SA. W latach 2000-2008 był Prezesem Zarządu Skandia Życie Towarzystwo Ubezpieczeń SA. W latach 2008-2010 pełnił funkcję Członka Zarządu Grupy oraz Regionalnego Dyrektora Zarządzającego na Europę Centralną i Wschodnią w Intrum Justitia AB. Ponadto, pełnił funkcję Przewodniczącego Rady Nadzorczej dla spółek Intrum Justitia w Polsce, Czechach, Słowacji i na Węgrzech. W latach 1992-1998 pełnił funkcję Członka założyciela i Sekretarza Generalnego Stowarzyszenia Polskich Brokerów Ubezpieczeniowych i Reasekuracyjnych, natomiast w latach 2002-2008 pełnił funkcję Członka Zarządu Polskiej Izby Ubezpieczeń. Od maja 2009 roku jest Członkiem Rady Dobrych Praktyk przy Polskiej Izbie Ubezpieczeń. Od lipca 2011 roku pełni funkcję Członka Zarządu PZU. Odpowiada za Pion Klienta Korporacyjnego, reasekurację i bancassurance.

Tomasz Tarkowski, Członek Zarządu PZU

Absolwent Wydziału Samochodów i Maszyn Roboczych Politechniki Warszawskiej oraz Wyższej Szkoły Ubezpieczeń i Bankowości. Ukończył także Advanced Management Program na IESE Business School University of Navarra i studia podyplomowe z zakresu bezpieczeństwa ruchu drogowego i ubezpieczeń gospodarczych. Z Grupą PZU jest związany od 1996 roku. Początkowo zajmował się kontrolą wewnętrzną oraz tematyką przeciwdziałania przestępczości ubezpieczeniowej. W latach 2002 - 2005 pracował w pionie likwidacji szkód jako Naczelnik Wydziału Technicznego w Biurze Likwidacji Szkód. W latach 2006-2007 był Dyrektorem Centrum Likwidacji Szkód oraz Dyrektorem ds. Likwidacji Szkód w Oddziale Okręgowym PZU w Warszawie. W latach 2007-2011 jako Członek Zarządu PZU Ukraina nadzorował obszar likwidacji szkód, zarządzania produktami i oceny ryzyka. Jako Członek Rady Nadzorczej SOS Service Ukraine, spółki zależnej od PZU Ukraina odpowiadał za działalność *assistance*. Od lutego 2011 roku był Dyrektorem Grupy PZU w Centrali PZU i Pełnomocnikiem Zarządu ds. Likwidacji Szkód i Świadczeń w PZU Życie. Od kwietnia 2011 roku pełni funkcję Członka Zarządu PZU. Od lipca 2011 roku pełni również funkcję Członka Zarządu PZU Życie. Odpowiada za obszar likwidacji szkód i świadczeń oraz *assistance*.

Ryszard Trepczyński, Członek Zarządu PZU

Absolwent Szkoły Głównej Handlowej, Wydział Zarządzania i Marketingu. Od początku swojej kariery zawodowej związany z rynkiem kapitałowym. Posiada bogate doświadczenie związane z budowaniem i realizacją strategii inwestycyjnych oraz tworzeniem zasad polityki lokacyjnej. Posiada doświadczenie w zarządzaniu portfelami aktywów o znaczącej wartości i zróżnicowanej strukturze. Brał udział w budowaniu struktur zarządzających strategiczną alokacją aktywów, płynnością oraz ryzykiem inwestycyjnym. W latach 1994-1996 pracował jako makler w Centrum Operacji Kapitałowych Banku Handlowego w Warszawie SA. W latach 1996 - 2002 był zatrudniony w Biurze Inwestycji Finansowych PZU Życie – początkowo jako zarządzający aktywami, a następnie jako Naczelnik Wydziału Zarządzania Portfelami Instrumentów Dłużnych. Od grudnia 2002 roku do czerwca 2011 roku związany z Pioneer Pekao Investment Management S.A., gdzie kolejno zajmował stanowiska Dyrektora

Departamentu Papierów Dłużnych, Dyrektora Departamentu Zarządzania Aktywami, a od marca 2009 roku pełnił funkcję Wiceprezesa Zarządu odpowiedzialnego za obszar inwestycji. Od lipca 2011 roku pełni funkcję Członka Zarządu PZU i PZU Życie. Odpowiada za Pion Inwestycji.

Dariusz Krzewina - Prezes Zarządu PZU Życie, Dyrektor Grupy PZU

Absolwent Wydziału Ekonomiczno-Socjologicznego Uniwersytetu Łódzkiego oraz studiów podyplomowych w zakresie ubezpieczeń w Szkole Głównej Handlowej w Warszawie. Od wielu lat jest związany z branżą ubezpieczeniową. Od września 1993 roku do sierpnia 1998 roku był zatrudniony w PZU Życie, gdzie pełnił funkcję Naczelnika Wydziału Sprzedaży, Zastępcy Dyrektora oraz Dyrektora Biura Ubezpieczeń. Następnie od września 1997 roku do września 1998 roku pełnił funkcję Członka Zarządu PZU Życie. Od września 1998 roku do marca 2000 roku był Dyrektorem Generalnym ds. sprzedaży, zaś od kwietnia 2000 roku do sierpnia 2001 roku Członkiem Zarządu STUnŻycie ERGO HESTIA SA. Od kwietnia 2002 roku był Dyrektorem Sprzedaży, zaś od października 2002 roku do czerwca 2004 roku Prezesem Zarządu – Dyrektorem Sprzedaży SAMPO Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie SA. Od sierpnia 2004 roku pełnił funkcję Dyrektora Biura Ubezpieczeń Grupowych PZU Życie, od stycznia 2006 roku Dyrektora koordynatora ds. Klienta Korporacyjnego. Od marca 2007 roku w Zarządzie PZU Życie, od sierpnia 2007 roku pełni funkcję Prezesa Zarządu spółki. Od lutego 2010 roku Dyrektor Grupy PZU. Odpowiada za obszar HR oraz Pion Sieci Grupy.

Rafał Grodzicki – Członek Zarządu PZU Życie, Dyrektor Grupy PZU

Absolwent Szkoły Głównej Handlowej w Warszawie. Posiada wieloletnie doświadczenie w pełnieniu funkcji zarządczych w sektorze bankowym i ubezpieczeniowym, które zdobywał w licznych instytucjach krajowych i zagranicznych. Z Grupą PZU jest związany od lutego 2004 roku. Pełnił m.in. funkcje Dyrektora Biura Ubezpieczeń Małych i Średnich Przedsiębiorstw, Dyrektora Koordynatora ds. Rozwoju Sieci Agencji oraz Dyrektora Zarządzającego ds. Produktów Ubezpieczeniowych - Szefa Pionu Klienta Masowego. W Zarządzie PZU Życie od sierpnia 2008 roku. Od lutego 2010 roku. Dyrektor Grupy PZU. Odpowiada za Pion Operacji (Contact Center oraz Centra Operacji).

Przemysław Henschke - Członek Zarządu PZU Życie, Dyrektor Grupy PZU

Absolwent Politechniki Warszawskiej. Posiada ponad 20 lat doświadczenia w branży IT w usługach finansowych. W swojej karierze pracował zarówno po stronie dostawców (jako Project Manager, doradca) jak również po stronie odbiorców usług, jako Architekt IT, CIO. Pierwszym znaczącym przedsięwzięciem był projekt wdrożenia handlobanku, który prowadził jako Project Manager po stronie dostawcy. Był jednym ze współzałożycieli i twórców Inteligo, gdzie był architektem IT, project managerem wdrożenia, a następnie CIO. Ponadto, pełnił funkcję CIO w Lukas Banku, gdzie prowadził wymianę systemu bankowego oraz reorganizację IT w ramach Grupy Credit Agricole w Polsce. Następnym etapem był start Polbanku EFG, który prowadził jako CIO odpowiedzialny za wdrożenie oddziału w Polsce oraz współautor uniwersalnej architektury IT dla krajów CEE w ramach grupy EFG. Po uruchomieniu Polbanku, od 2007 roku, pomagał Zarządom oraz CIO czołowych europejskich oraz bliskowschodnich banków i firm ubezpieczeniowych jako doradca strategiczny w firmie McKinsey. Zajmował się tematyką optymalizacji działania oraz kosztów IT, wspierał reorganizacje i projekty tworzenia strategii oraz architektury IT a przede wszystkim budowaniem komunikacji i zrozumienia pomiędzy Biznesem a IT. Następnie, jako Group CIO w Banque Audi, jednej z największych grup bankowych operujących na Bliskim Wschodzie, z centralą w Bejrucie, opracował strategię i architekturę IT dla grupy i rozpoczął realizację tych planów. Powołany do Zarządu PZU Życie w dniu 3 lutego 2012 roku. Na stanowisku Dyrektora Grupy PZU od dnia 7 lutego 2012 roku. Odpowiada za obszar IT.

Sławomir Niemierka - Członek Zarządu PZU Życie, Dyrektor Grupy PZU

Absolwent Wydziału Prawa i Administracji Uniwersytetu Warszawskiego oraz Studiów Podyplomowych Prawa i Ekonomii Unii Europejskiej. Posiada uprawnienia radcy prawnego. Uczestnik wielu krajowych i zagranicznych szkoleń, kursów z zakresu nadzoru finansowego i zarządzania ryzykiem w instytucjach finansowych. Jest autorem i współautorem licznych publikacji dotyczących prawa finansowego i nadzoru bankowego. Był wykładowcą studiów podyplomowych w Polskiej Akademii Nauk, na Uniwersytecie Warszawskim oraz w Wyższej Szkole

Ubezpieczeń i Finansów. Wieloletni pracownik Narodowego Banku Polskiego – Generalnego Inspektoratu Nadzoru Bankowego, gdzie kierował Biurem Inspekcji, odpowiedzialnym za czynności kontrolne w bankach, oddziałach banków zagranicznych i instytucji kredytowych w Polsce, w tym w szczególności systemów kontroli wewnętrznej i zarządzania ryzykiem. Członek Komitetu Sterującego GINB ds. wdrożenia Nowej Umowy Kapitałowej (Bazylea II), odpowiedzialny za kontrolę modeli ryzyka, ryzyka operacyjnego i standardów rachunkowości. Członek Zespołu ds. budowy systemu zarządzania ryzykiem w NBP. Był członkiem Zarządu Bankowego Funduszu Gwarancyjnego, gdzie nadzorował system zarządzania ryzykiem operacyjnym oraz kontrole i monitoring banków korzystających z pomocy finansowej Funduszu. Z Grupą PZU związany od 2008 roku. Zatrudniony na stanowisku Dyrektora Zarządzającego ds. Audytu. Z dniem 19 marca 2012 roku powołany do Zarządu PZU Życie. Na stanowisku Dyrektora Grupy PZU od dnia 19 marca 2012 roku. Odpowiada za obszar bezpieczeństwa i zarządzania ryzykiem.

Barbara Smalska – Członek Zarządu PZU Życie, Dyrektor Grupy PZU

Z wykształcenia fizyk cząstek elementarnych, uzyskała tytuł doktora na Wydziale Fizyki Uniwersytetu Warszawskiego, we współpracy z instytutem Deutsches Elektronen Synchrotron (DESY) w Hamburgu. W latach 2002-2008 pracowała w warszawskim biurze The Boston Consulting Group. Jako doradca strategiczny dla największych polskich banków, ubezpieczycieli i firm telekomunikacyjnych zajmowała się głównie tematyką strategii biznesowej, modelu operacyjnego, strategii dystrybucji oraz organizacji i aktywizacji sieci sprzedaży – szczególnie w segmentach klienta detalicznego i MŚP. Od listopada 2008 roku związana z Grupą PZU, gdzie pełniła funkcje Dyrektora Biura Zarządzania Produktami, Dyrektora Zarządzającego ds. Klienta Masowego i Dyrektora Zarządzającego ds. Marketingu i Produktów Indywidualnych. Powołana do Zarządu PZU Życie z dniem 1 lutego 2013 roku. Na stanowisku Dyrektora Grupy PZU od 5 lutego 2013 roku. Odpowiada za obszar marketingu i sprzedaży masowej.

Witold Jaworski (członek Zarządu PZU do dnia 27 grudnia 2012 roku)

Absolwent Akademii Ekonomicznej w Poznaniu (magister ekonomii), Fachhochschule fur Wirtschaft w Berlinie (stypendium) oraz Eurekans Management Development Program. Ponadto posiada tytuł doktora nauk ekonomicznych. W latach 2001-2010 był adiunktem w Katedrze Ubezpieczeń Akademii Ekonomicznej w Poznaniu. Posiada szerokie doświadczenie w zarządzaniu produktami ubezpieczeniowymi oraz sprzedażą. Od lutego 1998 roku do marca 2001 roku związany z McKinsey & Company, a od maja 2004 roku do grudnia 2012 roku z Grupą PZU. Od 14 grudnia 2007 roku do 27 grudnia 2012 roku pełnił funkcję Członka Zarządu PZU. Jako Członek Zarządu PZU odpowiadał za zarządzanie siecią, pion klienta masowego, sprzedaż i zarządzanie produktami oraz marketing.

Sposób funkcjonowania i kompetencje Zarządu wynikające ze Statutu

Zarząd wykonuje wszelkie uprawnienia w zakresie zarządzania PZU, niezastrzeżone przepisami prawa lub postanowieniami Statutu dla Walnego Zgromadzenia lub Rady Nadzorczej.

Zarząd uchwała swój regulamin, który zatwierdza Rada Nadzorcza. Pracami Zarządu kieruje Prezes Zarządu, który ustala zakres odpowiedzialności poszczególnych członków Zarządu. Uchwały Zarządu są podejmowane jedynie w obecności Prezesa Zarządu lub osoby wyznaczonej do kierowania pracami Zarządu pod jego nieobecność oraz jeżeli na posiedzeniu jest obecna, co najmniej połowa składu Zarządu. Uchwały Zarządu zapadają bezwzględną większością głosów, a w przypadku równości głosów rozstrzyga głos Prezesa Zarządu. Zarząd, za zgodą Prezesa Zarządu, może podejmować uchwały w trybie pisemnym, w tym także w postaci elektronicznej (tj. wykorzystując środki porozumiewania się na odległość, przy użyciu kwalifikowanego podpisu elektronicznego). Statut przewiduje również możliwość odbywania posiedzeń Zarządu przy wykorzystaniu środków bezpośredniego porozumiewania się na odległość. Do reprezentowania spółki uprawnieni są dwaj członkowie Zarządu działający łącznie lub jeden członek Zarządu działający łącznie z prokurentem.

Sposób funkcjonowania i kompetencje Zarządu wynikające z Regulaminu Zarządu

Regulamin Zarządu został uchwalony przez Zarząd w dniu 23 lutego 2010 roku i zatwierdzony przez Radę Nadzorczą uchwałą z dnia 4 marca 2010 roku.

Regulamin Zarządu określa: (i) zakres kompetencji Zarządu oraz zakres czynności wymagających zgody lub zatwierdzenia przez Radę Nadzorczą; (ii) kompetencje Prezesa Zarządu oraz pozostałych członków Zarządu; (iii) zasady i organizację prac Zarządu, w tym organizację posiedzeń oraz tryb podejmowania decyzji; oraz (iv) uprawnienia i obowiązki ustępujących członków Zarządu.

Zgodnie z regulaminem Zarządu, uchwały Zarządu wymaga w szczególności:

- przyjęcie wieloletniego planu rozwoju i funkcjonowania spółki;
- przyjęcie planu działania i rozwoju Grupy PZU;
- przyjęcie rocznego planu finansowego oraz sprawozdania z jego wykonania;
- przyjęcie sprawozdania finansowego za ubiegły rok obrotowy oraz sprawozdania Zarządu z działalności spółki;
- przyjęcie wniosku w sprawie podziału zysku lub pokrycia straty;
- ustalenie taryfy składek ubezpieczeń obowiązkowych i dobrowolnych oraz ogólnych warunków ubezpieczeń dobrowolnych;
- ustalenie zakresu i rozmiaru reasekuracji biernej oraz zadań w zakresie reasekuracji czynnej;
- przyjęcie rocznego planu audytu i kontroli oraz sprawozdania z jego wykonania łącznie z wnioskami;
- ustalanie zasad działalności lokacyjnej, prewencyjnej i sponsoringowej;
- udzielanie poręczeń i gwarancji (z wyłączeniem tych, które są czynnościami ubezpieczeniowymi) oraz zaciąganie i udzielanie kredytów bądź pożyczek przez spółkę (z wyłączeniem pożyczek i kredytów udzielanych ze środków zakładowego funduszu świadczeń socjalnych); oraz
- udzielenie prokury.

Zgodnie z Regulaminem Zarządu, posiedzenia Zarządu odbywają się nie rzadziej niż raz na dwa tygodnie. Pracami Zarządu kieruje Prezes Zarządu, do którego kompetencji należy w szczególności:

- ustalanie zakresu odpowiedzialności poszczególnych członków Zarządu;
- zwoływanie posiedzeń Zarządu;
- ustalanie porządku obrad posiedzenia Zarządu;
- wnioskowanie do Rady Nadzorczej o powołanie lub odwołanie członka Zarządu;
- wyznaczanie osoby do kierowania pracami Zarządu pod nieobecność Prezesa Zarządu.

Prezes Zarządu podejmuje decyzje w formie zarządzeń i poleceń służbowych. Pozostali członkowie Zarządu kierują działalnością spółki w zakresie odpowiedzialności ustalonej przez Prezesa Zarządu.

Statut PZU nie określa żadnych szczególnych uprawnień dla Zarządu co do podjęcia decyzji o emisji lub wykupie akcji.

Rada Nadzorcza

W skład Rady Nadzorczej wchodzi od siedmiu do jedenastu członków. Liczbę członków Rady Nadzorczej określa Walne Zgromadzenie. Członkowie Rady Nadzorczej są powoływani przez Walne Zgromadzenie na okres wspólnej kadencji trwającej trzy kolejne pełne lata obrotowe. Co najmniej jeden członek Rady Nadzorczej musi posiadać kwalifikacje w dziedzinie rachunkowości lub rewizji finansowej w rozumieniu i zgodnie z wymogami Ustawy z dnia 7 maja 2009 roku o biegłych rewidentach i ich samorządzie, podmiotach uprawnionych do badania sprawozdań finansowych oraz o nadzorze publicznym (Dz. U. Nr 649 z 2009 roku poz. 77, „Ustawa o biegłych rewidentach”). Dodatkowo, co najmniej jeden członek Rady Nadzorczej powinien spełniać określone w Statucie kryteria niezależności (Członek Niezależny), dotyczące m.in. powiązań na tle zawodowym lub pokrewieństwa zwłaszcza z osobami zarządzającymi lub nadzorującymi Emitenta i podmiotów z Grupy PZU. Członek Niezależny ma obowiązek przedłożenia spółce pisemnego oświadczenia dotyczącego spełnienia wszystkich kryteriów

niezależności przewidzianych w Statucie oraz poinformowania spółki o zaprzestaniu spełniania tych kryteriów. Ponadto, Statut przyznaje Skarbowi Państwa osobiste uprawnienie do powoływania i odwoływania jednego członka Rady Nadzorczej w drodze pisemnego oświadczenia składanego Zarządowi, jeżeli udział Skarbu Państwa w spółce spadnie poniżej 50% wszystkich akcji spółki. Uprawnienie to wygaśnie z chwilą, gdy Skarb Państwa przestanie być akcjonariuszem spółki.

Na dzień 1 stycznia 2012 roku w Radzie Nadzorczej PZU funkcję pełnili:

- Marzena Piszczek Przewodnicząca Rady;
- Zbigniew Ćwiąkalski Wiceprzewodniczący Rady;
- Krzysztof Dresler Sekretarz Rady;
- Dariusz Filar Członek Rady;
- Waldemar Maj Członek Rady;
- Zbigniew Derdziuk Członek Rady;
- Dariusz Daniluk Członek Rady.

Z dniem 30 maja 2012 roku Krzysztof Dresler złożył rezygnację z funkcji Członka Rady Nadzorczej PZU.

W dniu 30 maja 2012 roku Zwyczajne Walne Zgromadzenie PZU podjęło uchwałę w sprawie ustalenia liczebności Rady Nadzorczej – ustalono, że będzie ona liczyła 9 osób.

Następnie Zwyczajne Walne Zgromadzenie odwołało ze składu Rady Nadzorczej spółki Marzenę Piszczek - dotychczasową Przewodniczącą Rady, jednocześnie powołało w tym samym dniu w skład Rady Nadzorczej PZU: Tomasza Zganiacza, Macieja Piotrowskiego, Włodzimierza Kicińskiego oraz Alojzego Nowaka.

W związku z powyższym od dnia 30 maja 2012 roku skład Rady Nadzorczej PZU przedstawiał się następująco:

- Zbigniew Ćwiąkalski Wiceprzewodniczący Rady;
- Dariusz Daniluk Członek Rady;
- Zbigniew Derdziuk Członek Rady;
- Dariusz Filar Członek Rady;
- Włodzimierz Kiciński Członek Rady;
- Waldemar Maj Członek Rady;
- Alojzy Nowak Członek Rady;
- Maciej Piotrowski Członek Rady;
- Tomasz Zganiacz Członek Rady.

W dniu 28 czerwca 2012 roku nastąpiło ukonstytuowanie się Rady Nadzorczej. Waldemar Maj objął funkcję Przewodniczącego Rady, natomiast Tomaszowi Zganiaczowi powierzono funkcję Sekretarza Rady.

W związku z powyższym od dnia 28 czerwca 2012 roku skład Rady Nadzorczej PZU przedstawiał się następująco:

- Waldemar Maj Przewodniczący Rady Nadzorczej;
- Zbigniew Ćwiąkalski Wiceprzewodniczący Rady;
- Tomasz Zganiacz Sekretarz Rady;
- Dariusz Daniluk Członek Rady;
- Zbigniew Derdziuk Członek Rady;
- Dariusz Filar Członek Rady;
- Włodzimierz Kiciński Członek Rady;
- Alojzy Nowak Członek Rady;
- Maciej Piotrowski Członek Rady.

Obecna kadencja Rady Nadzorczej PZU rozpoczęła się z dniem 30 czerwca 2011 roku i zakończy się po upływie trzech kolejnych pełnych lat obrotowych. Mandaty członków Rady Nadzorczej wygasną najpóźniej z dniem odbycia Walnego Zgromadzenia zatwierdzającego sprawozdanie finansowe za ostatni pełny rok obrotowy pełnienia przez nich funkcji tj. z dniem odbycia Zwyczajnego Walnego Zgromadzenia w 2015 roku.

Sposób funkcjonowania i kompetencje Rady Nadzorczej wynikające ze Statutu

Rada Nadzorcza sprawuje stały nadzór nad działalnością spółki we wszystkich dziedzinach jej działalności.

Zgodnie ze Statutem do kompetencji Rady Nadzorczej należy:

- ocena sprawozdania Zarządu z działalności spółki oraz sprawozdania finansowego za ubiegły rok obrotowy w zakresie ich zgodności z księgami i dokumentami, jak i ze stanem faktycznym;
- ocena wniosków Zarządu dotyczących podziału zysku albo pokrycia straty;
- składanie Walnemu Zgromadzeniu pisemnego sprawozdania z wyników oceny, o której mowa w punktach powyżej, oraz składanie corocznej zwięzłej oceny sytuacji spółki, z uwzględnieniem oceny systemu kontroli wewnętrznej i systemu zarządzania ryzykiem istotnym dla spółki, oraz corocznego sprawozdania z pracy Rady Nadzorczej;
- zawieranie, rozwiązywanie i zmiana umów z członkami Zarządu oraz ustalenie zasad ich wynagradzania i wynagrodzeń;
- powoływanie, zawieszanie oraz odwoływanie Prezesa Zarządu, członków Zarządu lub całego Zarządu, jak również podejmowanie decyzji o ustaniu takiego zawieszenia;
- udzielanie zgody w sprawie przeniesienia całości lub części portfela ubezpieczeniowego;
- akceptowanie wniosków Zarządu w sprawie nabycia, objęcia lub zbycia udziałów oraz akcji spółek, jak również w sprawie uczestniczenia spółki w innych podmiotach - Rada Nadzorcza może określić do jakiej kwoty, na jakich warunkach oraz w jakim trybie Zarząd może dokonywać wskazanych czynności bez obowiązku uzyskania akceptacji Rady Nadzorczej;
- delegowanie członków Rady Nadzorczej do czasowego wykonywania czynności członków Zarządu, którzy zostali odwołani, złożyli rezygnację albo z innych przyczyn nie mogą sprawować swych czynności;
- akceptowanie instrukcji co do wykonywania przez reprezentantów spółki prawa głosu na walnych zgromadzeniach PZU Życie w sprawach: podwyższenia i obniżenia kapitału zakładowego, emisji obligacji, zbycia i wydzierżawienia przedsiębiorstwa PZU Życie oraz ustanowienia na nim prawa użytkowania, podziału PZU Życie, połączenia PZU Życie z inną spółką, likwidacji lub rozwiązania PZU Życie;
- wybór podmiotu uprawnionego do badania sprawozdań finansowych, któremu powierzone zostanie badanie rocznych sprawozdań finansowych spółki;
- ustalanie jednolitego tekstu zmienionego Statutu;
- zatwierdzanie opracowanych przez Zarząd wieloletnich planów rozwoju spółki oraz rocznych planów finansowych;
- zatwierdzanie regulaminu Zarządu;
- rozpatrywanie i opiniowanie spraw wnoszonych przez Zarząd pod obrady Walnego Zgromadzenia.

Ponadto, do kompetencji Rady Nadzorczej należy udzielanie zgody na:

- nabycie lub zbycie nieruchomości, użytkowania wieczystego lub udziału w nieruchomości lub w użytkowaniu wieczystym, o wartości przekraczającej równowartość 3 mln EUR;
- zawarcie przez spółkę z podmiotem powiązaniem ze spółką znaczącej umowy w rozumieniu Rozporządzenia w sprawie informacji bieżących i okresowych, z wyłączeniem umów typowych, zawieranych przez spółkę na warunkach rynkowych, w ramach prowadzonej działalności operacyjnej (wymóg uzyskania zgody w tym zakresie wejdzie w życie z dniem pierwszego notowania Akcji na GPW);
- zawarcie przez spółkę umowy z subemitentem, o której mowa w art. 433 §3 Kodeksu spółek handlowych;
- wypłatę zaliczki na poczet przewidywanej dywidendy;
- tworzenie i znoszenie oddziałów regionalnych i oddziałów zagranicznych.

Rada Nadzorcza uchwała Regulamin Rady Nadzorczej określający jej organizację i sposób wykonywania czynności. Zgodnie ze Statutem, posiedzenia Rady Nadzorczej odbywają się nie rzadziej niż raz na kwartał. Rada Nadzorcza może delegować swoich członków do samodzielnego pełnienia określonych czynności nadzorczych oraz

powoływać w tym celu czasowe komisje. Zakres czynności delegowanego członka Rady Nadzorczej i komisji określa uchwała Rady Nadzorczej.

Uchwały Rady Nadzorczej zapadają bezwzględną większością głosów. W przypadku równości głosów, rozstrzyga głos Przewodniczącego Rady Nadzorczej. Uchwały Rady Nadzorczej mogą być podejmowane zarówno przy wykorzystaniu środków bezpośredniego porozumiewania się na odległość, jak i na piśmie w trybie obiegowym. Ponadto, Statut przewiduje możliwość oddania głosu na piśmie za pośrednictwem innego członka Rady Nadzorczej. Zgodnie ze Statutem, uchwały Rady Nadzorczej zapadają w głosowaniu jawnym, z wyjątkiem uchwał w sprawie wyboru Przewodniczącego, Wiceprzewodniczącego oraz Sekretarza Rady Nadzorczej, w sprawie delegowania członków Rady Nadzorczej do czasowego wykonywania czynności członków Zarządu oraz w sprawie powoływania, zawieszenia i odwoływania Prezesa Zarządu, członków Zarządu lub całego Zarządu, jak również podejmowania decyzji o ustaniu takiego zawieszenia, które są podejmowane w głosowaniu tajnym. Ponadto, tajne głosowanie może być zarządzane na wniosek członka Rady Nadzorczej.

Sposób funkcjonowania i kompetencje Rady Nadzorczej wynikające z Regulaminu Rady Nadzorczej

W dniu 9 października 2012 roku Rada Nadzorcza uchwaliła nowy Regulamin Rady Nadzorczej PZU.

Regulamin Rady Nadzorczej określa skład i sposób powoływania Rady Nadzorczej, zadania i zakres działalności Rady Nadzorczej, oraz sposób zwoływania Rady Nadzorczej i prowadzenia obrad.

Rada Nadzorcza wybiera ze swojego składu Przewodniczącego i Wiceprzewodniczącego Rady Nadzorczej, a także może wybrać spośród swoich członków Sekretarza Rady Nadzorczej. Zgodnie z Regulaminem Rady Nadzorczej, oprócz powoływania przewidzianego w Statucie komitetu audytu oraz komitetu nominacji i wynagrodzeń, w celu prawidłowego wykonywania czynności nadzorczych Rada Nadzorcza może powoływać inne stałe komitety o charakterze doradczym i opiniodawczym, których kompetencje, skład i tryb pracy określa uchwalony przez Radę Nadzorczą regulamin danego komitetu. Regulamin Rady Nadzorczej przewiduje możliwość korzystania przez Radę Nadzorczą oraz powołane przez nią komitety z usług ekspertów oraz firm doradczych. W posiedzeniach Rady Nadzorczej mogą uczestniczyć bez prawa głosu zaproszeni przez Radę Nadzorczą członkowie Zarządu spółki, wskazani przez Zarząd pracownicy spółki właściwi dla poruszanej na posiedzeniu sprawy, a także inne osoby zaproszone przez Radę Nadzorczą. W określonych celach Rada Nadzorcza PZU może również zaprosić na wspólne posiedzenie członków zarządu lub rady nadzorczej innych spółek z Grupy PZU. Ponadto, członkowie Rady Nadzorczej są uprawnieni, za zgodą Rady Nadzorczej, do dobrania sobie nie więcej niż jednego doradcy uprawnionego do udziału z głosem doradczym w posiedzeniach Rady Nadzorczej poświęconych raportom i sprawozdaniom finansowym, pod warunkiem zachowania przez taką osobę poufności i podpisania oświadczenia o zobowiązaniu do zachowania poufności.

Komitety funkcjonujące w ramach Rady Nadzorczej

Komitet audytu

Statut przewiduje powołanie przez Radę Nadzorczą komitetu audytu. W skład komitetu wchodzi trzech członków, w tym co najmniej jeden członek niezależny posiadający kwalifikacje w dziedzinie rachunkowości lub rewizji finansowej. Szczegółowe zadania oraz zasady powoływania i funkcjonowania komitetu audytu określa uchwała Rady Nadzorczej, która przy wyborze członków komitetu audytu bierze pod uwagę kompetencje i doświadczenie kandydatów w zakresie spraw powierzonych temu komitetowi.

Zgodnie z regulaminem komitetu audytu przyjętym uchwałą Rady Nadzorczej, komitet audytu ma charakter doradczy i opiniodawczy wobec Rady Nadzorczej i jest powoływany w celu zwiększenia efektywności wykonywania przez Radę Nadzorczą czynności nadzorczych w zakresie badania prawidłowości sprawozdawczości finansowej, efektywności systemu kontroli wewnętrznej, w tym audytu wewnętrznego oraz systemu zarządzania ryzykiem. Ponadto, komitet audytu może wnioskować do Rady Nadzorczej o zlecenie wykonania określonych czynności kontrolnych w spółce, a wykonawcą zleconych kontroli może być jednostka wewnętrzna lub podmiot zewnętrzny.

Komitet audytu został powołany uchwałą Rady Nadzorczej w dniu 3 czerwca 2008 roku. Na dzień 1 stycznia 2012 roku w skład komitetu audytu wchodził: Marzena Piszczek (przewodnicząca komitetu), Dariusz Filar

(członek komitetu) oraz Dariusz Daniluk (członek komitetu). Dariusz Filar został wskazany przez Radę Nadzorczą jako członek niezależny, posiadający kwalifikacje w dziedzinie rachunkowości lub rewizji finansowej w rozumieniu art. 86 ust. 4 ustawy o biegłych rewidentach.

W dniu 30 maja 2012 roku Zwyczajne Walne Zgromadzenie PZU odwołało ze składu Rady Nadzorczej przewodniczącą komitetu audytu Rady Nadzorczej PZU Marzenę Piszczek. W związku z powyższym na posiedzeniu Rady Nadzorczej PZU w dniu 28 czerwca 2012 roku uzupełniono skład komitetu audytu o osobę Tomasza Zganiacza, a Dariuszowi Filarowi powierzono funkcję przewodniczącego komitetu audytu Rady Nadzorczej PZU. Na dzień 28 czerwca 2012 roku w skład komitetu audytu wchodził: Dariusz Filar (przewodniczący komitetu), Tomasz Zganiacz (członek komitetu) oraz Dariusz Daniluk (członek komitetu).

Na dzień 31 grudnia 2012 roku skład komitetu audytu nie uległ zmianie.

Komitet nominacji i wynagrodzeń

Zgodnie z Regulaminem Rady Nadzorczej od momentu wprowadzenia akcji spółki do obrotu na rynku regulowanym w rozumieniu Ustawy z dnia 29 lipca 2005 roku o obrocie instrumentami finansowymi (Dz. U. 183 z 2005 roku poz. 1538 z późn. zm.), Rada Nadzorcza może powołać komitet nominacji i wynagrodzeń. Zgodnie ze Statutem szczegółowe zadania oraz zasady powoływania i funkcjonowania komitetu nominacji i wynagrodzeń określa Rada Nadzorcza w drodze uchwały. W skład komitetu powinien wchodzić, co najmniej jeden członek niezależny. Jeżeli w skład Rady Nadzorczej wejdzie pięciu członków w wyniku głosowania nad jej składem, komitetu nominacji i wynagrodzeń nie powołuje się, a jego zadania wykonuje Rada Nadzorcza w pełnym składzie.

Komitet nominacji i wynagrodzeń ma charakter doradczy i opiniodawczy wobec Rady Nadzorczej w zakresie kształtowania struktury zarządczej, w tym kwestii rozwiązań organizacyjnych, systemu wynagradzania i wynagrodzeń oraz doboru kadry o odpowiednich kwalifikacjach.

Rada Nadzorcza ustaliła, że komitet nominacji i wynagrodzeń liczy cztery osoby. W dniu 30 czerwca 2011 roku Rada Nadzorcza powołała komitet nominacji i wynagrodzeń w składzie: Zbigniew Ćwiąkański (przewodniczący komitetu), Marzena Piszczek (członek komitetu), Zbigniew Derdziuk (członek komitetu), Dariusz Filar (członek komitetu). Na dzień 1 stycznia 2012 roku skład komitetu nominacji i wynagrodzeń nie uległ zmianie. W związku z odwołaniem przez Walne Zgromadzenie Marzeny Piszczek ze składu Rady Nadzorczej PZU na posiedzeniu Rady Nadzorczej PZU w dniu 28 czerwca 2012 roku ustalono, że komitet będzie liczył 5 osób, a w jego skład powołano Zbigniewa Ćwiąkańskiego jako przewodniczącego oraz Zbigniewa Derdziuka, Dariusza Filara, Macieja Piotrowskiego i Tomasza Zganiacza jako członków komitetu. Na dzień 31 stycznia 2012 roku skład komitetu nie uległ zmianie.

Komitet ulega rozwiązaniu z dniem powołania pięciu członków Rady Nadzorczej w drodze głosowania grupami, a jego uprawnienia przejmuje wówczas Rada Nadzorcza w pełnym składzie.

Komitet strategii

Rada Nadzorcza, w celu prawidłowego wykonywania czynności nadzorczych w spółce, może powoływać stałe komitety o charakterze doradczym i opiniodawczym. W dniu 30 czerwca 2011 roku Rada Nadzorcza powołała komitet strategii w składzie: Waldemar Maj (przewodniczący komitetu), Krzysztof Dresler (członek komitetu), Marzena Piszczek (członek komitetu) oraz Zbigniew Derdziuk (członek komitetu). Na dzień 1 stycznia 2012 roku skład komitetu strategii nie uległ zmianie. W związku z rezygnacją z funkcji Członka Rady Nadzorczej PZU złożoną w dniu 30 czerwca 2012 roku przez Krzysztofa Dreslera oraz zmianami w składzie Rady Nadzorczej PZU dokonanymi przez Walne Zgromadzenie w dniu 30 maja 2012 roku na posiedzeniu Rady Nadzorczej PZU w dniu 28 czerwca 2012 roku uzupełniono skład komitetu strategii o osoby Alojzego Nowaka oraz Macieja Piotrowskiego jako członków komitetu. Na dzień 31 stycznia 2012 roku skład komitetu nie uległ zmianie.

Zadaniem komitetu strategii jest opiniowanie wszelkich dokumentów o charakterze strategicznym przedkładanych Radzie Nadzorczej przez Zarząd (w szczególności strategii rozwoju spółki) oraz przedstawianie Radzie Nadzorczej rekomendacji w zakresie planowanych inwestycji mających istotny wpływ na aktywa spółki.

Dyrektorzy Grupy

Na dzień 1 stycznia 2012 roku funkcję Dyrektorów Grupy PZU pełniły następujące osoby:

- Dariusz Krzewina,
- Rafał Grodzicki.

Z dniem 1 lutego 2012 roku na stanowisko Dyrektora Grupy PZU powołano Przemysława Henschke, natomiast od dnia 19 marca 2012 roku Sławomira Niemierkę.

W dniu 5 lutego 2013 roku Zarząd PZU powołał Barbarę Smalską na stanowisko Dyrektora Grupy PZU.

15.4. Opis głównych cech stosowanych w przedsiębiorstwie emitenta, systemów kontroli wewnętrznej i zarządzania ryzykiem w odniesieniu do procesu sporządzania sprawozdań finansowych i skonsolidowanych sprawozdań finansowych

Proces sporządzania sprawozdań finansowych jest realizowany w ramach Pionu Finansów PZU, w ramach którego funkcjonują biura Centrali PZU (w tym Biuro Rachunkowości) oraz jednostki centralne, działające w oparciu o stosowne regulaminy. Pion Finansów PZU nadzorowany jest przez Członka Zarządu PZU.

Elementami pozwalającymi na realizację procesu są przyjęte przez Zarząd PZU zasady (polityka) rachunkowości, zakładowy plan kont wraz z komentarzem i inne szczegółowe akty wewnętrzne, określające główne zasady ewidencji zdarzeń gospodarczych PZU oraz dedykowane systemy sprawozdawcze.

Przygotowanie danych w systemach źródłowych podlega sformalizowanym procedurom operacyjnym i akceptacyjnym, które określają zakres kompetencji poszczególnych osób.

Proces sprawozdawczy realizowany przez wykwalifikowany personel posiadający stosowną wiedzę i doświadczenie.

PZU prowadzi monitoring zmian w regulacjach zewnętrznych dotyczących m.in. zasad (polityki) rachunkowości i wymogów sprawozdawczych zakładów ubezpieczeń oraz przeprowadza odpowiednie procesy dostosowawcze w tych obszarach.

Proces zamykania ksiąg i sporządzania sprawozdań finansowych jest regulowany szczegółowymi harmonogramami, obejmującymi kluczowe czynności i punkty kontrolne wraz z przypisaniem odpowiedzialności za terminowe i poprawne wykonanie.

Kluczowe kontrole w procesie sporządzania sprawozdań finansowych obejmują:

- kontrole oraz stały monitoring jakości danych wejściowych, wspierane przez systemy finansowe, w których zdefiniowano reguły poprawności danych, zgodnie z przyjętymi w PZU aktami wewnętrznymi regulującymi zasady kontroli poprawności danych księgowych;
- *mapping* danych z systemów źródłowych na sprawozdania finansowe, wspomagający prawidłową prezentację danych;
- przegląd analityczny sprawozdań finansowych przez specjalistów w celu konfrontacji z wiedzą o biznesie i przeprowadzanych transakcjach gospodarczych.
- przegląd formalny sprawozdań finansowych w celu potwierdzenia zgodności z obowiązującymi regulacjami prawnymi i praktyką rynkową w zakresie wymaganych ujawnień.

Organizacja i prawidłowość procesu sporządzania sprawozdań finansowych badana jest okresowo przez audyt wewnętrzny PZU.

Zgodnie ze statutem PZU, Rada Nadzorcza PZU powołuje Komitet Audytu, w składzie trzech członków, w tym co najmniej jeden posiadający kwalifikacje w dziedzinie rachunkowości lub rewizji finansowej w rozumieniu i zgodnie z wymogami ustawy o biegłych rewidentach. Komitet Audytu ma charakter doradczy i opiniodawczy wobec Rady Nadzorczej PZU i jest powoływany w celu zwiększenia efektywności wykonywania przez Radę Nadzorczą PZU czynności nadzorczych w zakresie badania prawidłowości sprawozdawczości finansowej PZU, efektywności systemu kontroli wewnętrznej, w tym audytu wewnętrznego oraz systemu zarządzania ryzykiem.

Biegły rewident wybrany przez Radę Nadzorczą PZU w oparciu o rekomendację Komitetu Audytu wykonuje przeglądy półrocznych jednostkowych i skonsolidowanych sprawozdań finansowych PZU oraz bada roczne jednostkowe i skonsolidowane sprawozdania finansowe PZU.

Skonsolidowana sprawozdawczość finansowa

Koordinacja działań w zakresie procesów skonsolidowanej sprawozdawczości finansowej jest zaadresowana m.in. poprzez strukturę organizacyjną Pionu Finansów w Centralach PZU i PZU Życie, który ma charakter wspólny, tzn. zorganizowany jest na zasadzie unii personalnej, a dodatkowo zatrudnione na ułamek etatu są w nim także osoby kluczowe dla sprawozdawczości większości objętych konsolidacją jednostek posiadających siedziby w Polsce. W przypadku wszystkich konsolidowanych jednostek zależnych PZU sprawuje funkcje kontrolne za pośrednictwem Zarządów i Rad Nadzorczych tych spółek.

Proces skonsolidowanej sprawozdawczości finansowej uregulowany jest szeregiem aktów wewnętrznych regulujących zasady (polityki) rachunkowości przyjęte w Grupie PZU i stosowane standardy sprawozdawcze oraz szczegółowymi harmonogramami, obejmującymi kluczowe czynności i punkty kontrolne wraz z przypisaniem odpowiedzialności za terminowe i poprawne wykonanie.

15.5. Wykaz akcjonariuszy PZU posiadających bezpośrednio lub pośrednio znaczne pakiety akcji

Na dzień 31 grudnia 2012 roku jedynym akcjonariuszem PZU posiadającym znaczny pakiet akcji był Skarb Państwa, który posiadał 30.385.253 akcje, co stanowiło 35,2% kapitału zakładowego PZU.

Pozostali akcjonariusze posiadali łącznie 55.967.047 akcji, co stanowiło 64,81% kapitału zakładowego PZU.

Kapitał zakładowy Emitenta dzieli się na 86.352.300 akcji zwykłych o wartości nominalnej 1 zł każda dających prawo do 86.352.300 głosów na Walnym Zgromadzeniu.

W wyniku nabycia akcji w transakcjach rozliczonych na GPW w dniu 1 lutego 2013 roku posiadaczem 4.356.139 akcji PZU, stanowiących 5,0446% udziału w kapitale zakładowym PZU oraz w ogólnej liczbie głosów na WZA, stał się ING Otwarty Fundusz Emerytalny („Fundusz ING”), zarządzany przez ING Powszechnie Towarzystwo Emerytalne S.A. Według stanu na dzień 31 grudnia 2012 roku Fundusz ING posiadał 4.281.972 akcje, stanowiące 4,9587% kapitału zakładowego PZU oraz taki sam udział w ogólnej liczbie głosów na WZA.

W związku z powyższym wg stanu na dzień 7 lutego 2013 roku struktura akcjonariatu PZU, z uwzględnieniem akcjonariuszy posiadających co najmniej 5% głosów na Walnym Zgromadzeniu PZU, przedstawia się następująco:

Tabela 53: Struktura akcjonariatu – stan na 7 lutego 2013 roku

Akcjonariusze	Liczba akcji	Udział w kapitale zakładowym	Udział w głosach na Walnym Zgromadzeniu Akcjonariuszy
Skarb Państwa	30 385 253	35,19%	35,19%
ING Otwarty Fundusz Emerytalny	4 356 139	5,04%	5,04%
Pozostali akcjonariusze	51 610 908	59,77%	59,77%
Razem	86 352 300	100,00%	100,00%

Tabela 54: Struktura akcjonariatu – stan na 31 grudnia 2012 roku

Akcjonariusze	Liczba akcji	Udział w kapitale zakładowym	Udział w głosach na Walnym Zgromadzeniu Akcjonariuszy
Skarb Państwa	30 385 253	35,19%	35,19%
Pozostali akcjonariusze	55 967 047	64,81%	64,81%

Razem	86 352 300	100,00%	100,00%
--------------	------------	---------	---------

Tabela 55: Struktura akcjonariatu – stan na 31 grudnia 2011 roku

Akcjonariusze	Liczba akcji	Udział w kapitale zakładowym	Udział w głosach na Walnym Zgromadzeniu Akcjonariuszy
Skarb Państwa	30 385 253	35,19%	35,19%
ING Otwarty Fundusz Emerytalny	4 339 308	5,02%	5,02%
Pozostali akcjonariusze	51 627 739	59,79%	59,79%
Razem	86 352 300	100,00%	100,00%

Zarząd PZU nie posiada żadnych informacji o zawartych umowach, w wyniku których mogą w przyszłości nastąpić zmiany w proporcjach posiadanych akcji przez dotychczasowych akcjonariuszy. Ponadto, w latach 2012 oraz 2011 PZU nie nabył akcji własnych.

15.6. Posiadacze wszelkich papierów wartościowych, które dają specjalne uprawnienia kontrolne, wraz z opisem tych uprawnień

Spółka nie wyemitowała papierów wartościowych dających akcjonariuszom specjalne uprawnienia kontrolne.

15.7. Ograniczenia odnośnie do wykonywania prawa głosu

Zgodnie ze Statutem PZU prawo głosowania akcjonariuszy zostało ograniczone w ten sposób, że żaden z nich nie może wykonywać na Walnym Zgromadzeniu więcej niż 10% ogólnej liczby głosów istniejących w PZU w dniu odbywania Walnego Zgromadzenia, z zastrzeżeniem, że dla potrzeb ustalania obowiązków nabywców znacznych pakietów akcji przewidzianych w Ustawie o ofercie publicznej oraz w Ustawie o działalności ubezpieczeniowej, takie ograniczenie prawa głosowania uważane będzie za nieistniejące.

Powyższe ograniczenie prawa głosowania nie dotyczy:

1. akcjonariuszy, którzy w dniu powzięcia uchwały Walnego Zgromadzenia wprowadzającej ograniczenie, byli uprawnieni z akcji reprezentujących więcej niż 10% ogólnej liczby głosów istniejących w PZU;
2. akcjonariuszy działających z akcjonariuszami określonymi w pkt 1 na podstawie zawartych porozumień dotyczących wspólnego wykonywania prawa głosu z akcji.

Dla potrzeb ograniczenia prawa do głosowania, głosy akcjonariuszy, między którymi istnieje stosunek dominacji lub zależności, są sumowane zgodnie z zasadami opisanymi w Statucie.

W przypadku wątpliwości wykładni postanowień dotyczących ograniczenia prawa do głosowania należy dokonywać zgodnie z art. 65 §2 Kodeksu cywilnego.

Zgodnie ze Statutem PZU ww. ograniczenia prawa głosowania akcjonariuszy wygasną od momentu, w którym udział akcjonariusza, który w dniu powzięcia uchwały Walnego Zgromadzenia wprowadzającej ograniczenie był uprawniony z akcji reprezentujących więcej niż 10% ogólnej liczby głosów istniejących w PZU, spadnie w kapitale zakładowym spółki poniżej poziomu 5%.

15.8. Ograniczenia dotyczące przenoszenia prawa własności papierów wartościowych

Statut PZU nie wprowadza żadnych ograniczeń dotyczących przenoszenia prawa własności papierów wartościowych wyemitowanych przez PZU.

15.9. Zasady zmiany Statutu PZU

Zmiana Statutu PZU należy do kompetencji Walnego Zgromadzenia i wymaga podjęcia uchwały większością trzech czwartych głosów, zgody KNF w przypadkach wskazanych w Ustawie o działalności ubezpieczeniowej oraz wpisu do KRS. Statut PZU przewiduje kompetencje Rady Nadzorczej do ustalenia jednolitego zmienionego tekstu Statutu PZU.

15.10. Zmiany statutu PZU

W dniu 8 lutego 2012 roku Nadzwyczajne Walne Zgromadzenie PZU uchwałą nr 3/2012 dokonało zmian w Statucie PZU polegających na dodaniu pkt 11 w §18 oraz zmianie brzmienia §25 ust. 2 pkt 12 Statutu.

Przedmiotowe zmiany Statutu spółki dotyczyły zapisów, określających kompetencje organów spółki w przedmiocie wyrażania zgody na udzielanie zgody na nabycie lub zbycie nieruchomości, użytkowania wieczystego lub udziału w nieruchomości lub w użytkowaniu wieczystym.

Zgodnie z art. 393 pkt 4 Kodeksu spółek handlowych nabycie i zbycie nieruchomości, użytkowania wieczystego lub udziału w nieruchomości (użytkowaniu wieczystym) wymaga zgody walnego zgromadzenia, chyba, że statut spółki stanowi inaczej. Przed wprowadzeniem ww. zmian Statut PZU zawierał postanowienie przewidujące kompetencje Rady Nadzorczej na udzielanie zgody na nabycie lub zbycie nieruchomości, użytkowania wieczystego lub udziału w nieruchomości lub użytkowaniu wieczystym, o wartości przekraczającej równowartość 3,0 mln EUR (§25 ust. 2 pkt 12 Statutu) i nie wyłączał z kompetencji walnego zgromadzenia podejmowania decyzji w tym przedmiocie. Oznaczało to, że wszelkie nabycie lub zbycie przez spółkę nieruchomości, użytkowania wieczystego lub udziału w nieruchomości (użytkowaniu wieczystym) wymagało, niezależnie od wartości przedmiotowej transakcji, uchwały Walnego Zgromadzenia PZU. Ponadto, w przypadku, gdy wartość transakcji przekraczała równowartość 3,0 mln EUR, transakcja wymagała dodatkowo uzyskania zgody Rady Nadzorczej. Jednocześnie Statut PZU nie wskazywał czy wskazana wartość transakcji odnosi się do wartości netto czy też brutto.

Wprowadzone zmiany doprecyzowały zapisy dotyczące podziału kompetencji pomiędzy organami spółki w zakresie podejmowania decyzji w zbycia/ nabycia nieruchomości oraz miały na celu wyeliminowanie mogących się pojawić rozbieżności interpretacyjnych, w związku z brakiem wskazania czy w przypadku wartości transakcji chodzi o kwotę brutto czy netto.

W dniu 14 marca 2012 roku Rada Nadzorcza PZU podjęła uchwałę URN/11/2012 w sprawie ustalenia jednolitego tekstu zmienionego Statutu PZU.

W dniu 27 marca 2012 roku Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XII wydział Gospodarczy KRS dokonał rejestracji ww. zmian Statutu PZU.

W dniu 30 maja 2012 roku Zwyczajne Walne Zgromadzenie PZU podjęło uchwałę nr 25/2012 w sprawie zmian Statutu PZU.

Zmiany Statutu PZU dotyczyły następujących zagadnień:

- w związku ze zmianą przepisów prawa związanych z wykonywaniem działalności akwizycyjnej na rzecz OFE prowadzonej przez PZU tj. uchynieniem z dniem 1 stycznia 2012 roku przepisów związanych z funkcjonowaniem systemu ubezpieczeń społecznych, umożliwiających dotychczas prowadzenie działalności akwizycyjnej na rzecz otwartego funduszu emerytalnego przez zakłady ubezpieczeń, a zatem koniecznym stało się wykreślenie zapisów w §5, ust 2 pkt 1 Statutu PZU;
- w związku z przeprowadzeniem oferty publicznej akcji PZU oraz wprowadzeniem akcji PZU do obrotu na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie akcje imienne, które uległy dematerializacji, zgodnie z przepisami Ustawy z dnia 29 lipca 2005 roku o Obrocie instrumentami finansowymi, przekształciły się w akcje na okaziciela z chwilą ich dematerializacji - obecnie kapitał zakładowy dzieli się na akcje imienne oraz na okaziciela, a zatem koniecznym stała się zmiana zapisów §6 ust. 1 Statutu PZU odzwierciedlająca stan faktyczny;
- jednocześnie wprowadzono ujednolicające zmiany redakcyjne polegające na zastąpieniu zapisów: „tryb obiegowy” wyrażeniem „tryb pisemny” w całym tekście Statutu PZU, zmiany te stanowią dostosowanie do zapisów kodeksu spółek handlowych.

W dniu 28 czerwca 2012 roku Rada Nadzorcza PZU podjęła uchwałę URN/40/2012 w sprawie ustalenia tekstu jednolitego Statutu PZU.

W dniu 18 lipca br. Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XII wydział Gospodarczy KRS dokonał rejestracji ww. zmian Statutu PZU.

16. Prawdziwość i rzetelność prezentowanych sprawozdań

Wedle najlepszej wiedzy Zarządu PZU, skonsolidowane sprawozdanie finansowe Grupy PZU i dane porównywalne sporządzone zostały zgodnie z obowiązującymi zasadami rachunkowości oraz że odzwierciedlają w sposób prawdziwy, rzetelny i jasny sytuację majątkową i finansową Grupy PZU oraz jej wynik finansowy, oraz że sprawozdanie z działalności Grupy PZU zawiera prawdziwy obraz rozwoju i osiągnięć oraz sytuacji Grupy PZU, w tym opis podstawowych zagrożeń i ryzyka.

17. Wybór podmiotu uprawnionego do badania sprawozdań finansowych

Zarząd PZU oświadcza, że podmiot uprawniony do badania sprawozdań finansowych - Deloitte Polska spółka z ograniczoną odpowiedzialnością spółka komandytowa - dokonujący badania skonsolidowanego sprawozdania finansowego, został wybrany zgodnie z przepisami prawa oraz że podmiot ten oraz biegli rewidenci, dokonujący badania tego sprawozdania, spełniali warunki do wyrażenia bezstronnej i niezależnej opinii o badanym skonsolidowanym sprawozdaniu finansowym, zgodnie z obowiązującymi przepisami i normami zawodowymi.

Podpisy osób wchodzących w skład Zarządu PZU:

Imię i nazwisko

Stanowisko/funkcja

Andrzej Klesyk

Prezes Zarządu PZU

.....
(podpis)

Przemysław Dąbrowski

Członek Zarządu PZU

.....
(podpis)

Bogusław Skuza

Członek Zarządu PZU

.....
(podpis)

Tomasz Tarkowski

Członek Zarządu PZU

.....
(podpis)

Ryszard Trepczyński

Członek Zarządu PZU

.....
(podpis)

Warszawa, 12 marca 2013 roku